



Gjensidige

Kundeadferd og digitalisering

28. januar 2014

Helge Leiro Baastad



Åpen teknologi åpner muligheter ingen kan forutse





Greg Satell
Contributor

[FOLLOW](#)

I write about the intersection of media, marketing and technology
[full bio →](#)

TECH 12/14/2013 @ 6:30AM | 64 356 views

In 2014, Every Business Will Be Disrupted By Open Technology

18 comments, 12 called-out

The most salient aspect of technological innovations are the ones that change the order of things. The order becomes not only untenable, but also obsolete.

Yet the true impact begins not with the first-order effects. The second and third-order effects kick in later, and they are often more significant. It's not because it ended travel by horse, stagecoach and shopping malls.

In much the same way, over the next few years, businesses will begin to feel the true impact of the "open" technologies of the past. Open architectures have more appeal to technophiles and status-conscious millennials. Now, however, they are becoming so pervasive that every business, large or small, must connect in order to compete.

The App Store



Debatten gjelder nå alle bestillinger osv

Forbes *Oh Yes!*

<http://www.forbes.com/sites/gregsatell/2013/12/14/in-2014-every-business-will-be-disrupted-by-open-technology/>

Alt endrer seg raskere enn før

- 24/7 og teknologiskift utfordrer organisering, holdninger og adferd
- Konvergens mellom bransjer, fagdisipliner – og generasjoner
- Neste generasjon kunder og ansatte stiller andre krav
- Kundestrategier foreldes forttere enn de skrives
- Presisjon avløser volum - anvendt innsikt gir konkurransefortrinn



Vi har møtt ny kundedadferd med kontinuerlig endring og forbedring



- Organisasjonsutvikling
- Produkt- og tjenesteutvikling
- Forenkling og automatisering
- Kundeopplevelser
- Merkevarerstyrke
- Konkurranseskraft





Salg, service og kundedialog i nye kanaler

Bilforsikring med nettrabatt

Med våre bilforsikringer kan du få hele 8 års reparasjonsgaranti og veihjelp uansett årsak.

[Les om bilforsikring](#)

Sjekk pris og kjøp



Kontakt og kundeservice

- [Meld skade](#)
- [Skriv til oss](#)
- [Finn ditt Gjensidige-kontor](#)
- Ring 03100 eller be om å bli oppringt



Slik melder du skade



facebook

Søk etter personer, steder og ting

VINTERGLEDER!

Gjensidige i Norge
★★★★☆ (165 vurderinger)
38 901 liker · 133 snakker om dette · 68 were here

Legg til kategori
Velkommen til Gjensidige i Norge på Facebook. Vi gir deg tips og råd og svar på det du måtte lure på. Ring oss på 03100 for personlig hjelp :)

Om · Forestå en endring

Bilder · Personlig melding · Instagram · Monogleder

Publiser

Skriv noe til Gjensidige i Norge ...

Gjensidige i Norge delte Håndballjentene sin status. for 2 timer siden

Vi har vært med på reisen i over 20 år og gleder oss til et tilbakeblikk på NRK1 ikveld kl 2130. Tommel opp om du skal se programmet "Best i verden - Håndballjentene" 😊

37 venner er tilknyttet Gjensidige i Norge

37 venner liker dette

2 venner har vært her

Enklere for kundene – enklere for oss



- Konsernprogram for forenkling og automatisering
- Produktforenkling
- Arbeidsprosesser og arbeidsflater
- Selvbetjening
- Digitalisering av kundekommunikasjonen
- CRM og skreddersøm
- Nye kundeportaler – med utgangspunkt i kundenes behov



Jeg vil selv bestemme om jeg skal kommunisere med Gjensidige per telefon eller internett.



Jeg vil heller bruke tid på salg og rådgivning enn på å lete etter data i ulike systemer!

KJENN MEG



BRY DEG
OM MEG



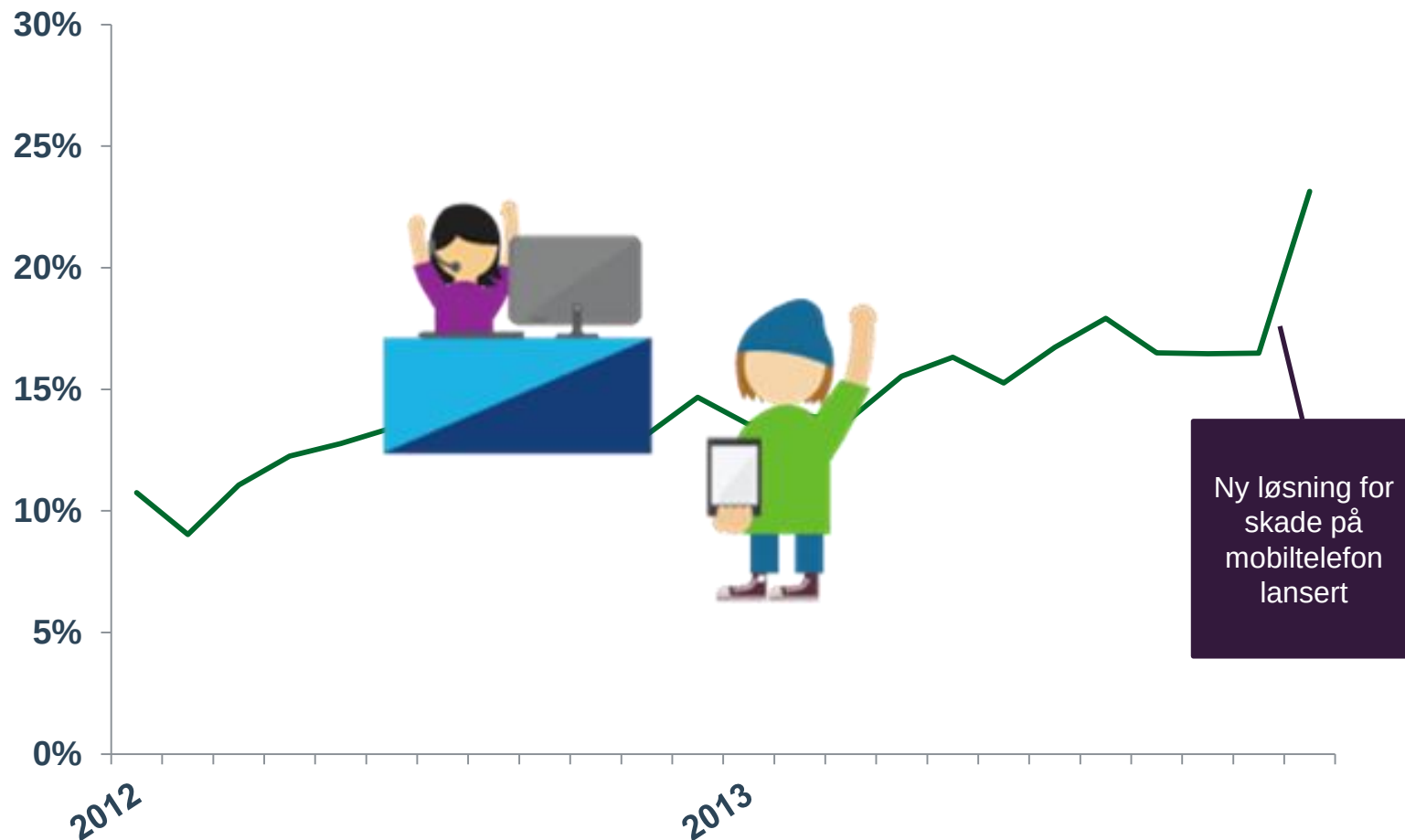
GJØR DET
ENKELT
FOR MEG



HJELP MEG



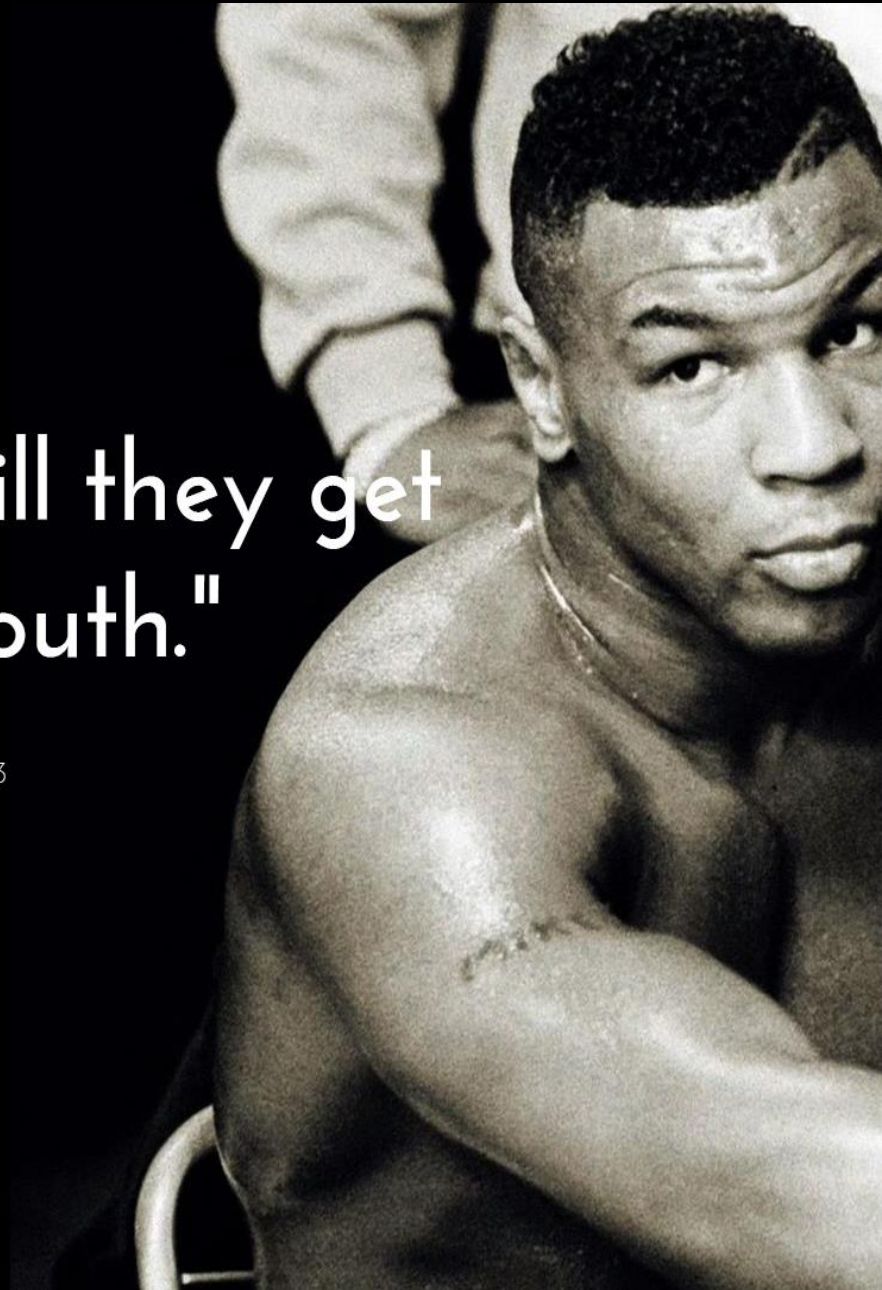
En av fire kunder melder skade på nett eller mobil



* Eks. veihjelp og glasskader

"Everyone has a plan 'till they get
punched in the mouth."

- Mike Tyson, Rotman Management, Winter 2013





Alle “ting” blir smartere. Blir vi?



Anvendt innsikt sikrer økt relevans i folks og bedrifters liv



- Tjenester basert på interne og eksterne informasjonskilder
- SMS basert på værdata til kunder avhengig av forsikrede produkter
- Forebygger skader og bygger lojalitet
- Understøtter kommunikasjonskonseptet vårt:
Det er godt å være forberedt

Flott verktøy til å hjelpe til med å være føre var. For våre del har vi allerede klart å avverge skader på gårdsvei – oversvømmelse.

Fornøyd kunde

Ubegrensede muligheter for skreddersøm: Det selskapet som utnytter data best, vinner



Gjensidigeopplevelsen

Kjenner
meg

Bryr seg
om meg

Gjør det enkelt
for meg

Hjelper
meg





Gjensidige

Takk for oppmerksomheten