

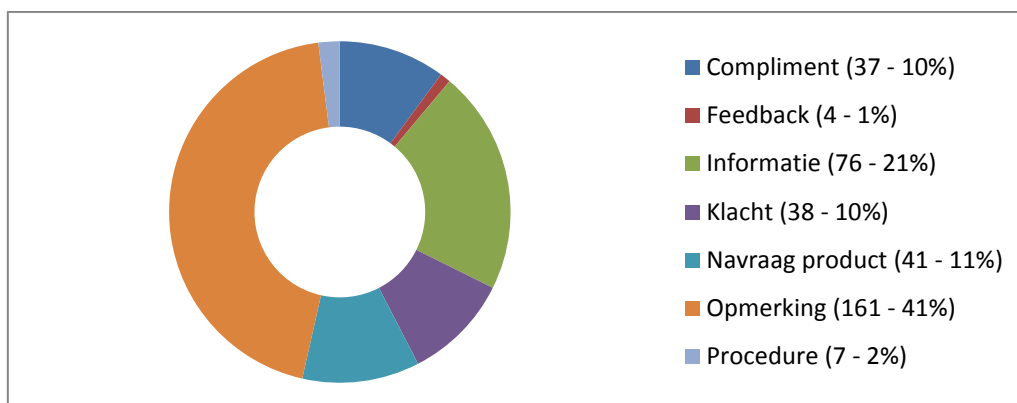
Brussel, 28 oktober 2013

## **KBC schakelt Twitter in als volwaardig communicatiekanaal voor cliënten**

KBC wil voldoen aan de stijgende behoefte van zijn cliënten om snel een antwoord te krijgen op hun (korte en eenvoudige) vragen. In vergelijking met vorig jaar is het aantal binnenkomende vragen via het Twitteraccount van KBC @KBC\_BE verdubbeld van gemiddeld vijftien naar dertig per dag. KBC besliste daarom om het Twitteraccount continu op te volgen en richtte een voltijdse webcare-afdeling op binnen KBC-Telecenter. Een aantal medewerkers van KBC-Telecenter werden speciaal opgeleid om via Twitter gestelde vragen te beantwoorden.

Op @KBC\_BE kunt u vooral terecht met praktische vragen, zoals “Hoeveel kost het om pasmunt binnen te brengen in het kantoor?” of “Waar kan ik een nieuwe kaartlezer krijgen?”. Uit eerste waarnemingen blijkt dat de vragen vooral gaan over betalingsverkeer en KBC-Mobile Banking. We merken dat cliënten zelf goed weten met welke soort vragen ze terecht kunnen op Twitter. De meeste tweets die @KBC\_BE ontvangt, zijn meestal gewone opmerkingen. Die worden intern doorgegeven voor afhandeling of krijgen een onmiddellijke reactie.

Tabel: Categorieën tweets



Een medium als Twitter leent er zich perfect toe te worden opgenomen in de werking van een telecenter. KBC wil zijn cliënten een antwoord geven via de weg die de cliënt zelf kiest. Cliënten die vragen stellen op de KBC-Facebookpagina krijgen ook daar een antwoord.

Iedereen die via het Twitteraccount een concrete vraag stelt aan KBC zal een tweet met het antwoord terugkrijgen.

KBC-Telecenter, KBC-Helpdesk en KBC-Ombudsdienst behandelen vragen en opmerkingen die meer aandacht vereisen en waarbij het antwoord niet zomaar te vatten is in 140 tekens.

Het KBC-Twitterteam is actief op dezelfde tijdstippen als het KBC-Telecenter, namelijk op werkdagen tussen 8 en 22 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur.



@KBC\_BE



[www.facebook.com/KBCBankEnVerzekering](http://www.facebook.com/KBCBankEnVerzekering)

#### **KBC Groep NV**

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate  
Communicatie /  
woordvoester  
Tel. 02 429 85 45

Persdienst  
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer  
Fax 02 429 81 60  
E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

KBC-persberichten zijn beschikbaar op  
[www.kbc.com](http://www.kbc.com) of kunt u verkrijgen door een mail  
te sturen naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Volg ons op [www.twitter.com/kbc\\_group](http://www.twitter.com/kbc_group)

---