
BRUKERNE DER UTE

– OSS HER INNE

Hvordan kommer vi i gang med den interne endringen som skal til for å mestre brukerorientert tjenesteinnovasjon?

1.juni, 2017

ALLE ER ENIGE OM AT
FINANSNÆRINGEN ER I ENDRING!

ALLE ER ENIGE OM AT

TEKNOLOGI BLIR VIKTIG

... OG NYE PRODUKTER OG TJENESTER

... OG BRUKEROPPLEVELSE

...OG "BIG DATA" OG PREDIKTIV ANALYSE

... OG BLOCKCHAIN

... OG ROBOTISERING

... OG MASKINLÆRING

... OG ...

INNOVASJON

Predictive
Analytics



Omnichannel



Cloud



Social



Connectivity



Automation



Cyber Security



Artificial
Intelligence



Robotics



VR/AR/MR



Organisasjon og prosess

Involvering og dialog
raske, resultatstyrte avgjørelser
eksperimentering
datafangst og analyse

Teknologi

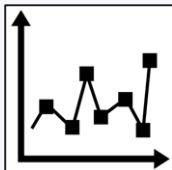
fart og handlekraft
ende-til-ende -> tjenesteintegrasjon



HVA SKAL TIL?



Kunde-/ brukernærhet



Resultatorientering



Fart og smidighet



Samarbeid

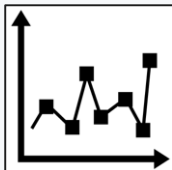
HVA SKAL TIL?



Kunde-/ brukernærhet

Å observere, involvere og se tjenesten fra kundens/brukerens perspektiv og dermed stadig levere tjeneste som bedre svarer til deres behov.

Vi har ikke skapt verdi hvis ikke mennesker verdsetter det vi gjør



Resultatorientering



Fart og smidighet



Samarbeid

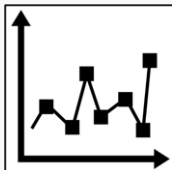
KUNDE-/BRUKERNÆRHET



HVA SKAL TIL?



Kunde-/ brukernærhet



Resultatorientering

Å måle, evaluere, vurdere og justere alle tiltak opp mot strategi og mål – før, under og etter implementering.

Hva er det aller viktigst at vi løser? Og hvordan måler vi?



Fart og smidighet



Samarbeid

ARE YOU
HAPPY?

YES

NO

CHANGE
SOMETHING.

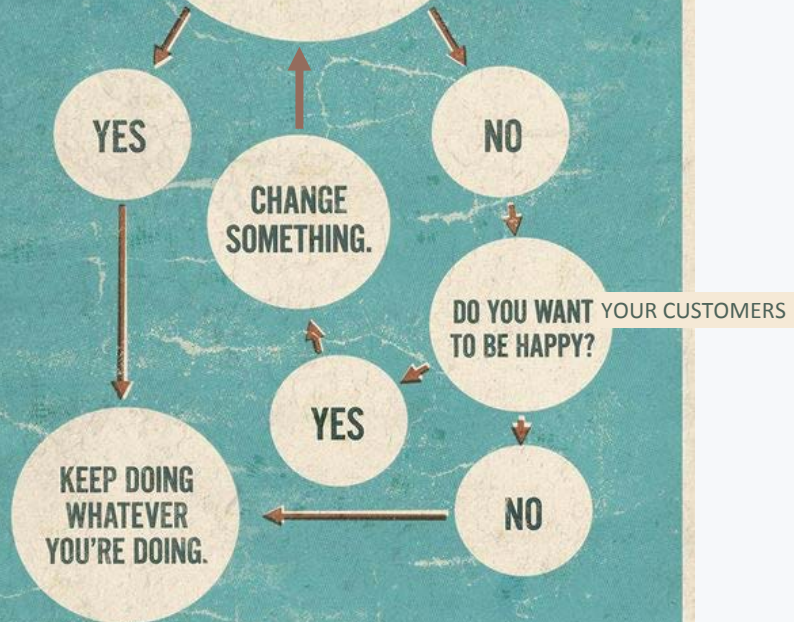
DO YOU WANT
TO BE HAPPY?

YES

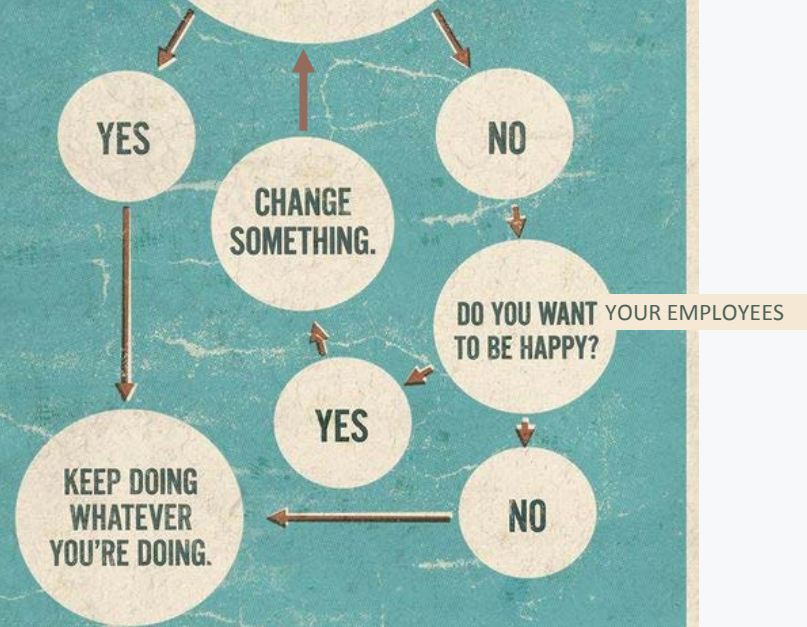
NO

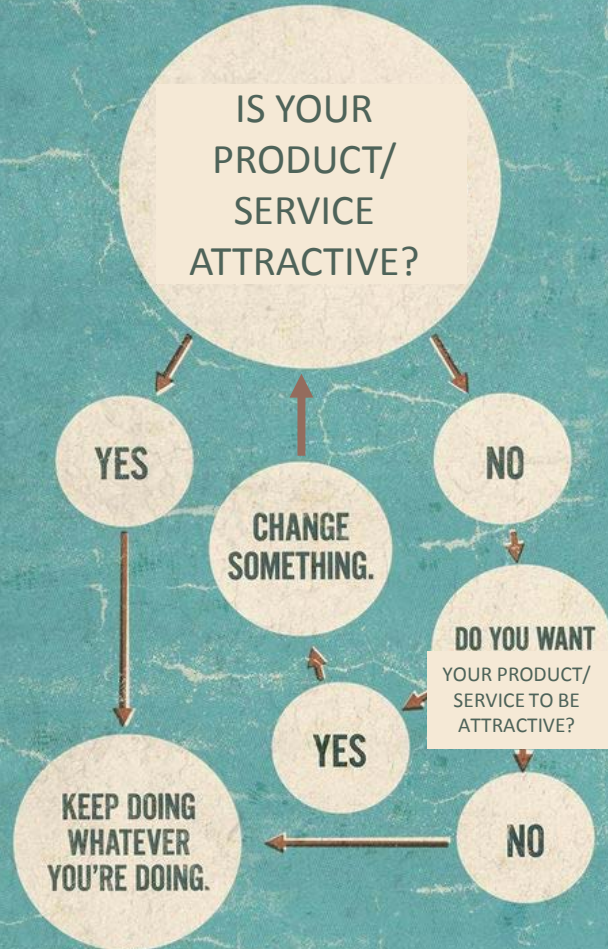
KEEP DOING
WHATEVER
YOU'RE DOING.

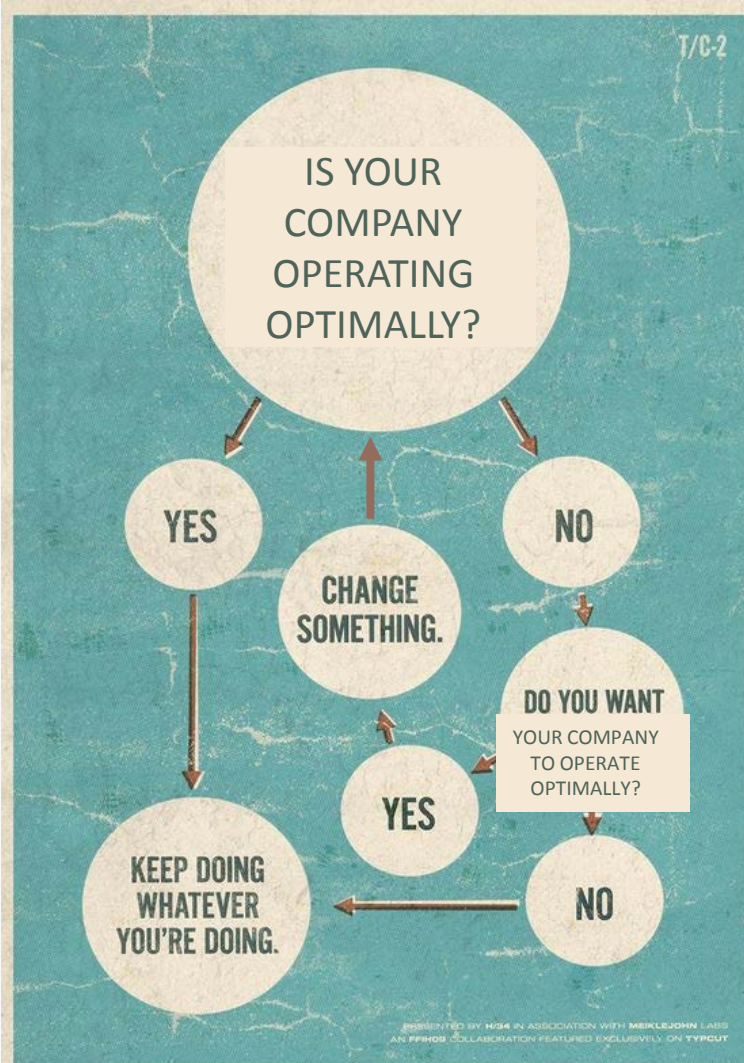
ARE YOUR CUSTOMERS
HAPPY?



ARE YOUR EMPLOYEES
HAPPY?





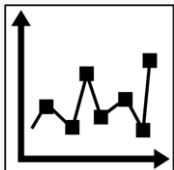


Test, ikke prat

HVA SKAL TIL?



Kunde-/ brukernærhet



Resultatorientering



Fart og smidighet

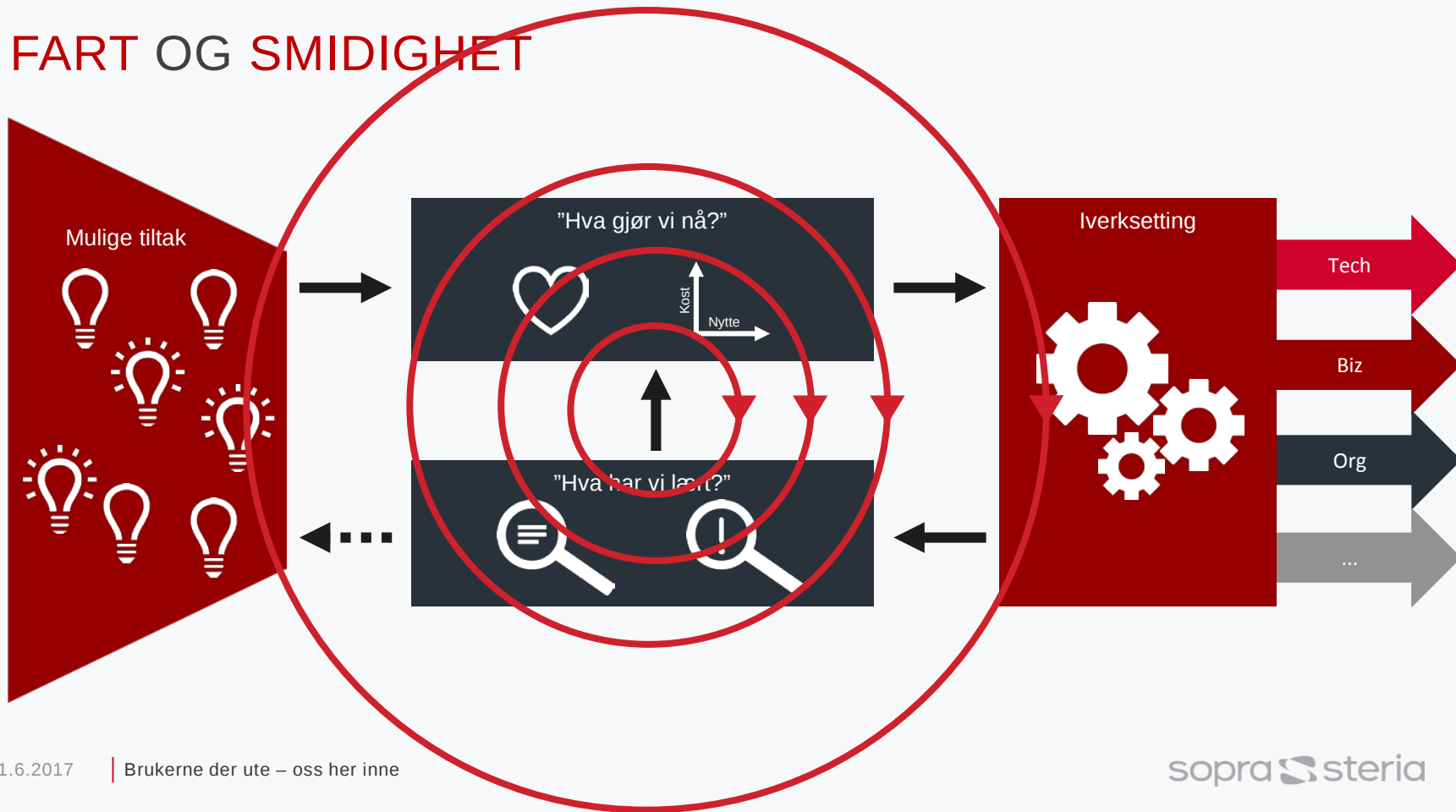
Evnen til å implementere raskt, og komme tidlig til testing, justering og læring. Dette vil også bidra til kortere time-to-market og lavere risiko.



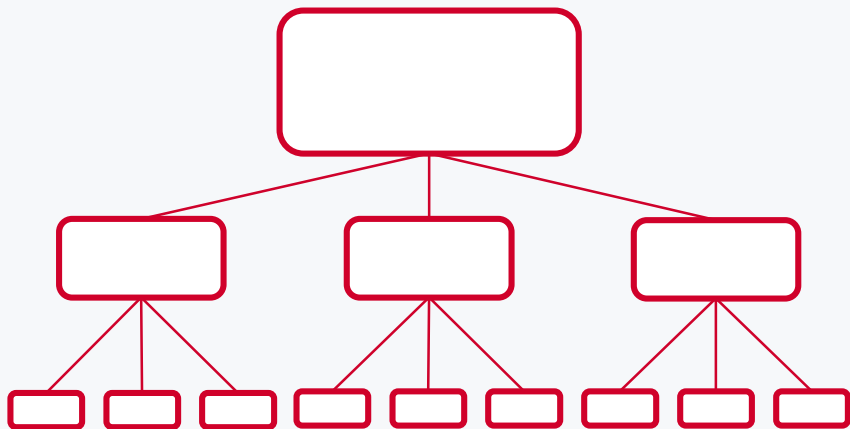
Samarbeid

Hvor fort kan vi lære og forbedre tjenesten?
– og senke risikoen?

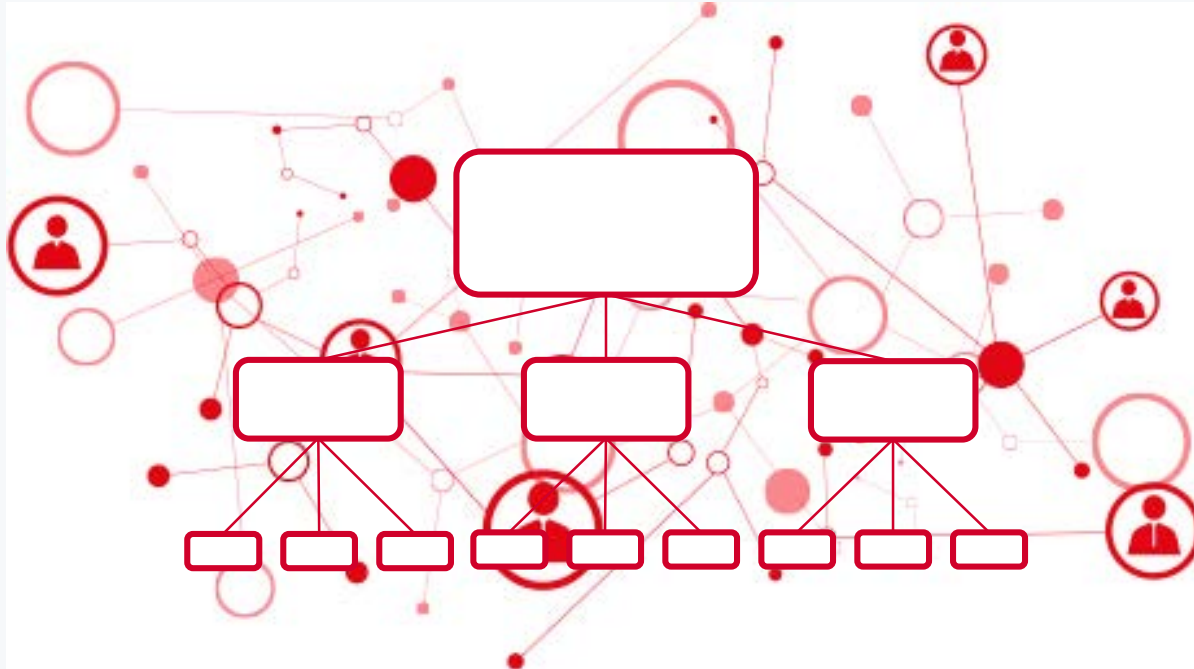
FART OG SMIDIGHET



FART OG SMIDIGHET



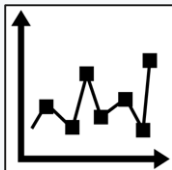
FART OG SMIDIGHET



HVA SKAL TIL?



Kunde-/ brukernærhet



Resultatorientering



Fart og smidighet



Samarbeid

Å involvere riktige mennesker på riktig tid, basert på kompetanse, erfaring og beslutningsmyndighet, på tvers av tradisjonelle skillelinjer.

Hvem involveres?
Hvem bidrar?
Hvem bestemmer?

SAMARBEID



ATTRAKTIVT



GJENNOM-
FØRBART



BÆRE-
KRAFTIG

SAMARBEID

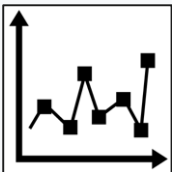


HVA SKAL TIL?



Kunde-/ brukernærhet

Å observere, involvere og se tjenesten fra kundens/brukerens perspektiv og dermed stadig levere tjeneste som bedre svarer til deres behov.



Resultatorientering

Å måle, evaluere, vurdere og justere alle tiltak opp mot strategi og mål – før, under og etter implementering.



Fart og smidighet

Evnen til å implementere raskt, og komme tidlig til testing, justering og læring. Dette vil også bidra til kortere time-to-market og lavere risiko.



Samarbeid

Å involvere riktige mennesker på riktig tid, basert på kompetanse, erfaring og beslutningsmyndighet, på tvers av tradisjonelle skillelinjer.

LYKKE TIL! ...TIL OSS ALLE

1.juni, 2017

torbjorn.sitre@soprasteria.com