

Tracker applikationer hjælper Danske Bank til højere operationel effektivitet og en bedre kundeoplevelse.

Trackers er web-baserede workflow management applikationer, der som oftest træder i stedet for Excel. Trackerne har medvirket til at skabe højere præcision og compliance for udvalgte datapunkter som indgår i bankens kundevendte kommunikation.

Vi har arbejdet tæt sammen med Danske Bank igennem længere tid, udviklet applikationer til brug for arkiverings- og rapporteringsopgaver, og som samtidig understøtter kvalitetsdata i kunderapporteringen for tusindvis af kunder.

Fokus har været at skabe applikationer med høj brugervenlighed i tæt samarbejde med slutbrugerne, hvor hurtig levering af produktionsklare værktøjer har været hovedfokus - typisk 4-6 uger. Trackerne har givet en øget operationel effektivitet: Reduceret indtastningsarbejdet med 20-40%, og med data-compliance i højsædet i form af input-check og fuld sporbarhed. Trackerne anvendes af team med 10-100 medarbejdere.

Trackerne bringer typisk data sammen fra forskellige grundsystemer, så sagsbehandlerne sidder med cockpit-oplevelse og alene skal forholde sig til at indtaste deres beregninger og kommentarer. Resultater som bringes videre i kommunikationen med kunderne.

Til brug for intern kapacitetsstyring og fremdriftsmålning, har banken selv med lethed kunnet bygge rapporteringslag oven på trackerne med Tableau.

Den forøgede operationelle effektivitet og datasikkerhed har gjort det muligt at skabe en hurtigere sagsbehandlingsproces samt et stærkt dokumentations- og rapporteringsgrundlag. Forhold som alle har styrket kundeoplevelsen.