

Digital selvbetjening vs fysisk betjening

- 🤖 Hvem bliver den endelige vinder?
- 🤖 Hvad er Nordeas “strategic bets” på digitalisering?

Mads Skovlund Pedersen
Country Senior Executive & Head of Personal Banking Denmark

Walk down memory lane



Fysisk relation



Skift fra checks
og kontanter til
Dankort



Filial i hver
en by



Filial i hver
en stue



Fysisk & digital
relation

Komponenter at skabe kundeoplevelsen med



Kundens valg

Kunden vinder, når det digitale og fysiske sameksisterer
Den gnidningsfrie kundeoplevelse på tværs af alle kanaler for alle bankbehov

Menneskelig betjening

Vigtig ved høj emotionel stress (livsbegivenheder)
Automatisk forberedelse for kunde og rådgiver



Selvbetjening

Øget værdiskabelse for kunderejse
Dialog på et mere oplyst grundlag

Faldgruber

Falske informationer og finfluencere



Hvem bliver den endelige vinder?

Q&A