



Persónulegur og stafrænn þjónustubanki

Eyrún Huld Harðardóttir og Páll Frímann Árnason



Byrjum á byrjuninni!

- Stafræna vegferðin hófst 2017
- Ásýnd einfölduð og vörumerkjum fækkað
- Nýr vefur
- Stafræn vörupróun fór í gang
- Íslandsbankaappið – fókus á eitt app
- Útibúum fækkað og aukin áhersla á stafræna þjónustu





Stafræn vörupróun





Nýr vefur Íslandsbanka 2018

- Nýr vefur í takt við breyttar þarfir og væntingar notenda og stuðst við ítarlegar notendarannsóknir
- Loksins kom vefverslunin okkar
- Hönnunarkerfi og Tone of Voice fullmótað eftir vefvinnu
- Sérstök áhersla á aðgengismál fyrir blinda og sjónskerta
- Öll hönnun mobile first í takt við notkun viðskiptavina






Fyrsta stafræna vörupróunin fór í loftið 2018

Debetreikningur

Hæ Eyrún

Þú getur valið debetreikning með eða án debetkorts.

Þegar þú pantar kort þá stofnum við fyrir þig debetreikning sem verður aðgengilegur í netbanka og appi.




Debetkort

Alþjóðlegt greiðslukort sem virkar einnig á netinu.

- Friða - friðindakerfi
- Virkar með snertilausum greiðslum í farsíma
- Árgjald 850 kr.

Velja kort



Debetreikningur

Fyrir þá sem vilja reikning án debetkorts.

- Óverðtryggður
- Tilvalinn sem launareikningur
- Ekkert árgjald

Velja reikning

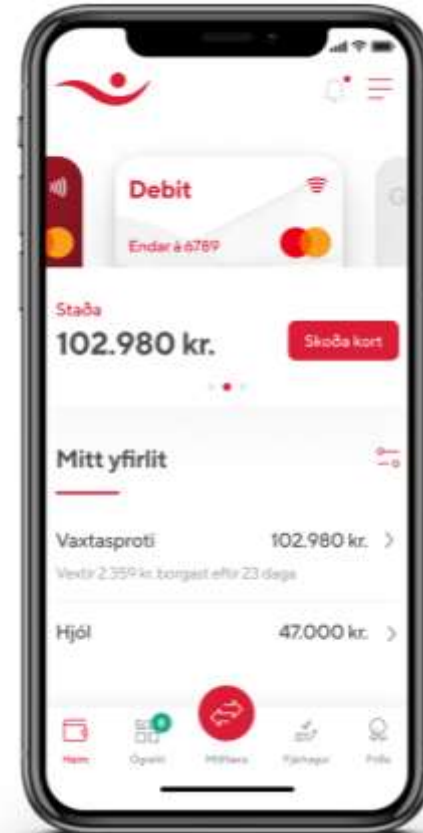
- 50% aukning í nýjum viðskiptavinum milli ára
- Tekur aðeins 3 mínútur að ganga frá öllu
- Virkar í appi og á vefnum



Íslandsbankaappið 2019

Vinsælasta dreifileiðin í dag

- Eitt app kynnt til leiks
- Hátt í 30.000.000 innskráningar árið 2021
- Tækifæri til sóknar í sérsniðnum skilaboðum
- Íslandsbankaappið útfært fyrir fyrirtæki árið 2021
- Krosssölutækifærum hefur fjölgað





Stafrænt húsnæðis- og endurfjármögnunarferli

- 99% lánsúmsókna eru rafrænar í dag
- 90% viðskiptavina ánægðir með þjónustu eftir ferlið
- Umfangsmesti rafræni ferill bankans

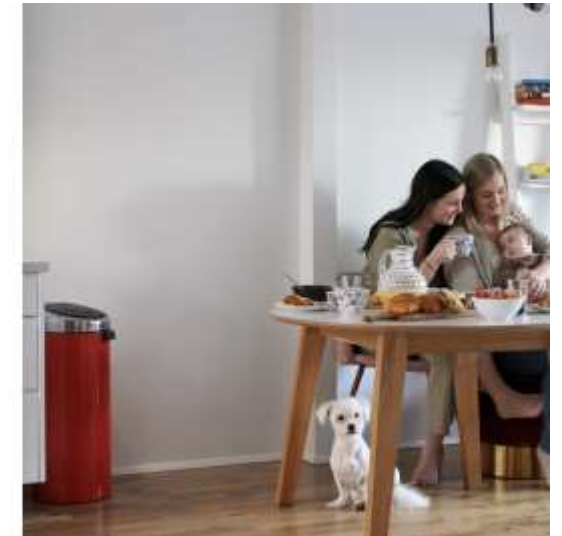
Greiðslumat

Veldu ástæðu greiðslumats

Til að visa þér rétta þjónustuióð þarf að veita ástæðu greiðslumats. Hér að neðan.



Allar





Fróði

Fyrst banka til að kynna spjallmenni til leiks



Fróði verður til 2020

Ríflega **154.000** netspjöll hafa komið inn frá upphafi og er Fróði fyrsta snerting í netspjalli



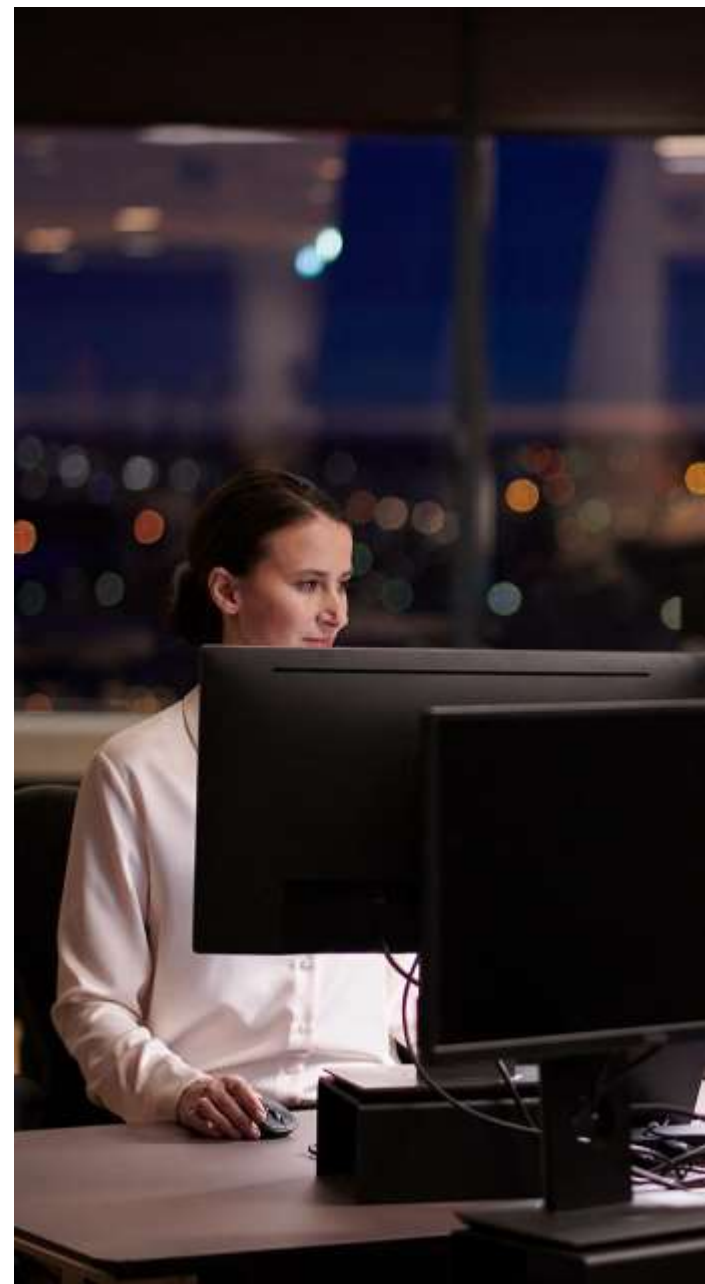
Fróði tekur u.þ.b. **47%** af öllum netspjöllum á mánuði.

87% eru ánægð með Fróða. Ánægjan fer hækkandi milli mánaða



Yfir **27.000** hafa skilið eftir athugasemd

4. Sæti yfir góð spjallmenni skv. Boost.ai





Hæ, Eyrún

Veldu þær vörur sem þú hefur áhuga á



Lán

Fjármögnun sniðin að þínum þörfum með bestu mögulegu kjör fyrir þig. Kynntu þér skammtímafjármögnun hér.



Bankareikningar

Við bjóðum upp á úrval bankareikninga sem henta hverjum og einum. Veldu þann reikning sem hentar þér.



Greiðslukort

Við hvetjum þig til að kynna þér kreditkortin okkar, gera samanburð og velja það kort sem hentar þér best.

- Ný netverslun fór í loftið 2021 og tengd við allar dreifleiðir
- Viðskiptavinir skrá sig inn með rafrænum skilríkjum
- Virkar í appi og á vefnum



Eldri borgara síminn og Covid

- Íslandsbanki var fyrsti bankinn til að bjóða upp á svo sértæka þjónustu.
- Þurfa stafræna aðstoð
- Covid lokaði þau af














Rafræn erindi

- Fyrirspurnir viðskiptavina flokkaðar eftir erindum
- Viðskiptavinir skrá sig inn með rafrænum skilríkjum
- Beiðnir fara beint í CRM
- islandsbanki@islandsbanki netfangi lokað

Senda fyrirspurn

Með því að auðkenna þig rafrænt í næsta skrefi verður þjónustan hraðvirkari og þú sleppur við að handskrá persónuupplýsingar

 Reikningar og Sparnaður	 Kort	 Tæknileg aðstoð
 Annað	 Húsnæðislán	 Önnur lán og ábyrgðir
 Verðbréf og sjóðir	 Séreignarsparnaður	 Fyrirtæki og húsfélög

Áfram

Ef þú ert ekki með rafræn skilríki er hægt að [hafa samband hér](#).



Yfir í áskoranir og vegferðina framundan



Áskoranir í stafrænni þjónustu

Stafræn virkni & breytingastjórnun

Sjálfvirkar lánaákvæðanir

Persónusniðið vöruframboð

Persónuleg & stafræn þjónusta

Stafrænar samskiptaleiðir

Upplýsingagjöf, frumkvæði & eftirfylgni



Gagnadrifin og persónusniðin þjónusta

Vegferðir viðskiptavina



Mælikvarði þjónustupplifunar

🔋	🔋	🔋	🔋	🔋	🔋
Little or none	By name, product, purchase follow-up etc.	Based on segment, interests etc.	Across channels based on customer's stated preferences	Based on the customer's history of interactions	Based on intent/prediction





Takk fyrir