

Finanssektorn övergår till en ny era av kundförståelse

Så möter ledarna inom finansiella tjänster
fem av dagens mest akuta utmaningar.



Inledning

Ledare inom finansiella tjänster har alltid varit snabba med att anpassa sig till ny teknik och samtidigt driva förbättringar för branschen och sträva efter en bättre kundförståelse. Idag, när finansinstituten vänder sig mot data för att hantera risker bättre och bemöta regleringskraven, är detta snarare ett måste än ett undantag.

Men är det möjligt att hitta svaren i data för de ständigt skiftande branschbehoven? Kan utmärkta digitala kundupplevelser existera samtidigt med ökad reglering? Om du måste tänka om vad gäller riskhantering, hur gör du för att få med dig hela organisationen?

Vår erfarenhet från några av världens ledande finanstjänstbolag tyder på att detta är möjligt och att svaret ligger i vad du gör med datan du samlar in. I den här e-boken ger vi dig några insikter i hur en förändrad inställning till data redan har hunnit ge finanstjänstesektorn en kraftig skjuts framåt.

- Få en djupare kundförståelse
- Håll dig steget före regleringarna
- Identifiera och övervinn risker
- Se till att alla är på samma linje
- Främja digital transformation

88%

av kunderna förväntade sig att företagen skulle snabba upp de digitala initiativen under pandemin.

Källa: [Finextra](#)

64%

av finansinstituten i EU har redan lanserat data- och analyslösningar.

Källa: [EBA 2020](#)

Få en djupare kundförståelse

I och med att finanstjänster har förändrats har det blivit ännu viktigare att fokusera på kunden i allt du gör. Men även kundernas behov förändras snabbt. De kräver mer personalisering men förväntar sig samtidigt enkla produkter som är lätta att använda. I jämförelse med andra branscher ligger det i finanstjänsters natur att de är komplexa, men transaktionerna måste vara både snabba och problemfria.

Nyckeln till att ge kunderna vad de vill ha är att förstå vad de egentligen behöver. Det handlar inte längre om att svara på marknadsförändringar, nu gäller det att förstå kundernas behov och se till att uppfylla dem innan konkurrenterna gör det.

Och för det krävs multikanalverksamhet. Du måste leverera fantastisk personalisering. Du har redan datan för att göra det, nu behöver du bara förstå den. Därefter kan du leverera en kundupplevelse som leder kunderna, inte bara tillgodoser deras behov för stunden.

66%

av kunderna förväntar sig att företagen ska förstå deras unika behov och förväntningar.

Källa: [Finextra 2020](#)

Bankerna kan förvänta sig en tillväxttakt på **27,5 %** genom att helt enkelt förbättra kundupplevelsen.

Källa: [Qualtrics](#)



Kundernas framgångsberättelser: Charles Schwab



PROBLEMET:

Charles Schwab är ett av de största börsnoterade finansiella tjänsteföretagen i USA. Men med 345 butiker och 13 center var kundupplevelsen mindre enhetlig i verksamheten än den borde vara. Med ökad konkurrens behövde de skapa en mer skräddarsydd kundupplevelse.



LÖSNINGEN:

Schwab anpassade sina filialer och center och övervakade både kundaktivitet och kundnöjdhet för att få kundinsikter som gjorde det möjligt för dem att verkligen förstå kundernas behov. Genom att samla datan med Tableau fick ledningen en bättre överblick, inte bara över regionerna men även över varje enskild kund.



RESULTATEN:

Schwab har lagt rätt data i händerna på 140 filialchefer och 1 200 finanskonsulter i hela USA vid precis rätt tidpunkt. Detta har hjälpt alla detaljhandlare i hela organisationen att engagera sig djupare i kunderna och bemöta deras individuella behov.

RESULTATEN I KORTHET:

140

**filialchefer och
1 200 finanskonsulter
följer upp resultat och
anpassar kundofferter
med Tableau**

”Det här är en möjlighet för alla filialer att förbättra sin kontakt med kunderna och föra meningsfulla samtal som baserar sig på deras behov”



JACKIE CHIN

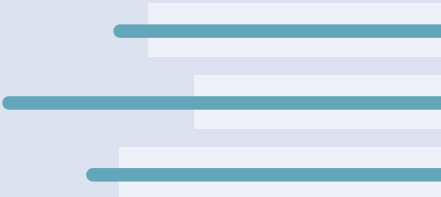
Chef för detaljhandelsanalys
Charles Schwab

Håll dig steget före regleringarna

I en miljö med ett alltmer fragmenterat globalt regelverk behöver finanstjänsteföretagen brottas med otaliga krav i många olika geografiska områden. Eftersom branschen nu upplever snabba förändringar är många av de kraven inte ännu färdigställda, vilket leder till att deras konsekvenser inte heller har realiserats helt. Du förlorar värdefull tid bara genom att svara på dessa potentiella krav.

Regleringar är en av de största trenderna som branschen behöver hantera. Det krävs bättre datakapacitet för att kunna uppfylla aktuella förväntningar, till exempel GDPR i EU. Den här trenden kommer sannolikt att fortsätta eftersom lagstiftare kräver att data samlas in oftare och i snabbare takt.

När reglerna blir striktare måste du vara förberedd. Din data kan ge dig full insyn i risker, försäljning och kundresultat samtidigt som datainsamling kan hjälpa dig att förekomma framtida regelkrav.



Det största bekymret (50 %) för ledarna i finanstjänstesektorn är överreglering. Frågan har legat i topp de senaste 3 åren.

Källa: [PwC](#)



Kundernas framgångsberättelser: JP Morgan



PROBLEMET:

Med rötter så långt tillbaka i tiden som till 1799 är JP Morgan Chase & Co. ett av USA:s äldsta och mest ansedda finansbolag. Men tidigare resultat är ingen garanti för fortsatt framgång. För att utveckla en framtida strategi sökte därför företaget en mer komplett överblick som skulle ge medarbetarna rätt verktyg och hjälpa dem att hantera nya regler i god tid.



LÖSNINGEN:

Ledningsgruppen och IT-teamet arbetade med Tableau för att undanröja hinder för företagsgrupper och samtidigt utveckla en styrningslösning i kombination med efterlevnad, granskning och risk. Målet var att ge företagsgrupperna stöd och samtidigt överträffa interna och externa standarder för datastyrning.



RESULTATEN:

JPMC tog steget till en företagsägd datamodell med självbetjäning som gjorde det möjligt för analytiker i olika företagsteam att fråga datan. Detta har minskat den manuella rapporteringstiden från månader till veckor och främjat ökad transparens och bättre beslutsfattande. Resultatet har varit en ökad innovationsförmåga och en bättre förståelse för den resa som kunderna gör hos banken.

RESULTATEN I KORTHET:

Mer än **500**
team använder Tableau för strategiska beslut som är viktiga för bankens hälsa

”Att tillåta självbetjäning inom en av de mest reglerade sektorerna – användarna älskar det för att de inte behöver vänta på IT och IT älskar det eftersom de har nöjda användare.”



SRIRAM BELUR

Chef för Business Intelligence Delivery Centre
JP Morgan

Identifiera och övervinn risker

Finanstjänster handlar i grunden om riskhantering, men de traditionella processerna fyller inte längre sitt syfte när det gäller att fatta strategiska beslut för företaget. En ny era kräver en ny approach till problemet.

Trots detta är det få finanstjänsteföretag som rapporterar att de har börjat använda ny teknik för riskhantering. Det leder till att isolerade och redundanta arbetssätt fortsätter, vilket gör processen mindre än optimal. "Genom att utnyttja kraften i data kan man få bukt med ineffektiva kostnader och processer samtidigt som riskhanteringen förbättras."

Med hjälp av data och analys kan finanstjänsteföretag identifiera kommande hot, tillhandahålla insikter för att förutse och varna om potentiella bedrägerier samt minska riskerna. Nyckeln till allt detta ligger i att leverera ett system som i hög grad saknar manuella processer med den risk för fel som det innebär.

Fram till idag har endast **35 %** av finansbolagen tagit fram en data- och analyslösning för riskvärdering.

Källa: [EBA](#)



Kundernas framgångsberättelser: ABN AMRO



PROBLEMET:

Med över 16 miljoner transaktioner per dag är ABN AMRO Clearing en av världens ledande leverantörer av clearing- och finansieringstjänster för börsnoterade derivat och kontanta värdepapper. Avräkningsrisker är en central del av bankens verksamhet och har alltid krävt noggrann tillsyn.



LÖSNINGEN:

För att övervaka avräkningsprocessen och bidra till säkra, transparenta globala marknader vände sig ABN AMRO Clearing till Tableau. Med Tableau kan banken utforska pålitliga realtidsdata på ett säkert sätt och minimera exponeringen för risker.



RESULTATEN:

Att analysera motpartsrisken i realtid med Tableau har lett till ökad snabbhet, smidighet och minskad risk – även när avräkningsefterfrågan nyligen ökade till tre gånger mer än det dagliga genomsnittet.

RESULTATEN I KORTHET:

Kapacitet att övervaka och analysera över

40 000

avräkningsrisker per dag optimalt.

”Med hjälp av Tableau kan vi sömlöst hantera avräkningsrisker även på pressade marknader, och mycket effektivare än tidigare.”



ROOS JANSSEN
Chef för kundverksamheten
ABN AMRO

Se till att alla är på samma linje

I en så pass konkurrensutsatt miljö som finanstjänster är kommer det alltid vara avgörande att få ut det bästa av både teknik och medarbetare. Seniora chefer måste ha en tydlig överblick för att kunna fatta rätt beslut och leverera effektivitet, och ännu viktigare – innovation.

Den riktiga fördelen med datateknik för finanstjänsteföretag ligger i möjligheten att frigöra medarbetarnas potential. Med en tvärfunktionell överblick över verksamheten får du insyn i företagets roller och funktioner och en tydlig bild av var du kan öka värdet mest. För att få med hela organisationen behöver alla medarbetare förstå problemen och arbeta för att lösa dem.

Det kan du uppnå genom att samla dem runt samma datakälla. En insiktsdriven approach, som alla funktioner förstår, gör att du tryggt och snabbt kan anpassa arbetet i den skala som behövs. Verksamheten blir agil när alla har tillgång till samma data.



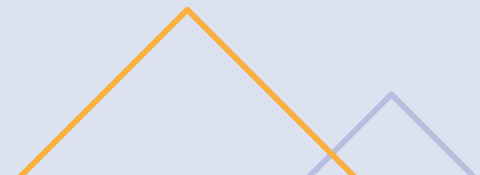
78%

av cheferna inom finanstjänstesektorn är överens om att organisationer är utsatta för extremt konkurrenstryck för att utvidga innovationen till sin arbetsstyrka och företagsstruktur.

Källa: [Accenture](#)

7–10 % av arbetsuppgifterna i personalstyrkan inom finansiella tjänster kan automatiseras till år 2025, medan **43–48 %** kan optimeras med hjälp av teknik.

Källa: [Accenture](#)



Kundernas framgångsberättelser: Aon



PROBLEMET:

Det ledande globala tjänsteföretaget AON har rykte om sig att kunna leverera snabb, korrekt dataanalys till kunderna. Efter en översyn av sina processer beslutade Aon att ersätta sina olika analysverktyg.



LÖSNINGEN:

För att slutföra denna interna transformation vände sig Aon till Tableau. När de samlade olika typer av data kunde de se över Aons analysplattform utifrån huvudrisker och datavisning. Nu bidrar Tableau till att upprätthålla enhetlighet i hela plattformen och i andra interna och externa plattformar.



RESULTATEN:

Aons team är entusiastiskt inför det nya initiativet. En engagerad intern community gör det nu möjligt för företaget och dess kunder att fatta bättre och snabbare beslut för verksamheten och bidrar till att upprätthålla och förbättra bästa praxis.

RESULTATEN I KORTHET:

50 000

kollegor i 120 länder driver resultat för kunderna genom att använda egna data och analyser för att leverera insikter som minskar risken och förbättrar prestandan

"Vi kunde direkt kombinera insikter mycket bättre och använda visualiseringar för att ge liv åt datan. Tableaus intuitiva dra och släpp-gränssnitt gjorde också analysen mycket snabbare, vilket i hög grad minskade tiden till insikt."



GIUSEPPE TORTORICI

Chef för Business Intelligence & Visualisation
Aon

Främja digital transformation

Det digitala är inte bara framtiden, det är nutiden för företag som jobbar med finanstjänster. Den sektorn är mitt uppe i en digital transformation som delvis drivs av kunderna och delvis av de möjligheter det digitala innebär. Företag som inte anpassar sig till den här nya verkligheten kommer att stå inför mycket verkliga, och växande, risker.

I hjärtat av denna transformation finns datan. Den innehåller en enorm potential för den här sektorn och företag kämpar för att omforma sina affärsmodeller för att kunna dra nytta av den potentialen fullt ut. Men äldre system och avsaknad av relevanta kunskaper kan bli till stora hinder.

Genom att transformera hur du ser på och hanterar data kan du bidra till din digitala transformation. Börja med att föra samman den data som traditionellt sett har varit isolerad. Det kan hjälpa företaget att överkomma äldre IT-problem och långsamma och krångliga manuella processer. En kultur av innovation väntar – att låsa upp den data du redan samlar in är katalysatorn.

44%

av finanstjänstbolagen har problem med att integrera ny teknik med föråldrade system.

Källa: [Accenture](#)

Trots att flertalet finanstjänstebolag förstår vikten av analys, har mindre än 20 % maximerat sin potential.

Källa: [McKinsey](#)



Kundernas framgångsberättelser: Garanti BBVA



PROBLEMET:

Sedan 1946 har Garanti BBVA Bank varit verksam inom alla delar av bankbranschen, allt från företag till detaljhandel. Banken var dock traditionell i sin inställning, men inledde under 2017 ett ambitiöst projekt för att omvandla sina 900 filialer till digitalt inriktade servicecentrum.



LÖSNINGEN:

Garanti vände sig till Tableau, eftersom projektet behövde slutföras inom endast 18 månader. Banken utnyttjade Tableau effektivt för att bryta ner interna datasilor som hade bildats över tid. Datan öppnades upp och man skapade en enda datakälla för analys av kunddata som banken samlar in.



RESULTATEN:

Sedan projektet slutfördes är många av bankens anställda inte längre beroende av det centrala analysteamet för sin dataanalys. De har för första gången börjat använda självbetjäninganalys med möjlighet att fatta skräddarsydda beslut åt kunderna och öppna nya intäktsflöden åt banken.

RESULTATEN I KORTHET:

Digital transformation av

900

filialer på bara 18 månader

”Genom att koppla samman Oracle, Microsoft SQL och ett brett spektrum av flata filer och loggfiler genom Tableau skapade vi en enskild datakälla för alla anställda, på alla organisationsnivåer.”

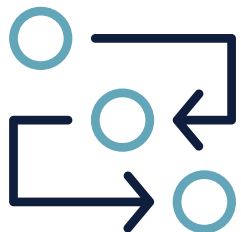


ARZU DILAVER

Chef för personaloptimering och Service Quality Management
Garanti BBVA

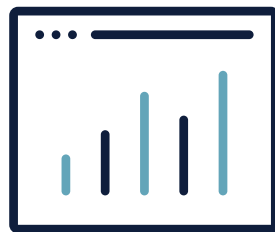
Så hjälper Tableau finanstjänsteföretagen att utnyttja kraften i data, leverera till kunderna och förbättra avkastningen.

Det sker många snabba förändringar inom finanstjänstesektorn. För att nå framgång idag måste företagen kunna erbjuda kunderna smidiga, sömlösa, integrerade tjänster. De som använder sin data fullt ut kommer att växa sig allt starkare. De som inte gör det går en osäker framtid till mötes.



Fritt flöde av fakta och insikter genom hela organisationen

Med Tableaus självbetjäning kan alla få insikter i realtid och fatta rätt datadrivna beslut, även med kraftiga svängningar på marknaden.



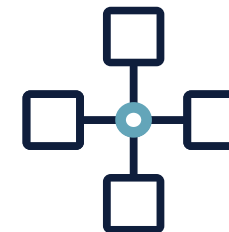
Skapa en realtidsvy över hela verksamheten

Förstå vad det är som händer med hjälp av integrerad data från hela verksamheten, som uppdateras lika fort som det krävs nya beslut.



Känn dina kunder så att du kan överträffa deras behov

Tableau erbjuder kundinformation och insikter som ger dig möjlighet att öka din digitala kapacitet kring kundinteraktion.



Företagsledare får tillgång till en helhetsvy

Bidra till lyckade enskilda funktioner samtidigt som ledarna får en helhetsvy genom vår enskilda interaktiva dashboard.

Vad blir nästa steg?

Varje företag har olika prioriteringar när det gäller problemen som presenteras i denna e-bok. Vi har visat hur några av dem har använt Tableau för att övervinna problemen – och kanske är det precis vad du behöver, men det slutar inte där.



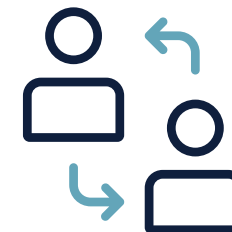
Lära

Besök något av våra informationsmöten eller webbseminarier för ledare på tableau.com/sv-se/ Här hittar du en massa information och utbildningar som visar hur viktigt det är med en tydlig kundöverblick.



Prata

Om du vill veta hur Tableau kan hjälpa dig att lösa dina problem pratar vi gärna igenom det med dig. Du är välkommen att kontakta oss så ordnar vi ett möte.



Dela

Ta med ditt team och övriga ledare på resan. Dela den här e-boken, starta ett samtal och gör dig redo att få en tydligare kundöverblick.



www.tableau.com