

Service Lead Support Customer Contact Center

Organisatieonderdeel:
COO

Afdeling:
CCC ST Support

Functieschaal::
11

Locatie:
Utrecht

Recruiter:
Lonneke Bierens

Ben jij de gedreven lead die samen met zijn team resultaten boekt en verbeteringen doorvoert? Als Service Lead bij de Volksbank in Utrecht zorg je voor gestroomlijnde processen, een sterke klantfocus en continue verbetering.

Wat ga je doen?

Als Service Lead van het Support Team ben jij een van de drijvende krachten achter de transformatie van het Customer Contact Center (CCC). Je werkt samen met je team aan het ontwikkelen en realiseren van een toekomst bestendig CCC dat optimaal aansluit bij de lange termijn doelen van de bank. Je analyseert de afdeling als geheel, beoordeelt processen, manieren van werken, kwaliteit van de dienstverlening en stuurt verbetertrajecten aan waarbij je adviseert over verbeteringen die zowel operationeel als strategische waarde toevoegen. Je bent niet alleen (strategisch) adviseur maar ook een sparringpartner voor operations. Je drijft innovatie op het gebied van klantcontact en hebt een duidelijke visie over welke technologie er op korte en lange termijn ingezet moet worden. Met jouw visie en leiderschap stuur je op een optimale klantbeleving, samen met andere afdelingen werk je aan digitale oplossingen en zorg je voor een klantvriendelijke en toekomstbestendige dienstverlening. Kortom, je bent gedreven om samen met je team resultaten te behalen en met digitale oplossingen te zorgen voor klantvriendelijke dienstverlening. Jouw verantwoordelijkheden:

- Je bent verantwoordelijk voor het behalen van het Service Level en de KPI's binnen het hele Contact Center en je volgt op en stemt de Service Level Agreements af met andere onderdelen zoals CSMO en externe partijen.
- Je bent verantwoordelijk voor de employee journey en ontwikkeling van je medewerkers en voor de ontwikkeling van het team op het gebied van resultaatgericht-, zelfsturend-, en Lean werken.
- Je werkt continu aan datagedreven verbetering. Je gebruikt de informatie die je hebt om je eigen werk, maar ook het team en de organisatie als geheel te verbeteren ten behoeve van het reduceren van calls en het versimpelen van klantreizen. Je levert consequent rapportage aan, en voorziet deze ook waar nodig van context, zodat ook andere stakeholders de juiste prioriteiten kunnen stellen.
- Je bent verantwoordelijk voor kennismanagement, het opleidingsprogramma en daarmee de kwaliteit en brede inzetbaarheid van alle medewerkers van het Customer Contact Center.
- Je bent verantwoordelijk voor alle processen rondom AQM (traditioneel en automatisch) en Speech Analytics, de inrichting en normstelling.
- Je bent verantwoordelijk voor het formuleren van een roadmap op het gebied van innovatie ism Digital en je begeleidt en borgt de implementatie. Je bent sparringpartner voor andere Service Leads en geeft advies hierover.

Hier kom je te werken

Het Customer Contact Center draagt zorg voor het beantwoorden van klantvragen en ondersteunen bij het vinden van een antwoord over producten & diensten en adequate klachtafhandeling. Het CCC draagt bij aan het versterken van de klanttevredenheid en verhogen loyaliteit van onze klanten en indirect van (onafhankelijk) adviseur.

Het CCC bestaat uit verschillende zelforganiserende teams. Eén support team en vijf serviceteams: één team met focus op hypotheek (team A), drie multi-skill teams (team B, C en D) en één team Complaints & Improvements. De serviceteams A t/m D werken ieder vanuit een eigen locatie: Sittard, Den Haag, Groningen en Utrecht. Team Support, jouw team, is een multidisciplinair team bestaande uit 15 medewerkers werkzaam op diverse locaties en in variërende werkgebieden met verschillende verantwoordelijkheden. Je werkt voornamelijk vanuit Utrecht en rapporteert aan de Head of Customer Contact Center.

Leiderschap

Als lead ben je daadkrachtig, resultaatgericht en ondernemend. Je inspireert, stimuleert eigenaarschap en bouwt sterke teams. Met transparante communicatie en een mensgerichte aanpak creëer je een omgeving waarin medewerkers groeien en excelleren. Je bent een rolmodel van onze kernwaarden – Eerlijk, Persoonlijk en Ondernemend – en draagt zo bij aan het succes van ons team en de organisatie.

Wat breng je mee?

Voor de functie van Service Lead Support binnen het CCC zijn we op zoek naar iemand die ondernemerschap toont, een klantgerichte denkwijze heeft, kansen ziet in uitdagingen, gericht te werk gaat en beslissingen baseert op analyses. Je hebt strategisch inzicht, goede adviesvaardigheden, het vermogen om een strategie om te zetten naar concrete acties en bent een drijvende kracht achter verbeteringen binnen het Customer Contact Center.

Verder heb je:

- HBO of WO werk- en denkniveau en circa 5 jaar werkervaring binnen een klantenservice organisatie en ervaring in een leidinggevende functie
- Specialistische en gedegen kennis en ervaring op de gebieden: Workforce management, Automatic Quality Monitoring (AQM) en inrichting traditionele monitoring en kennismanagement en opleiden, zodat je medewerkers inhoudelijk hierop kunt coachen.
- Kennis en ervaring met technologische ontwikkelingen binnen klantcontact
- Ervaring met coachen en ontwikkelen van medewerkers en teams.
- Affiniteit met Lean werken en een hart voor autonomie en zelfsturend werken.
- Een sterk analytisch vermogen, affiniteit met cijfers en trendanalyses waardoor je makkelijk data en processen doorgrondt.
- Affiniteit met datamanagement en verandermanagement.

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 11 met een salarisrange tussen de € 4.965,46 en € 7.639,16 bruto per maand (o.b.v. 36 uur per week). Daarnaast kun je rekenen op:

- 36-urige werkweek flexibel in te delen, zoals 4x9 en thuiswerken
- Vakantiegeld en een 13e maand, zelf te kiezen wanneer je dit ontvangt
- 208,8 verlofuren o.b.v. fulltime dienstverband ongeacht je leeftijd
- Goede collectieve pensioenregeling
- Persoonlijk ontwikkelbudget van € 750,- per jaar, op te sparen tot € 3000,-
- Elke 5 jaar € 900,- voor de inrichting van jouw thuiswerkplek
- NS-Business Card én een vergoeding per km als je naar werk fietst.

Lees [hier](#) meer over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

De Volksbank brengt haar organisatie en bankmerken SNS, ASN Bank, BLG Wonen en RegioBank samen in één sterk merk: ASN Bank. Dit is een belangrijke stap in het commercieel en operationeel versterken van onze organisatie. We bouwen aan een toekomstbestendige, sterke bank met oog voor mens en maatschappij.

Word onze nieuwe collega

Wil jij je sterk maken voor morgen? Solliciteer dan vandaag bij ASN Bank in Utrecht. Upload je motivatie en cv, dan nemen we snel contact met je op. Voor meer informatie kun je terecht bij Lonneke Bierens, corporate recruiter, via lonneke.bierens@devolksbank.nl of whatsapp via 06-83668258. De sollicitatieprocedure bestaat uit 2 gesprekken en assessments.

#hybride #LI-LB1