

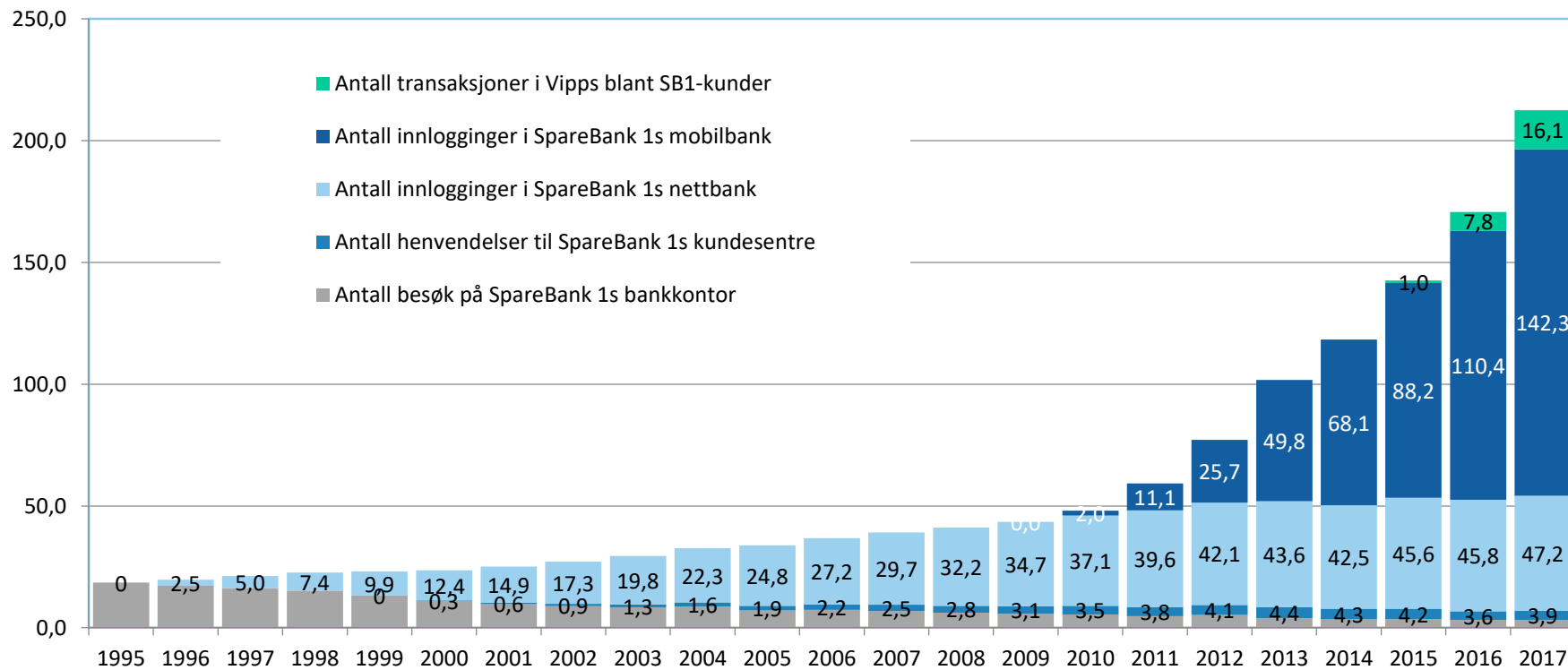


Vår digitale rådgiver

Ramtin Matin – Lead Technological Strategist– d.13.06.2018

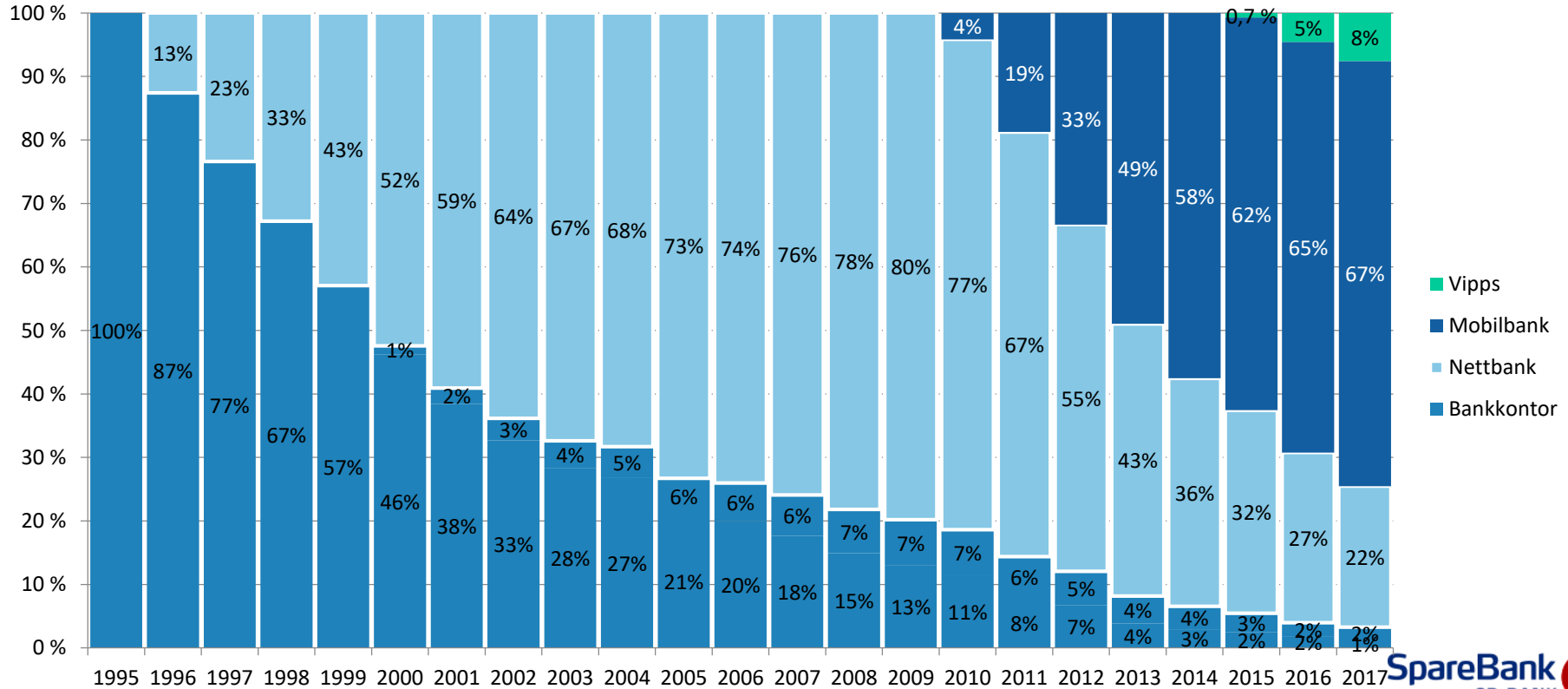
Aldri hatt flere kontaktpunkter enn nå

Antall «besøk» i millioner



Dataene og all bruk tilhører SpareBank 1. En del av dataene er basert på estimat og tilbakeskrivninger, og må betraktes som omtrentlige. Se «Antagelser» for flere detaljer.

Kundene sine kanal valg

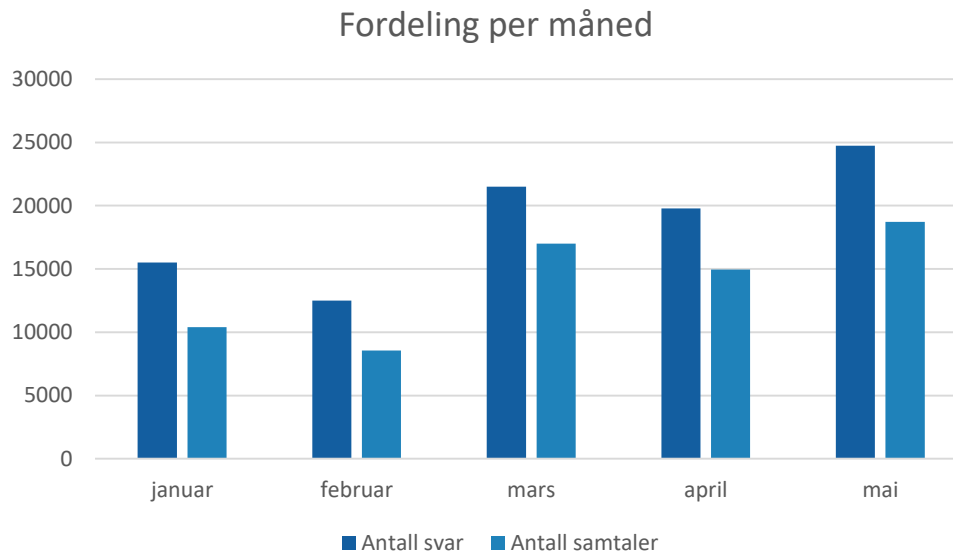


Kundehevendelser siden 01.01.2018

78 174
samtaler

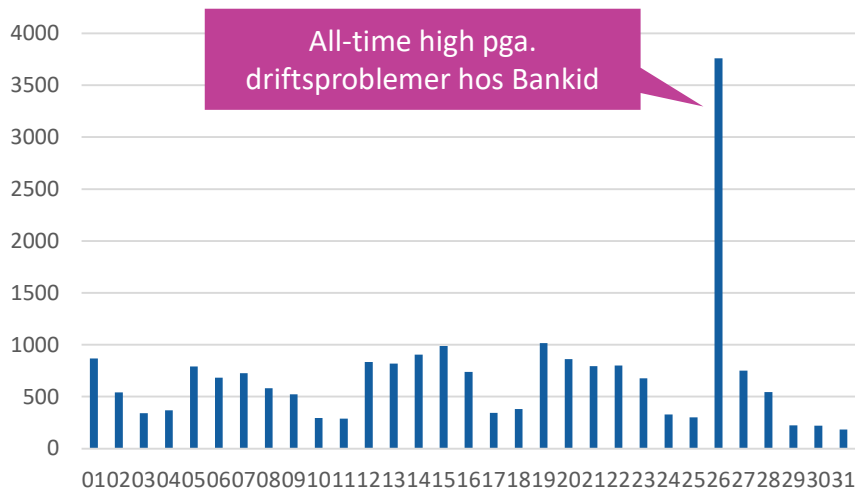
105 480
antall svar

1,35
Forespørsler per samtale



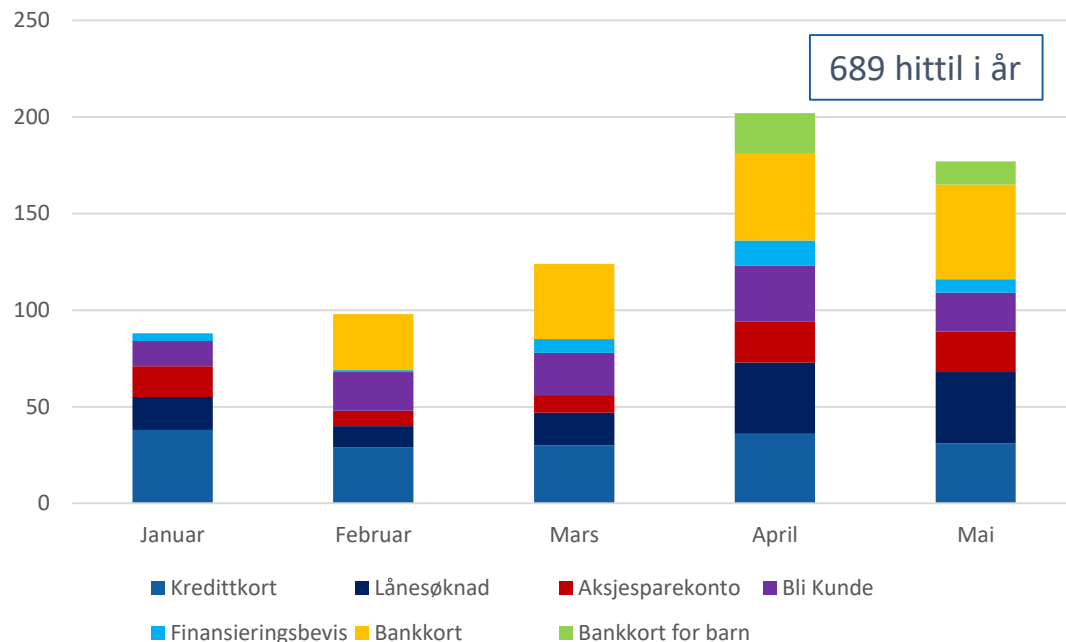
Ekstraordinær aktivitet

Antall samtaler i mars måned fordelt per dag



	Navn på intensjon	Antall	Prosent
1	BID-C161	2533	10.61%
2	BID-1433	2347	9.83%
3	BID-C167	661	2.77%
4	Hva er BID	642	2.69%
5	BID-C131	609	2.55%
6	Innlogging	487	2.04%
7	BID-c293	393	1.65%
8	BID-5000	341	1.43%
9	BID-2002	327	1.37%
10	BID-9403	267	1.12%
11	Problemer med innlogging	238	1.00%
12	BID-1437	208	0.87%
13	BID-9314	203	0.85%
14	Problemer med nettbank	181	0.76%
15	Føll med engangskode mobil	161	0.67%
16	BID-2033	160	0.67%
17	Nettbank	142	0.59%
18	BankID	141	0.59%
19	Føll med BankID	131	0.55%
20	Bestille kodebrikke	109	0.46%
21	PIN-kode eller passord	85	0.36%
22	Passord for mobil- og nettbank	84	0.35%
23	Engangskode på mobil	82	0.34%
24	Bestille engangskode mobil	79	0.33%
25	BID-1439	79	0.33%
26	BID-2030	77	0.32%
27	BID-5007	75	0.31%

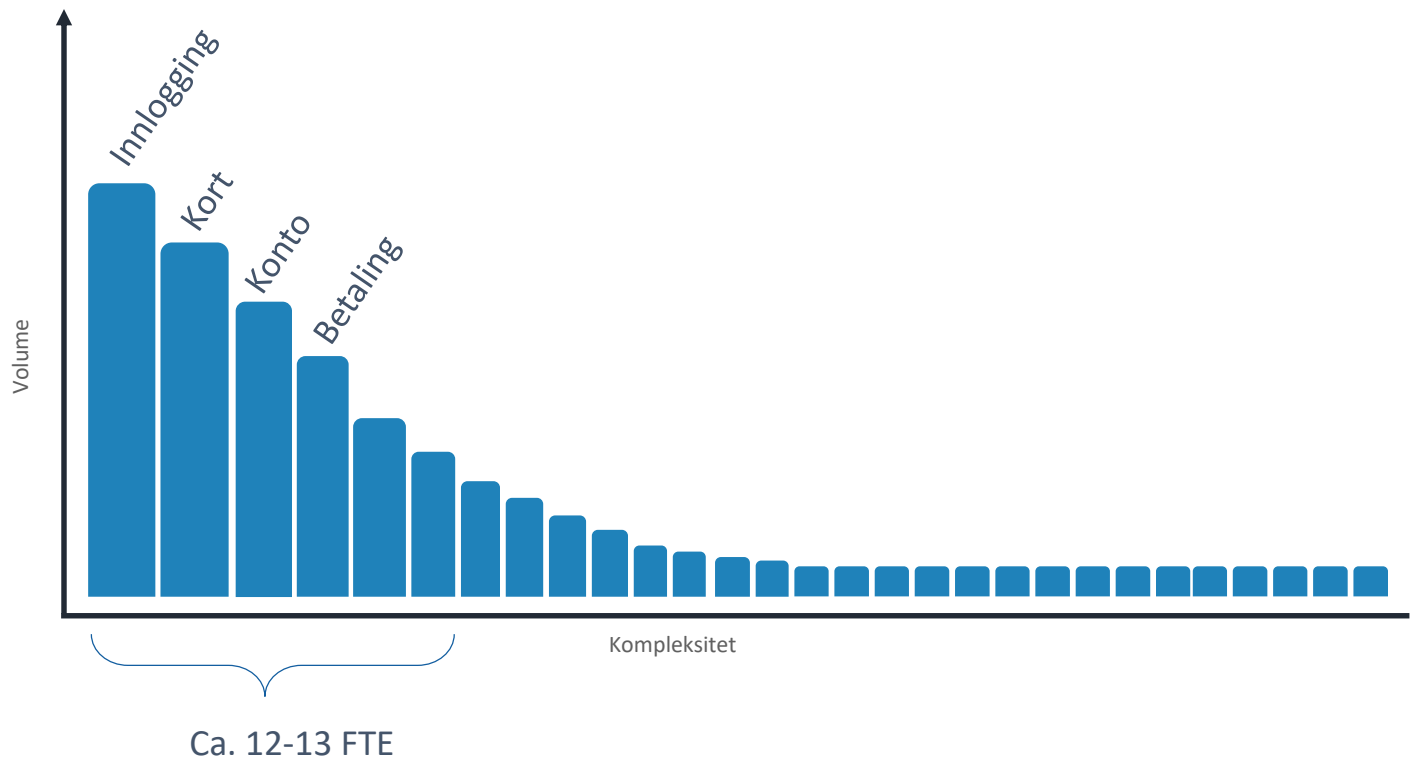
Digitale salg og søknader via Banki



Dette er salg hvor kunden som har kjøpt et produkt eller sendt inn en søknad på nett, også har klikket på en lenke innenfor samme kategori i Banki.

Det trenger ikke være innenfor samme besøk, men det betyr at Banki har vært del av kjøpsprosessen.

Chatbot løser en simpel problemstilling



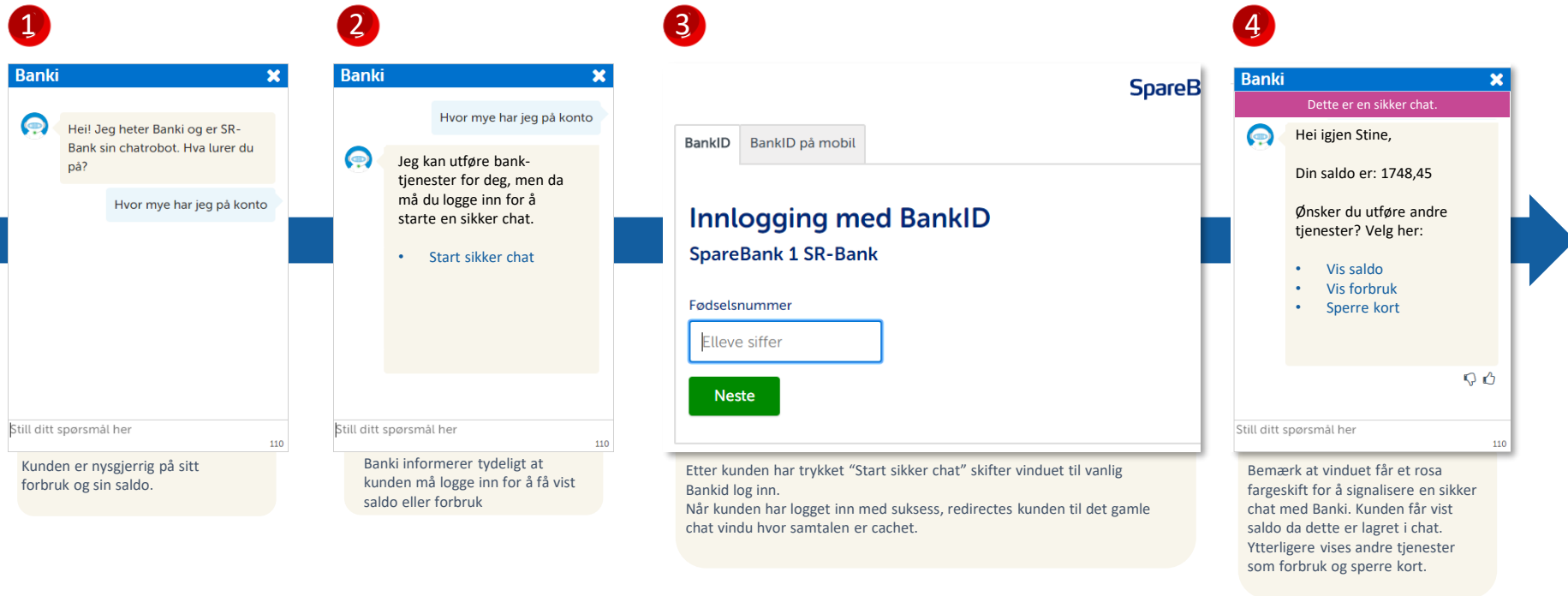
Strategi og målbilde

Overordnet set så styrer vi etter en strategi om å utvikle Banki fra en content-bot til en utility-bot som skal gi kunden mulighet for å utføre handlinger.

Dette for å høste frukten av automatisering og kunne gi kunden rask og effektiv kundeservice uansett tidspunkt og uten ventetid.

Dette er første steg i å bevege seg mot et målbilde hvor Banki blir kundens personlige rådgiver og mennesker hovedsakelig sitter i 2. line support.

Usecase: Logg inn



Usecase: Sjekk saldo

1

Banki

Hei! Jeg heter Banki og er SR-Bank sin chatrobot. Hva lurer du på?

Husk ikke å oppgi personlig informasjon som f.eks. personnummer, navn eller kontonummer.

Utføre banktjenester

Still ditt spørsmål her 110

Kunden ønsker å utføre banktjenester via chat

2

Banki

Utføre banktjenester

Jeg kan utføre banktjenester for deg, men da må du logge inn for å starte en sikker chat.

- Start sikker chat

Still ditt spørsmål her 110

Banki informerer tydeligt at kunden må logge inn for å få utført banktjenester

3

BankID BankID på mobil

Innlogging med BankID

SpareBank 1 SR-Bank

Fødselsnummer

11111111

Neste

Still ditt spørsmål her 110

Etter kunden har trykket "Start sikker chat" skifter vinduet til vanlig Bankid log inn.
Når kunden har logget inn med suksess, redirectes kunden til det gamle chat vindu hvor samtalen er cachet.

4

Banki

Dette er en sikker chat.

Hei igjen Stine,

Dette er nå en sikker chat og jeg kan utføre enkle banktjenester som:

- Vis saldo
- Vis forbruk
- Sperr kort

Still ditt spørsmål her 110

Bemærk at vinduet får et rosa fargeskift for å signalisere en sikker chat med Banki.

5

Banki

Dette er en sikker chat.

Vis saldo

Din saldo er: 1748,45 kr

Still ditt spørsmål her 110

Banki presenterer saldoen på ovenstående måte.

Usecase: Sperre kort

1

Banki

Dette er en sikker chat.

Hei igjen Stine,

Dette er nå en sikker chat og jeg kan utføre enkle banktjenester som:

- Vis saldo
- Vis forbruk
- Sperre kort

Still ditt spørsmål her 110

Denne usecase forutsetter at kunden har logget inn via usecase "Utføre enkle banktjenester".

Kunden har mistet sitt kort og ønsker å sperre dette.

2

Banki

Dette er en sikker chat.

sperre kort

Du har 3 kort hos oss. Klikk på den du ønsker du å sperre:

- Visa
- Mastercard Gold

Still ditt spørsmål her 110

Kunden klikker på det kort hun ønsker å sperre.

3

Banki

Dette er en sikker chat.

sperre kort

Du har 3 kort hos oss. Klikk på den du ønsker du å sperre:

- Visa
- Mastercard Gold

Still ditt spørsmål her 110

Kunden velger Visa kortet og Banki sperre kortet med det samme.

4

Banki

Dette er en sikker chat.

sperre kort

Du har 3 kort hos oss. Klikk på den du ønsker du å sperre:

- Visa
- Mastercard Gold

Ditt Visa kort er nu sperret. Ønsker du å bestille et nytt?

- Ja, bestill nytt
- Nei takk

Still ditt spørsmål her 110

Kunden velger å bestille nytt kort med det samme og denne sendes videre i systemet

5

Banki

Dette er en sikker chat.

Ja, bestill nytt

Du vil mottake et nytt Visa kort med posten i løpet av 3-4 dager.

Er der annet jeg kan hjelpe med?

Still ditt spørsmål her 110

Kunden har nu sperret sitt kort og samtidig bestilt et nytt som kommer i posten i løpet av 3-4 dager



GDPR: Automatiserte avgjørelser

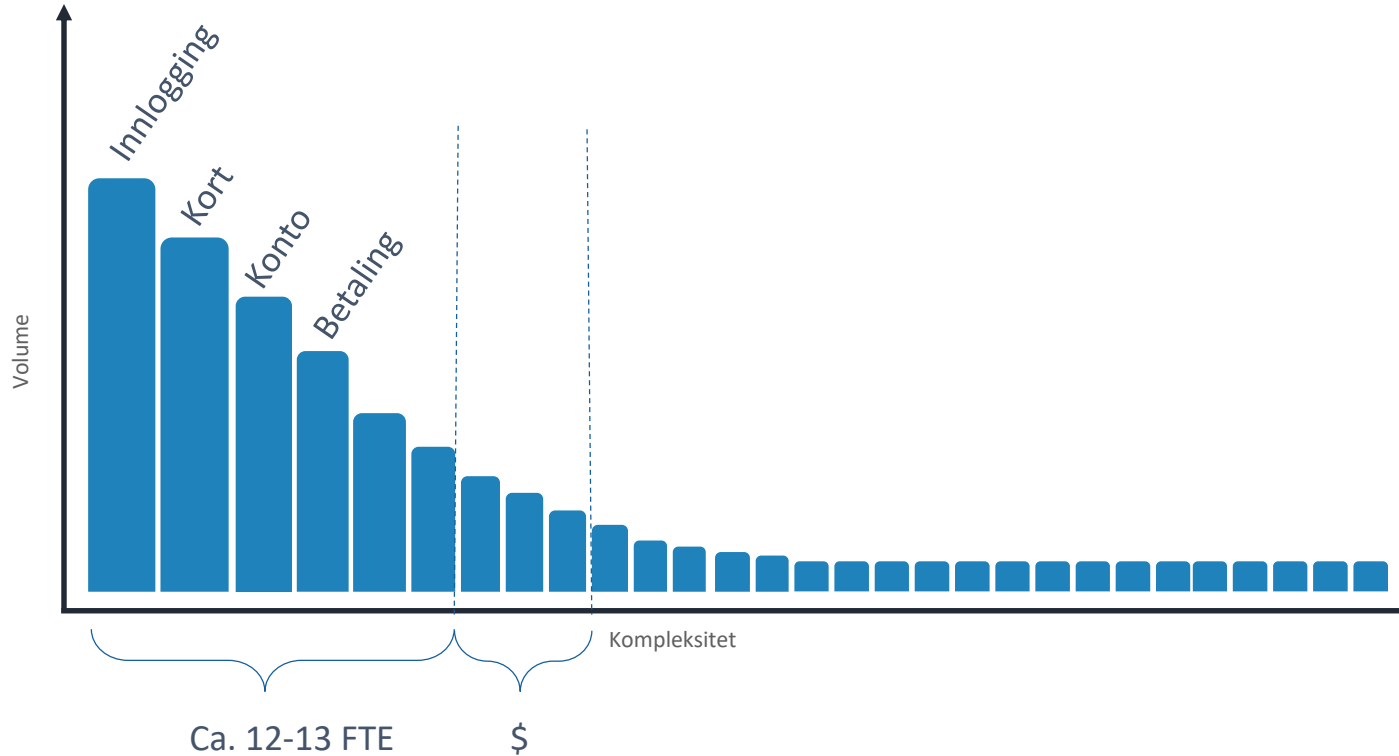
Hovedregel: automatiserte avgjørelser er forbudt

Automatiserte avgjørelser er kun tillatt dersom de:

- er nødvendige for å inngå eller gjennomføre en avtale med de registrerte
- er hjemlet i lov som samtidig gir tilfredsstillende garantier for personvernet til de registrerte
- er basert på gyldig samtykke

Dersom den automatiserte avgjørelsen/profil inneholder sensitive personopplysninger er samtykke eneste gyldige behandlingsgrunnlag

Kompleksitet krever investering







Takk

SpareBank
SR-BANK 