

Internet i kundens tjänst

Tidigare publicerad i Share nr 2, 1999

FöreningsSparbanken ville säkerställa att Internetkunderna fick bästa möjliga support. Med SAS/IntrNet skapades ett gott realtidsstöd som möjliggör för banken att svara upp mot kundens frågor kring deras ärenden och transaktioner i Internetbanken.

Bank på Internet är en företeelse som växer snabbt. Allt fler svenskar ansluter sig. Den kraftiga kundtillströmningen har medfört att många Internetbanker har fått växtvärk. Därför har FöreningsSparbanken gjort en stor satsning på att vidareutveckla sin Internetbank. I mars lanserades en ny version som bland annat sätter kundens behov i centrum. Ett av de viktigaste kundorienterade kvalitetskraven var att kunden skulle få bra support. Tack vare en lösning med en produkt från SAS Institute har kundtjänsten fått det verktyg de behövde.

FöreningsSparbanken via Internet lanserades 1996. Sedan dess har mer än 220 000 kunder anslutit sig. Den ursprungliga tekniska lösningen har efterhand visat sig medföra begränsningar för tillväxten av både kunder och funktioner. Därför är den nya Internetbanken byggd med en helt ny teknologi och arkitektur.

– Jag tror man kan säga att den tekniska lösningen är en av de ledande över huvudtaget, säger Roland Sannicolo, projektledare på FöreningsSparbanken via Internet. Den är utvecklad att vara så flexibel, skalbar och vidareutvecklingsbar som möjligt. Grundkraven har varit att den ska klara kraftig volym – och funktionstillväxt med högsta möjliga prestanda och fullgod säkerhet. Det har vi fått – en helt öppen lösning där

bland annat alla ingående produkter och komponenter enkelt kan bytas ut i takt med att kundens behov förändras. Det är verkligen en plattform att bygga vidare på.

Nyckelord: användbarhet

– Under hela utvecklingsperioden var kundperspektivet det dominerande, fortsätter han. Kundernas bedömning styrs av en enda sak – användbarhet. Det måste man komma ihåg. Och en viktig del av den totala supporten är kundtjänst, speciellt för nya kunder. Det är viktigt att tidigt fånga kundernas eventuella frågor om tjänsten och dess innehåll. Om de känner sig "vilsna" och supporten inte blir adekvat återvänder de kanske aldrig.

Roland och hans medarbetare ville skapa ett avancerat verktyg för kundtjänsten. De såg sig om på marknaden och valet föll på SAS/IntrNet.

– Det konsultföretag som starkt bidrog till den plattform vi idag har, Infovention, har flera kompetensområden förutom Internetapplikationer för bank och finans. De har även hög kompetens inom beslutsstödssystem där de ofta arbetar med SAS software. Det var verkligen bra att kunna arbeta med en sådan partner som har en bred grund att stå på avseende kompetens. Det är väl en förklaring till att resultatet blev så bra, säger Roland Sannicolo.



All information direkt

Kundstöd har nu fått det avancerade verktyg de önskade. När kunden ringer kan handläggaren nästintill i realtid se vad kunden gör eller har gjort – eller försökt att göra – och ge råd och anvisningar direkt. De kan se kundens transaktioner och beställningar för alla produkter sammanställda i en och samma rapport.

- Det finns över 20 rapporter med olika skärningar. Kundtjänst upplever att de har fått ett enormt bra verktyg. Från att inte ha något riktigt verktyg alls och vara tvungna att be att få återkomma med risk för att glömma, till att ha all information i realtid – det är ett stort steg framåt, säger Roland Sannicolo.

Även kunderna är nöjda.

Kundtjänsten har fått många spontana, positiva reaktioner.

- I vissa fall blir kunden till och med förvånad över hur snabbt vi får fram informationen, och det är väl ett bra betyg, fortsätter han.

Möjliggör uppföljning

Det är dock inte bara viktigt att kunderna är nöjda idag, utan de måste även vara nöjda i framtiden. Det nya kundsupportsystemet är inte enbart ett verktyg för bra service, det är ett ypperligt verktyg för att följa upp systemets beteende och funktion.

- Som jag sade tidigare, hela utvecklingsprocessen präglades av användbarheten för kunden. Detta

perspektiv måste även gälla i nuet och i framtiden. Kunderna måste involveras i utvecklingsprocessen på ett starkt sätt. Med det nya verktyget får vi hela tiden löpande information om vad de gör, så att vi på ett tidigt stadium får underlag för beslut rörande den framtida utvecklingen av tjänsten. Det är mycket betydelsefullt för banken, säger Roland Sannicolo.



SAS Institute AB
Stora Frösunda, 169 70 Solna
Tel 08-52 21 70 00
Fax 08-52 21 70 70
seminar@swe.sas.com
www.sas.com