



# Nationale Waarborg optimaliseert klantbeleving en bespaart tijd met Digitale Collega Marjolijn

Antoinette Kalkman, directeur Nationale Waarborg

**Ontdek hoe Marjolijn, de Digitale Collega van Nationale Waarborg, het proces van bankgarantieaanvragen stroomlijnt en tijd bespaart voor zowel consumenten, advieskantoren als notarissen.**

Nationale Waarborg, een vooraanstaande speler in de financiële sector, heeft een grote sprong voorwaarts gemaakt in het verbeteren van de klantbeleving en het verminderen van inefficiënties in het proces van bankgarantieaanvragen. Dankzij de inzet van Marjolijn, hun geavanceerde Digitale Collega, kunnen ze niet alleen interne processen optimaliseren, maar ook waardevolle tijd besparen voor zowel consumenten als advieskantoren.

De beslissing om Marjolijn, de Digitale Collega, in te zetten kwam voort uit de uitdaging om bankgarantieaanvragen foutloos af te handelen en de tijdsdruk te verminderen. Antoinette Kalkman, Directeur van Nationale Waarborg, legt uit: "We merkten dat aanvragen vaak incompleet waren en dat de tweede of derde ondertekenaar per abuis niet tekende, wat leidde tot veel overbodig werk en tijdsstress en dreigende ingebrekestellingen door de notaris."

**"WE WILDEN ONZE KLANTEN MEER DUIDELIJKHEID BIEDEN EN DE TELEFOONDRUK VOOR HET ACCEPTATIETEAM VERLAGEN"**

## UITDAGING

We wilden onze klanten meer duidelijkheid bieden, bankgarantieaanvragen foutloos afhandelen en de telefoon- en tijdsdruk verminderen voor het acceptatieteam.

## VOORWAARDEN

- Bedrijfsprocessen mochten niet onderbroken worden.
- Klanten en medewerkers mochten er niets van merken.
- Content moest toegankelijk blijven.

## OPLOSSING

Digitale Collega Marjolijn begeleidt klanten bij het akkoord geven op de aanvraag van de bankgarantie en vervangt het oorspronkelijke ondertekenproces.

## RESULTAAT

De inzet van Marjolijn heeft niet alleen geleid tot een soepeler proces, maar heeft ook een aanzienlijke tijdsbesparing opgeleverd en een transparanter ondertekenproces waardoor bij de klanten de noodzaak is verdwenen om telefonisch navraag te doen. Hierdoor is de telefoondruk voor het acceptatieteam enorm verlaagd en kunnen meerdere acceptanten ingezet worden op relatiebeheer.

## EFFICIENTER PROCES

Met Marjolijn als betrouwbare ondersteuning verloopt het proces nu aanzienlijk efficiënter. Marjolijn begeleidt klanten bij het akkoord geven op de aanvraag van de bankgarantie en vervangt het oorspronkelijke ondertekenproces. "We wilden onze klanten duidelijkheid bieden en de klantbeleving verbeteren", voegt Antoinette Kalkman toe. "Voorheen ontvingen klanten geen context bij het te ondertekenen document, wat leidde tot verwarring en extra vragen. Bovendien ontbrak de directe link met Nationale Waarborg."

## TELEFOONDRUK VERLAAGD

De inzet van Marjolijn heeft niet alleen geleid tot een soepeler proces, maar heeft ook een aanzienlijke tijdsbesparing opgeleverd en een transparanter ondertekenproces waardoor bij de klanten de noodzaak is verdwenen om telefonisch navraag te doen. Hierdoor is de telefoondruk voor het acceptatieteam enorm verlaagd en kunnen meerdere acceptanten ingezet worden op relatiebeheer.

De nauwe samenwerking tussen Nationale Waarborg en Dialog Group heeft geleid tot de ontwikkeling van Marjolijn, de specifieke procesbot waarin psychologische technieken in de tekst zijn toepast om klanten effectief te begeleiden naar het gewenste gedrag.

Nationale Waarborg streeft ernaar om voortdurend te blijven verbeteren en te anticiperen op de behoeften van de markt. Deze innovatieve aanpak heeft geleid tot een efficiëntere werkwijze en tijdsbesparing bij het team van Nationale Waarborg waardoor acceptanten kunnen worden ingezet op relatiebeheer.

**Digitaal onderteken van de bankgarantie**

Identificatie van je klant

NATIONALE WAARBORG  
Gemak, service en snelheid

### OVER NATIONALE WAARBORG

Nationale Waarborg verstrekt sinds 2003 bankgaranties voor particulier onroerend goed voor bestaande bouw en nieuwbouwwoningen. De bankgarantie kan worden aangevraagd in combinatie met elke hypotheek.

Nationale Waarborg stelt jouw bankgarantie tegen een aantrekkelijk tarief, binnen één werkdag na aanvraag en voor finaal akkoord. Gemak, service en snelheid zijn onze kernwaarden. Dit betekent voor jou een eenvoudige aanvraagprocedure, deskundige beoordeling en snelle afhandeling.

[www.nationalewaarborg.nl](http://www.nationalewaarborg.nl)

## VOOR CONSUMENT EN ADVISEUR IS HET AANVRAAGPROCES NU VAN BEGIN TOT EIND DUIDELIJK WAARDOOR DE KLANTTEVREDENHEID FLINK IS GESTEGEN.

### Over Dialog Group & Digitale Collega

Dialog Group levert al meer dan 30 jaar oplossingen en diensten op het gebied van Customer Experience Management (CXM). Met onze oplossingen en diensten brengen wij in enkele weken flinke verbeteringen aan bij organisaties die uitdagingen hebben op het gebied van klantcontact. Wij snappen de drempels die jouw klant ervaart en kunnen hier ook de technische oplossingen voor bieden, bijvoorbeeld via eenvoudige selfserviceoplossingen. Digitale klantinteractie wordt daardoor persoonlijk, zonder het proces ingewikkeld of tijdrovend te maken.

Meer info over Dialog Group zie [www.dialoggroup.eu](http://www.dialoggroup.eu)

Meer over onze oplossing Digitale Collega, zie [www.digitalecollega.eu](http://www.digitalecollega.eu)