

Next Generation Customer Service @SparNord

Kim Kirkeby

Afdelingsdirektør Spar Nord Bank

September 2021



Agenda

Spar Nord – Danmarks mest personlige bank

- Lidt fakta
- Strategien: *Den personlige bank i en digital verden*

Spar Nord Kundeservice

- Fra traditionel telefoniløsning til 360 graders CX
- Fremtidens kundeservice

Next Generation Customer Service @SparNord

- Et "program" for langsigtet og accelereret udvikling

Kort om Spar Nord

Afdelinger



Spar Nord i tal

- 57 afdelinger
- 440.000 kunder
- 1.635 FTE
- Etableret i 1824
- Senest overtaget BankNordiks danske aktiviteter

Strategiplan 2020-22



Vision

Danmarks mest personlige bank



Diagnose

Lav vækst og
lave renter

Lovgivning og
regulering

Digitalisering

Ansvarlighed og
bæredygtighed



Strategisk retning

Den personlige bank i en digital verden 2.0



Handlinger

Must Win Battles #1

**Personlig rådgivning
og nye produkter**

- Det endnu bedre kundemøde
- Nye produkter og serviceydelser
- Erhvervsbank i vækst

Must Win Battles #2

**Effektiv og handlekraftig
organisation**

- Automatisering og bedre processer
- Konstant fokus på forbedringer
- Styrket medarbejderudvikling og ledelse

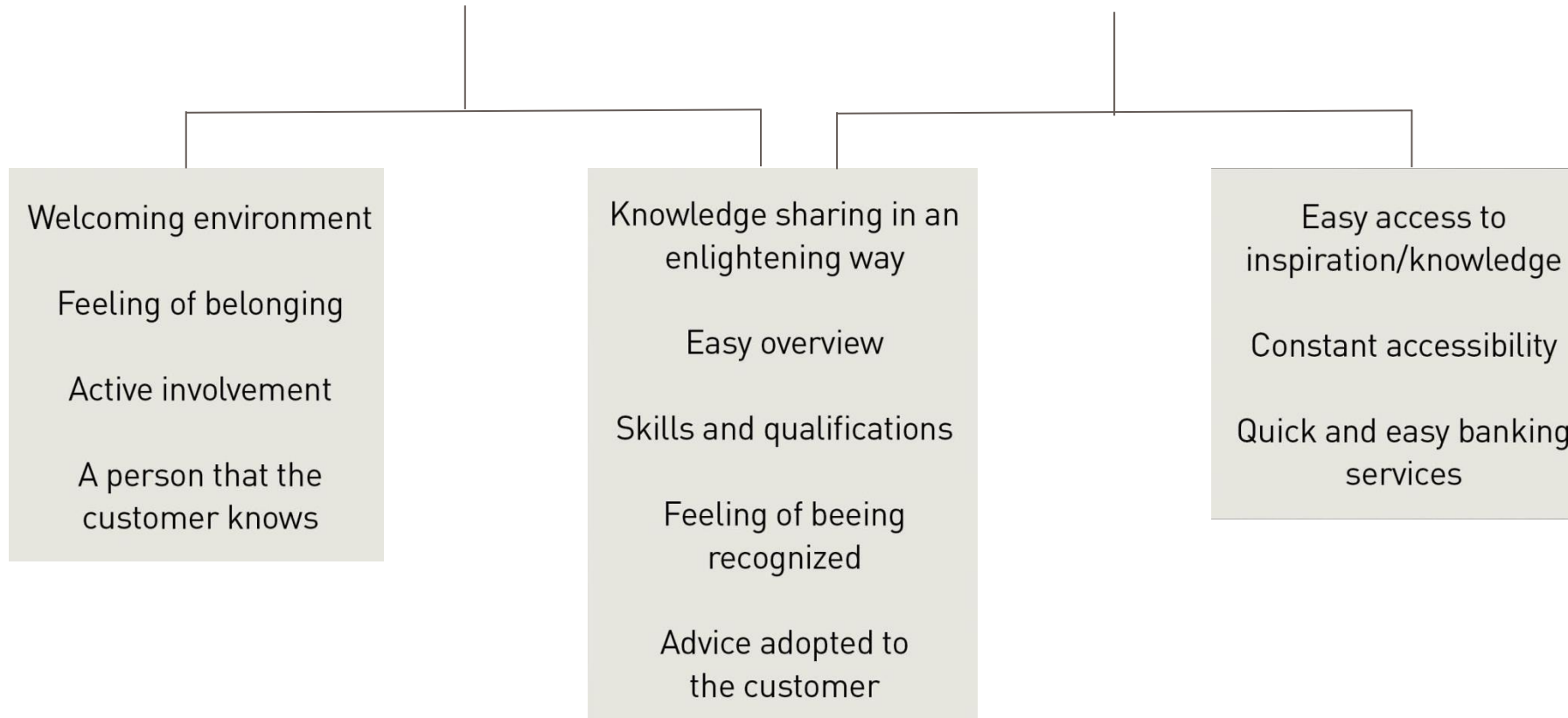
Must Win Battles #3

**En ordentlig
bank**

- En ansvarlig virksomhed
- Ansvarlige investeringer
- Bæredygtig finansiering

Our burning ambition is to become...

THE PERSONAL BANK IN A DIGITAL WORLD



Spar Nord Kundeservice år 2021

65 medarbejdere

50.000 opkald pr. måned

20.000 net og mobilbank beskeder pr. måned

Chat

Subaio (abonnement løsning)

Young Money (app)

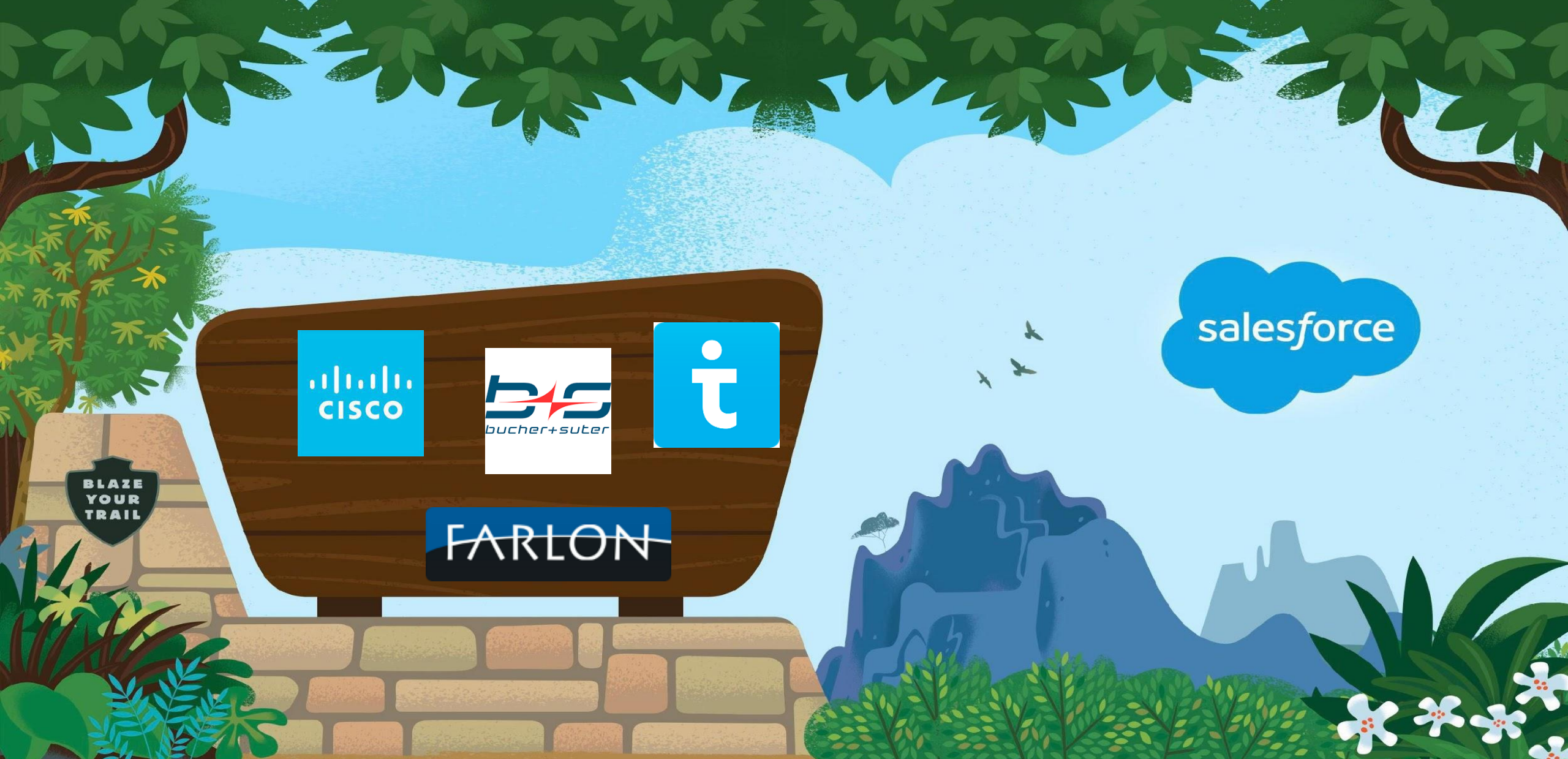
Mit Spar Nord (kundeplatform)

Åbningstid:

Hverdage kl. 8-20

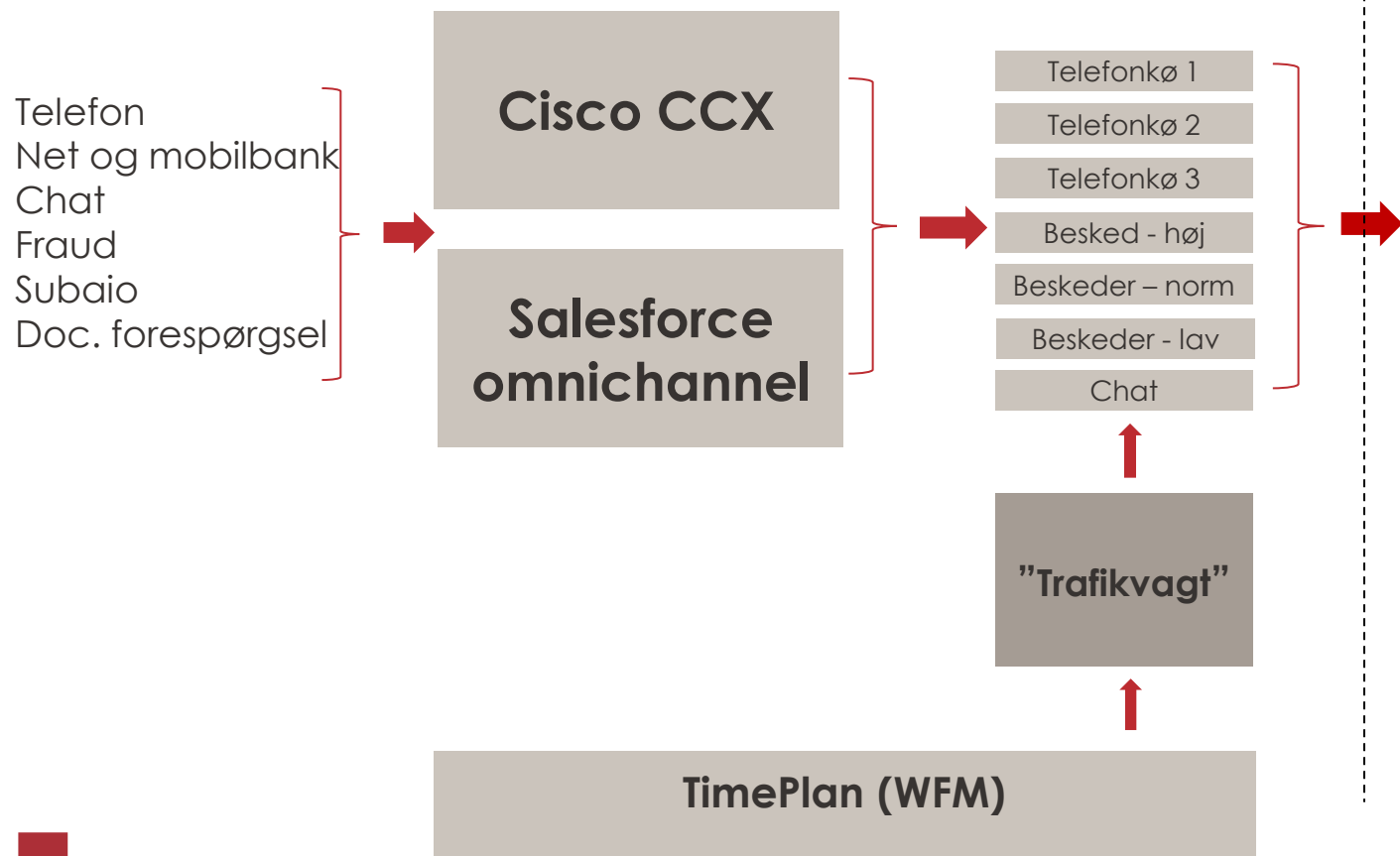
Weekend kl. 10-16

= 72 timer ugentligt

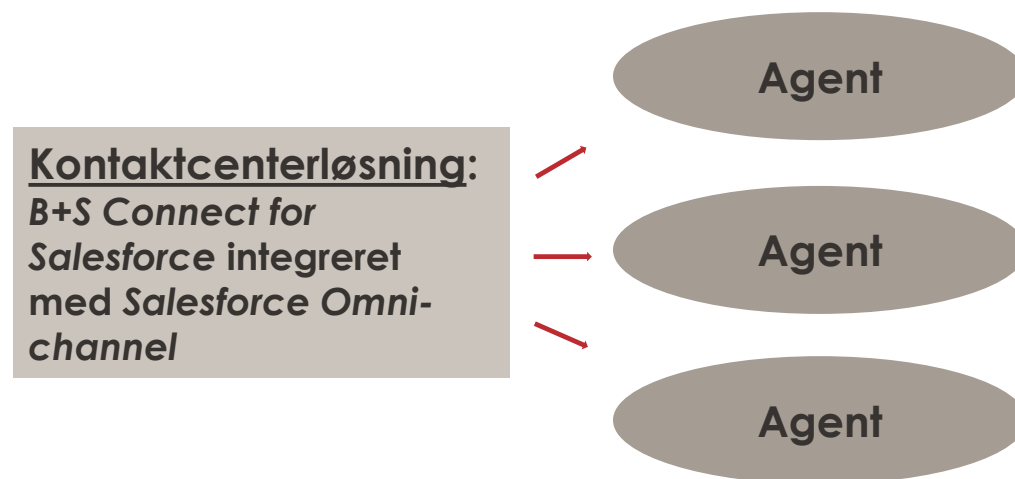


Omnichannel løsning – AS-IS

Den bagvedliggende "motor":



Hvad agenten "oplever":



Aktivitet

Detaljer

Opgave

Note

Telefonbe...

Opret ny...

Tilføj

Filtre: Hele tiden • Alle aktiviteter • Alle typer

▼

Opdater • Fold alle ud • Vis alle

▼ **Kommende og forfaldne**

Ingen næste trin.

Sæt gang i tingene ved at tilføje en opgave eller opsætte et møde.

▼ **juni • 2021**

3 måneder tidligere

>



Efterbehandling [redacted] ...

13:00 | 11-06

▼

—

[redacted] havde et møde om ...

>



[redacted] fly...

13:00 | 10-06

▼

—

[redacted] havde et møde med ...

>



Forberedelse: [redacted] ...

10:00 | 08-06

▼

—

[redacted] havde et møde om ...

>



Telefonbesked fra [redacted] ...

01-06

▼

—

[redacted] havde en opgave med ...

>



Call 2021-06-01 13:28:30

01-06

▼

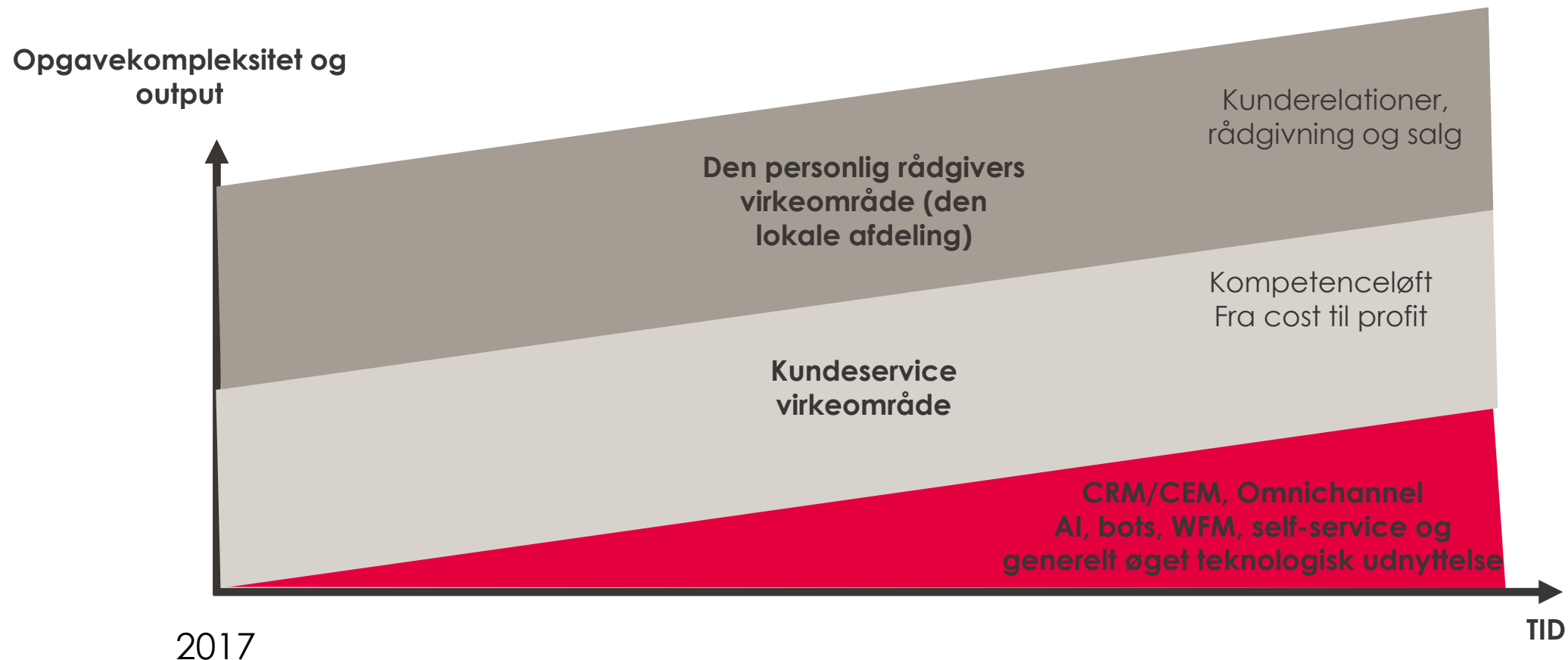
Spar Nord Kundeservice årgang 2021

Hvad og hvordan har det bragt os hertil ?

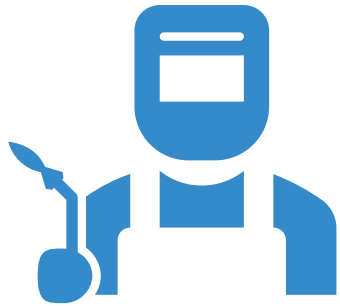
Fremtidens kundeservice

- Set fra et Spar Nord (dvs. bank) perspektiv
- Tendenser, udfordringer og muligheder

Kundeservice – generelt strategisk sigte



MIN "RELIGION" PÅ DE INDRE LINJER



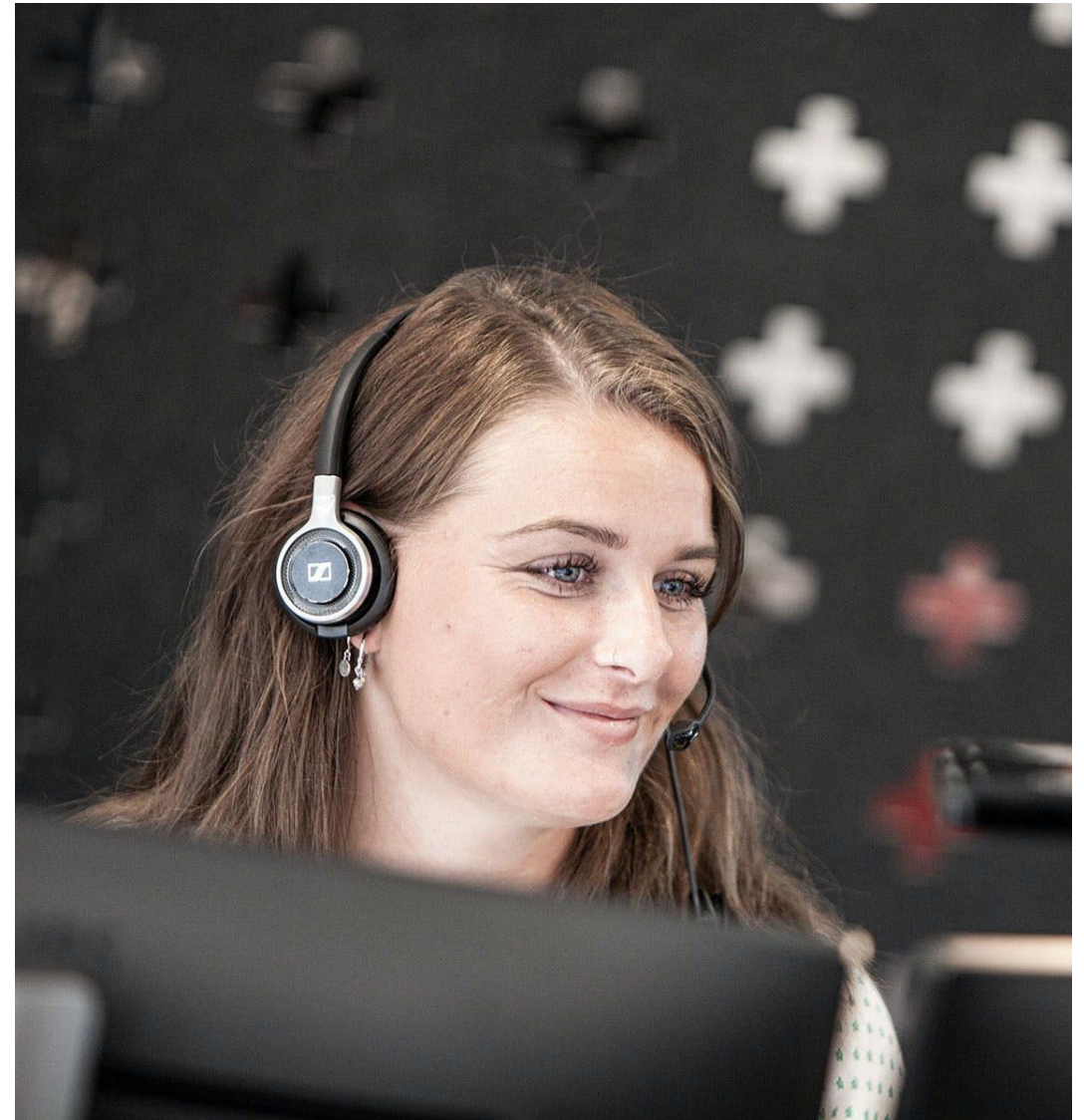
***Den rette opgave – i rette
tid – til rette medarbejder***



***Kan det komme i Salesforce
Omnichannel?***

Det strategiske omdrejningspunkt for arbejdet:

- At vi til enhver tid har for øje at have et kontakt set-up der matcher kundens behov og forventninger til kanaler, tilgængelighed, serviceniveau og den personlige kundeoplevelse.
- En fremtidsorienteret og fleksibel omni-channel med størst mulig automatisering og integration til Salesforce og øvrige funktionaliteter, der understøtter kundeoplevelsen, kvaliteten og performance – og som sikrer et enkelt og brugervenligt medarbejder interface.
- At efterleve og søge efter yderligere bidrag til at optimere brugen af teknologier, kompetencer og ressourcer.



Next Generation Customer Service @SparNord

Try - Fail - Learn - Conclude

Workshop Themes



Digital Engagement

Omni Channel Basic
Bots (Messenger & Community)
Escalations



Einstein for Service Cloud

Case Classification
Einstein Case Routing
Next Best Action

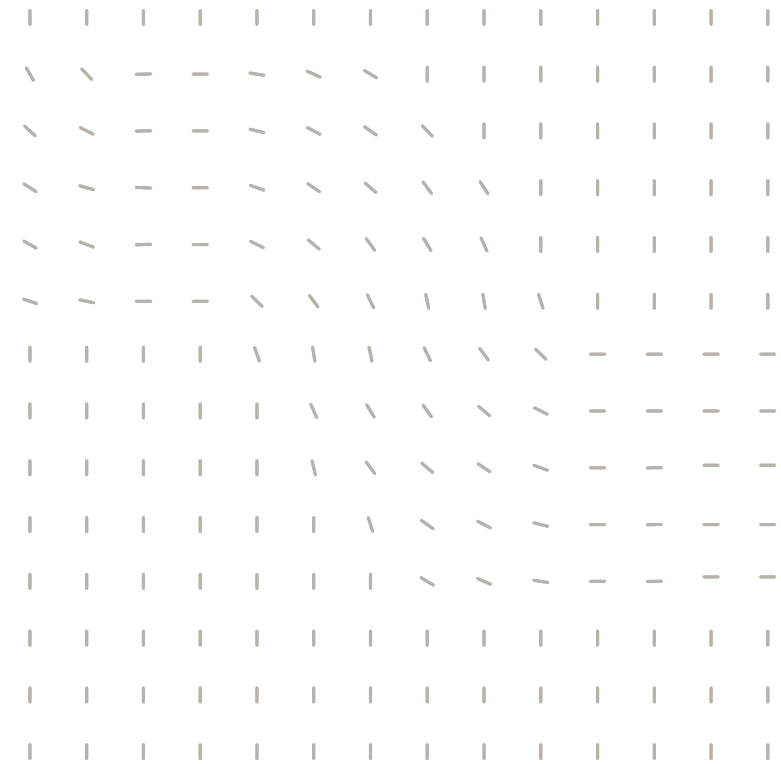


Service Cloud Voice

IVR Menu w/ SFDC integration
Queue
skills based Routing
Supervisor
Reporting

Agenda for dagene:

1. Intro til dagens emne
2. Opfølgning på hjemmearbejdet.
3. Konfigurations Demo udført af en Salesforce Sales Engineers (i et SF-demo miljø)
4. Brainstorm og definition af passende demo use case (Spar Nord)
5. Spar Nords egen Salesforce udviklere konfigurerer den aftalte use case i Spar Nord SF demo miljø (sandboxes)
6. Showtime - Præsentation af outcome for inviterede
7. Dagen slutter med networking & "pizza"



NGCS@Sparnord - herfra

Erfaringer:

- Accelereret læring
- God holdånd og samarbejde
- Vi har produkter/konfiguration liggende i sandbox

Læring:

- Gør telefoni til et forretningssystem
- Gør kundeservice datadrevet
- Identificeret nøgleinteressenter i egen organisation
- "Claim your right"

Roadmap – Whats next?

- Service Cloud Voice - Integreret telefoni i Salesforce Omnichannel – (topprioritet)
- Styrke omnichannel routing (skill-based routing)
- AI – vi vil arbejde med at skabe indsigter
- Integreret Workforce management (bemandingsplanlægning)
- Speech Analytics



Kontakt mig på

Mobil: +45 30 16 06 07

Mail: kki@sparnord.dk



Facebook.com/kim.kirkeby



LinkedIn.com/in/kimkirkeby