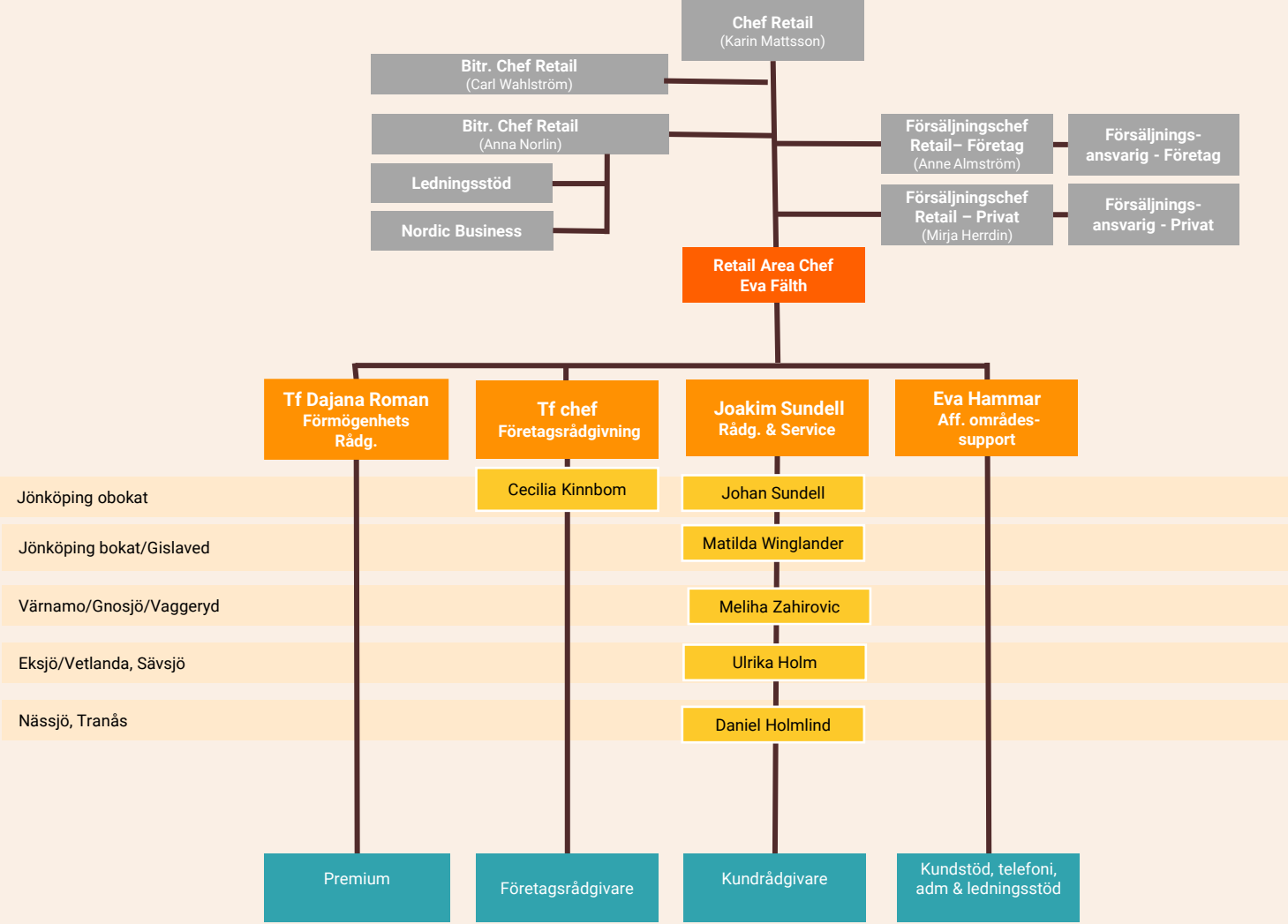


RA Jönköping

Eva Fälth
2023-09-28

RA Jönköping



En orange tråd – hur allt hänger ihop

Vad är vår målbild?

Vår målbild inom Svensk Bankverksamhet
I slutet av 2025, så agerar vi som en, genererar värde i varje möte och har rätt kompetens

- Funktionellt fokus
- Kundcentrerat
- Enhetligt arbetssätt

Att vara som en samordnad enhet

Hur ser förflyttningen ut?

Vår förändringsresa under de kommande åren

- 2023** Kunderna blir användare av självbetjäning och kan smidigt boka ett digitalt lån. Vi är mer presenka och fokuserar på våra prioriterade segment.
- 2024** Som en organisation serar vi alla kunder, med alla viktiga digitala och fysiska. Sådan fysiska engagemang, effektivitet och hållbarhet leder till nyvärde.
- 2025** Kunderna upplever att samordna möten löser alla sina banker. Banker och sparandealternativ blir mer samordnade.

Vad innebär det för mig?

Vad det innebär för oss och för våra kunder

För kunden	För medarbetaren	För Swedbank
<ul style="list-style-type: none"> Ökad möjligheter till självbetjäning genom digital funktionalitet och styrelse av samordnade tjänster till de digitala kanalerna Specialiserad rådgivning för alla produktkategorier och digitala kanaler i fysiska butikar och virtual Ökad tillgänglighet för kunder med möjlighet att smidigt boka ett digitalt lån/ingångsavgift Förbättrad kundnöjdhet med digitala och fysiska kanaler 	<ul style="list-style-type: none"> Mer fokus på rådgivning och flera samordnade tjänster för kundens behov Ökad möjlighet till specialisering och kompetensutveckling genom samordnade tjänster och styrelse i fysiska butikar och virtual Ökad tillgänglighet för både fysiska och digitala kanaler med samordnade tjänster och styrelse i fysiska butikar och virtual Medarbetare hjälper kunder snabbt och smidigt med digitala och fysiska kanaler 	<ul style="list-style-type: none"> Stärkt kundnöjdhet för samordnade tjänster Ökad kundnöjdhet och lojalitet Stärkt kundnöjdhet för samordnade tjänster Stärkt kundnöjdhet för samordnade tjänster Stärkt kundnöjdhet för samordnade tjänster Stärkt kundnöjdhet för samordnade tjänster

Vad händer nu?

- Värde för kunden
- Värde för medarbetaren
- Värde för Swedbank

Vart ska vi?

Vårt kundlöfte sätter riktningen

Tillsammans gör vi ditt finansiella liv enklare

- Genom rådgivning på dina villkor
- Genom att stötta dig på vägen mot målet
- Genom att göra ditt liv enklare
- Genom att göra ditt liv enklare

Hur prioriterar vi?

För att leva upp till vårt kundlöfte och nå en ökad kundnöjdhet måste vi differentiera oss ytterligare

- Ökad assisterad rådgivning och service
- Digital rådgivning och självbetjäning
- Massmarknad & SSE/Micro
- Prioriterade segment

Vad ska genomföras?

SBVs prioriterade aktiviteter 2023

- Öka digital självbetjäning
- Skapa samverkande distribution
- Öka effektivitet
- Skapa samverkande distribution

Vilka är våra fokusområden?

Strategiska fokusområden

- Kärnverksamheten
- Värdeskapande för kunden
- Grundläggande förutsättningar
- Operativ effektivitet



Vårt kundlöfte sätter riktningen

Vår vision

Vi gör det möjligt för de många människorna och företagen att skapa en bättre framtid.

Vårt syfte

Ett samhälle som är ekonomiskt sunt och hållbart

Våra värderingar

Öppen
Enkel
Omtänksam

Tillsammans gör vi ditt finansiella liv enklare

- Genom rådgivning på dina villkor
- Genom att stötta dig på vägen mot hållbarhet
- Genom att alltid finnas där och hjälpa till
- Genom att göra det svåra enkelt

Vårt kundlöfte

Tillsammans gör vi ditt finansiella liv enklare

- **Genom rådgivning på dina villkor**
- **Genom att stötta dig på vägen mot hållbarhet**
- **Genom att alltid finnas där och hjälpa till**
- **Genom att göra det svåra lätt**

Vår grund

Tillsammans skapar vi

En attraktiv arbetsplats och inkluderande kultur där medarbetare bidrar och tar ansvar

En effektiv och lönsam bank och plattform för finansiella tjänster som efterlever gällande lagar och regler

En standardiserad, skalbar och stabil infrastruktur

Vår målbild inom Svensk Bankverksamhet

I slutet av 2025, så agerar vi som en, genererar värde i varje möte och har rätt kompetens



Vår förändringsresa under de kommande åren

Ökad självbetjäning

+

Ökat antal affärer

2023

Kunderna ökar användning av självbetjäning och kan smidigt boka möten digitalt. Vi är mer proaktiva och fokuserar på våra prioriterade segment.

2024

Som en organisation serverar vi våra kunder, med alla viktiga digitala gap stängda. Bolån hanteras snabbt och effektivt och hållbarhet ingår i alla nyckelprocesser.

2025

Kunderna upplever ett sömlöst flöde i alla sina ärenden. Bolåne- och sparandeaффären ökar markant.

Agerar som en oavsett kanal

Generar kundvärde i varje möte

Möter kunden med rätt kompetens

Tillbaka till tråden

För att leva upp till vårt kundlöfte och nå en ökad kundnöjdhet måste vi **differentiera oss** ytterligare



Vad det innebär för oss och för våra kunder

För kunden

Ökade möjligheter till självservice genom ökad funktionalitet och styrda serviceflöden i/till de digitala kanalerna

Specialiserad rådgivning för olika produkter/ärenden och ökad kvalitet i kundmötet

Ökad tillgänglighet för kunden med möjlighet att direkt boka ett digitalt rådgivningsmöte i appen

Förbättrad kundresa med proaktiv och personifierad kommunikation i alla kanaler

För medarbetaren

Mer fokus på rådgivning och färre serviceärenden för kundmötande personal

Ökad möjlighet till specialisering och specialistkompetens genom kompetenscenter och träning – både fysiskt och virtuellt

Distansrådgivning för både kontor och kundcenter med gemensamma ärendeflöden - möjlighet till rådgivning med kunden oavsett geografisk plats

Medarbetare hjälper kunden proaktivt med samtliga kommunikationsmedel (chatt, video, telefon, meddelanden) genom kundresan beroende på roll men oavsett kontorstillhörighet eller kanal

För Swedbank

- Mindre kostnader för serviceärenden
- Ökad kundnöjdhet
- Mer meningsfulla arbetsuppgifter och ökad medarbetarnöjdhet
- Högre kundnöjdhet i kundmötet
- Möjlighet att snabbare lösa kundens behov
- Bättre nyttjande av kompetens och starkare karriärsincitament inom banken
- Möjlighet bibehålla Swedbanks fysiska avtryck och kontor även där geografiska kundflöden minskar
- Ökad tillgänglighet och servicenivå för våra kunder genom digital rådgivning
- Möjlighet styra om kundflöden till tillgängliga resurser oavsett plats i landet
- Förbättrad kundnöjdhet genom proaktivitet i hela resan
- Möjliggöra Swedbank som en verklig omnibank

SBVs prioriterade aktiviteter 2023

Fånga fler affärsmöjligheter

Frigöra tid

+

Fler affärer

Fokus på
kärnverksamhet

Öka digital
självservice

Fokus på grundläggande
förutsättningar

Minska
komplexitet

Fokus på operativ
effektivitet

Skapa samverkande
distribution

Fokus på att skapa
kundvärde

Fokus på prioriterade
segment

SBVs
prioriteringar
2023



Värde för
kunden

Värde för
medarbetaren

Värde för
Swedbank

Stänga digitala gap

Mål: öka digitaliseringen och minska antalet besök till assisterade och fysiska kundmöteskanaler

Värde för kunden

- Fler vardagsärenden kommer kunna genomföras digitalt i app och Internetbank (IB)
- Förbättrat gränssnitt och utökad funktionalitet leder till förbättrad kundupplevelse i samband med digitala vardagsärenden för både privat och företagskunder
- Färre besök till assisterade kanaler

Värde för medarbetaren

- När kunden hanterar fler av sina vardagsärenden självständigt finns mer tid över för prioriterade kunder i mer komplexa ärenden

Värde för Swedbank

- 35 000 färre assisterade privata vardagsärenden i jämförelse med dec 2022
- 30 000 färre administrationstimmar för företags supportpersonal
- Mer tid för prioriterade segment
- Kortare väntetider för de kunder som behöver nå oss i assisterade kanaler

Ny funktionalitet som planeras levereras under 2023

- Kunder kan lägga till/ändra SUS-konto och lösa in utbetalningar via appen
- Digital onboarding för idealla föreningar
- Förbättrad behörighetsstruktur för företag
- Digital onboarding från ungdom till vuxen
- Kunder kan ansöka om E-faktura i appen
- Kunder kan se sina kreditkortstransaktioner i utgiftskollen
- Vårdnadshavare kan öppna ungdomskonton och E-sparkonto för minderåriga i appen och IB
- Vårdnadshavare kan temporärt blockera betalkort för minderåriga i appen och IB
- Kunder kan söka efter och se transaktionshistorik i appen
- Vårdnadshavare kan blockera och ersätta minderårigas betalkort i appen
- Kunder kommer att få en ny engagemangsöversikt i både IB och appen
- Kunder kan skriva ut engagemangsöversikt i pdf (både från IB och appen)
- Digital onboarding för utvalda kunder, produkter och tjänster



2023

2023/2024

VA och livechat upplevelser och digital försäljning

Mål: att öka antalet kunder att självständigt kunna utföra sina vardagsärenden i kundernas/vår digitala miljö

Värde för kunden

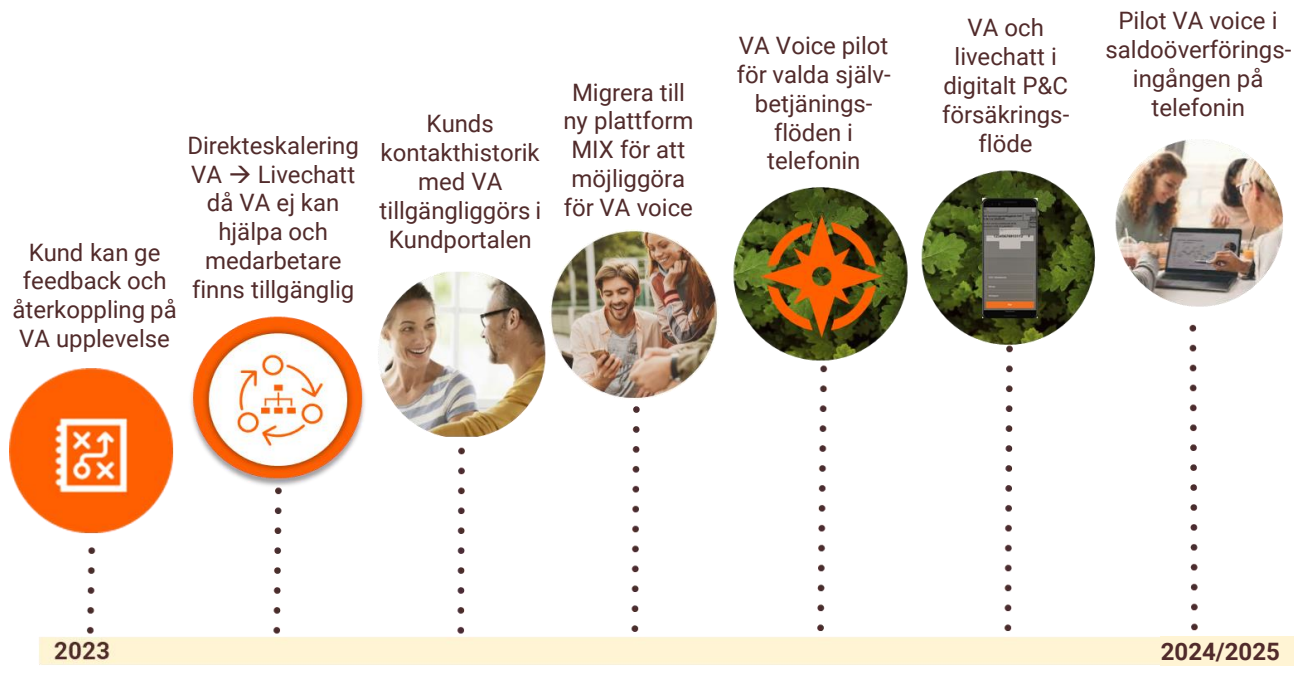
- VA finns tillgänglig 24/7 och livechatten enligt satta öppettider, där svar ges i realtid, i syfte att assistera kunden i vår digitala miljö
- VA:n och livechatt guidar, informerar och kan i viss mån exekvera på kundens önskemål och behov
- Vi möter kundernas efterfrågan på skriftlig kommunikation (CSI 2022), där livechattkanalen idag har en kundnöjdhet på 4,3 av 5

Värde för medarbetaren

- Genom att VA:n kan assistera kund med enklare ärenden frigörs tid för medarbetaren att hjälpa kunden i mer kvalificerade kundbehov
- Livechatten är en kanal under upprampning som är väl omtyckt av medarbetare tack vare typen av kundinteraktion
- Livechatten möjliggör för medarbetaren att kunna interagera med fler än en kund i taget

Värde för Swedbank

- Bidrar till SBVs fokusområde "driving digital self-service" genom ökad självservice i våra digitala kanaler
- Frigjord tid för kundmötande personal att fokusera på värdeskapande affär såsom rådgivning och försäljning
- Minskad cost-to-serve i daily banking/service ärenden



Finansiell Hälsa och rådgivning (SI6)

Mål: Stärka kundens finansiella hälsa genom löpande och individuellt anpassad rådgivning via alla kanaler

Värde för kunden

- Spararådgivning blir lättillgängligt och återkommande för alla kunder
- Alla kunder får tillgång till likvärdig spararådgivning i digitala kanaler eller via personlig service
- En spararådgivning som tar hänsyn till hela kundens ekonomi och finansiella hälsa
- Moderna verktyg som gör kundens finansiella liv enklare

Värde för medarbetaren

- Rådgivare kan ge holistisk och återkommande rådgivning i en helt annan omfattning
- System byggda för att ge råd som är compliant med automatiserad dokumentation.
- Riskprofil snarare kopplad till kundens hela profil än till det specifika rådet
- Koncepten Finansiell hälsa och Finansiell plan möjliggör en helhetssyn på kunden

Värde för Swedbank

- Finansiell hälsa och Finansiell plan fångar upp och tar hand om kundens behov vilket gör att kunden känner sinnesro.
- Nöjdare kunder som stannar längre = mer lönsamma kunder
- Fler kunder som startar sparande i banken = ökade intäkter
- Färre kunder lämnar banken = ökade intäkter
- Bättre kundnöjdhet ger positiv publicitet och kan attrahera nya kunder

