



# Opið þótt dyrnar séu lokaðar.

Hildur Kristmundsdóttir



# Fordæmalausir tímar krefjast samvinnu





## Lokum 25.mars

- Hvernig höldum við þjónustustigi?
- Hvernig fer með viðkvæma hópa, eldri borgara?
- Getum við varið starfsfólkið?





## Upplýsingaflæði – gríðarlega mikilvægt!

- Morgunfundir og dagslokafundir viðskiptastjóra og forstöðumanna á hverjum degi í 8vikur





## Fyrstu skref

- Starfsmenn skiptu sér upp, unnu viku heima og viku í útibúi
- Starfsmenn í útibúinu sýnilegir, talað við viðskiptavini og lokun útskýrð
- Neyðarþjónusta skilgreind





## Lausnir

- Viðskiptavinir gátu pantað símtal á vef bankans
  - Sótt um aðstoð í greiðsluvanda, útborgun séreignasparnað
- Neyðarnúmer fyrir hvert útibú sem viðskiptavinur gat hringt í þegar hann var kominn á staðinn
- Þjónustusímanúmer fyrir aldraða
- Virkjun rafrænna skilríkja skilgreind sem neyðarþjónusta
  - Viðskiptavinir pöntuðu tíma í virkjun
- Starfsmenn veittu aðstoð í hraðbönkum



## Starfsmenn – heima og í útibúi

- Störfín skilgreind uppá nýtt
- Sveigjanleiki starfsmanna
- Lausnirnar komu frá starfsmönnum
- Mikil samvinna allra starfsmanna í framlínu um allt land







## Senda fyrirspurn eða ábendingu

Þú getur sent okkur almenna fyrirspurn eða komið á framfæri ábendingum, hrósi og kvörtunum.

Til þess að við getum brugðist við erindi þínu verður þú að gefa upp nafn, kennitölu og netfang. Öll samskipti eru vistuð í gagnagrunni Íslandsbanka. Sjá nánar um meðferð persónuupplýsinga [hér](#)

Almenn fyrirspurn

Kort

Kort - endurkröfur

Séreignarsparnaður - útborgun

Ábending/hugmynd

Sími

Efni

## Hvað breyttist?

- Fólk áttar sig á mikilvægi rafrænna skilríkja, ekki bara hjá fjármálafyrirtækjum
- Notkun starfrænna lausna jókst mikið
- Færra fólk að koma í útibúin
- Aukning í öðrum dreifileiðum





**Takk fyrir**