

Brussel, 9 juni 2017



## Nieuwe technologie verhoogt de klantbeleving en -tevredenheid **KBC-klienten worden pro-actief benaderd dankzij beacons**

In KBC-bankkantoren kunnen KBC-klienten nog dit jaar informatie ontvangen op hun smartphone door middel van beacons: kleine toestelletjes die een signaal uitzenden via Bluetooth. Klienten kunnen bijvoorbeeld een verwelkomingsbericht krijgen of worden gewezen op de mogelijkheid om met de smartphone geld af te halen of mobiel te betalen. Is de klant een actief gebruiker van KBC Mobile en heeft hij Bluetooth geactiveerd op zijn smartphone? Dan zal hij die informatie ontvangen als hij in de buurt van zo'n beacon komt. KBC zal nog dit jaar een 500-tal kantoren uitrusten met beacons.

De klant kiest zelf of hij deze meldingen wil ontvangen of niet. Dat past hij eenvoudig aan via de instellingen van KBC Mobile<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Beacons uitzetten kan in de app KBC Mobile via het menu 'Meer', kiezen voor 'Profiel' en klikken op 'Locatiegebaseerde diensten'. Daar kan het gebruik van beacons aan- en uitgezet worden.

**KBC start met de installatie van deze beacons in Limburg en Oost-België en wil er tegen het einde van het jaar overal mee klaar zijn. Daarna zullen ook enkele kantoren van CBC en KBC Brussels uitgerust worden met beacons.**

## **Voorafgaande test**

KBC onderzoekt actief hoe het de klantbeleving kan verhogen. In de kantoren zijn beacons daarvoor een sterk hulpmiddel.

Dat blijkt uit een experiment dat KBC deed. In de automatenzone en in de onthaalruimte van negen bankkantoren werden beacons geïnstalleerd. Hetzelfde gebeurde in drie kledingwinkels van ZEB. Wanneer klanten binnenstapten in het KBC-kantoor of in de winkel, kregen ze een bericht.

Gemiddeld werden er dagelijks een 160-tal berichten ontvangen.

Er waren drie soorten berichten:

- De afspraken-case: een **verwelkomingsbericht** voor klanten met een afspraak in het KBC-kantoor. Het voordeel voor de klant is dat de adviseur onmiddellijk van zijn aankomst verwittigd wordt en dat hij sneller ontvangen wordt.
- De Mobile Cash-case: klanten in de automatenzone van het bankkantoor krijgen een **bericht** dat ze ook geld kunnen afhalen met de smartphone.
- De MobilePay-case: klanten in de ZEB-winkels kregen een bericht dat ze met MobilePay kunnen betalen.

De klant beslist altijd zelf of hij beaconberichten wil ontvangen én of hij al dan niet van de aangeboden dienst gebruik maakt.

## **Mening van klanten**

De meningen van de klanten waren verdeeld. Er waren zeer enthousiaste reacties van klanten die de proactiviteit op prijs stelden om nieuwe diensten te leren kennen en op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen. De afspraken-case zorgde voor de grootste klanttevredenheid.

Het resultaat van de test was toch wel verrassend positief. Maar liefst 12% van de klanten in de ZEB-winkels die het beaconbericht ontvingen, betaalde met de smartphone. En 4% van de ontvangers van het beaconbericht in de kantoren haalde met de smartphone geld af aan de bankautomaat.

## **Verdere uitrol**

Door de waardevolle suggesties en de positieve commentaren besliste KBC om het gebruik van beacons verder uit te rollen. KBC zal er een 500-tal bankkantoren mee uitrusten.

Het startschot wordt gegeven in Limburg en Oost-België. Tegen het einde van dit jaar zal KBC de installatie afronden in de regio Antwerpen.

Bij de toepassingen zal KBC zeker rekening houden met de aandachtspunten en bedenkingen die het van zijn klanten kreeg.

KBC realiseerde dit project met behulp van Harald, het IoT-platform van In The Pocket. In The Pocket is een Digital Product Studio die digitale producten bouwt voor Mobile en Web, het Internet of Things en Virtual & Augmented Reality. Bezoek de website op <https://inthe-pocket.mobi/services/harald>.

---

**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 kunnen verkregen worden door  
een mail te zenden naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

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

---