

Business Lead Omnichannel Customer Interaction

Organisatieonderdeel:
CSMO

Afdeling:
SD Omnichannel Customer Interaction

Functieschaal::
12

Locatie:
Utrecht, Nederland

Recruiter:
Vera Reidinga

Heb jij affiniteit met digital sales en een heldere visie op omnichannel klant interactie op basis van de nieuwste technieken? Dan is deze functie als Business Lead Omnichannel Customer Interaction iets voor jou!

Wat ga je doen?

Als Business Lead Omnichannel ben je verantwoordelijk voor een maximaal gepersonaliseerde klantbediening op basis van een 360° klantprofiel en klantpreferenties. Je draagt bij aan het realiseren van hogere baten en lagere kosten en zorgt ervoor dat ASN Bank kan voldoen aan zijn wettelijke- en zorgplicht.

Je geeft richting aan twee value teams die o.a. verantwoordelijk zijn voor het creëren, beheren en optimaliseren van alle 1 op 1 klantreizen vanuit de bank georkestreerd via een centraal platform (PEGA CDH) en voor het managen van de totale portfolio van 1 op 1 klantinteracties (NBA's). Je hebt kennis van en ervaring met het werken met PEGA CDH en bent in staat om je teams én je stakeholders mee te nemen in deze belangrijke verandering op het gebied van interactiemarketing, zodat maximale resultaten worden bereikt.

Jouw verantwoordelijkheden:

- Leidinggeven aan een team van 12 specialisten en zorgen voor kennisontwikkeling en vakinhoudelijke groei.
- Realiseren van maximaal bereik van de gepersonaliseerde klantcommunicatie en conversie naar o.a. hogere baten
- Ontwikkelen en communiceren van een visie op de wijze waarop gepersonaliseerde klantbediening concreet wordt ingevuld
- Opstellen van een roadmap voor realisatie, prioriteren van het werk en het continu optimaliseren van de portfolio

Hier kom je te werken

Als Business Lead maak je deel uit van het MT van Sales Digital binnen het CSMO domein. Sales Digital is verantwoordelijk voor de versterking en ontwikkeling van de digitale kanalen om daarmee bij te dragen aan zowel de groei van klanten als de groei van de organisatie. Sales Digital is verantwoordelijk voor een consistente en omnichannel merkbeleving, het vergroten van sales uit de digitale kanalen en maakt verregaande personalisatie mogelijk.

De twee valuet teams Omnichannel Customer Interaction zorgen ervoor dat de omnichannel klantbediening maximaal is gepersonaliseerd op basis van één 360° klantprofiel en klantpreferenties. Een team creëert, beheert, prioriteert en optimaliseert alle omnichannel 1-op-1 Klantreizen vanuit de bank via PEGA CDH. Het andere team ontwikkelt, configureert en rapporteert over alle omnichannel 1-op-1 klantcommunicatie.

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 jij mee?

In een toenemend digitale en concurrerende markt omgeving spelen omnichannel strategieën een cruciale rol om een naadloze en optimale klantervaring te bieden. Gepersonaliseerde klantinteractie vervult daarin een steeds belangrijkere rol. Als Business Lead Omnichannel Customer Interaction ben je in staat om hier praktisch in vulling aan te geven, zodat hogere baten/lager kosten worden gerealiseerd en ASN Bank voldoet aan zijn zorgplicht

- HBO/wo werk- en denkniveau.
- Ervaring in het managen van teams en processen rondom klantinteractie
- Kennis van diverse technologieën en tools voor omnichannel klantinteractie in het algemeen en ervaring met PEGA CDH in het bijzonder
- Sterke communicatieve vaardigheden, analytisch vermogen en ervaring met complex stakeholdermanagement

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 12 met een salarisrange tussen de € 5.701,- en € 8.770,- 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 collega

We nodigen je van harte uit om te solliciteren bij de Volksbank in Utrecht. Upload je motivatie en cv. We nemen zo snel mogelijk contact met je op. Voor meer informatie over de sollicitatieprocedure kun je terecht bij Vera Reidinga, corporate recruiter, via WhatsApp 06 - 38 71 34 27 of vera.reidinga@devolksbank.nl.

De sollicitatieprocedure bestaat uit 2 gesprekken en assessments.

#hybride #LI-VR1