

# Kundene styrer digitaliseringen

Administrerende direktør i Finans Norge, Idar Kreutzer, ser et betydelig potensial for ytterligere digitalisering i finansnæringen og tror at forbrukeradfærd må være et vesentlig grunnlag for utvikling av tjenester på de plattformene som kundene ønsker. – Kundene forventer at stadig større del av dialogen automatiseres, sier han også.

Redaktør Alf Asklund



*At finansnæringen er svært IT-intensiv og i stor grad leverer sine tjenester på digitale plattformer, er en av hovedårsakene til næringens betydelige produktivitetsvekst over mange år, mener Idar Kreutzer.*

*– Hva betyr digitalisering for deg og for Finans Norge?*

– For Finans Norge og for meg betyr økt digitalisering å sikre finansnæringens konkurransekraft gjennom effektivisering av egen produksjon og ved å skape bedre kunded tjenester, sier Kreutzer. Han legger til at dette krever at næringen legger vesentlig vekt på effektiv utnyttelse av teknologi, tekniske løsninger for produkter og tjenester som underbygger og bidrar til å styrke samfunnets tillit til næringen, og at forbrukerbehov må være et vesentlig grunnlag for utvikling av tjenester på de plattformene som kundene ønsker.

Han sier at Finans Norge hadde en gjennomgang og revisjon av sin strategi i 2015 og at det i den forbindelse ble laget en delstrategi for digitalisering mot 2017.

– Finansnæringen er en svært IT-intensiv næring og leverer i stor grad sine tjenester på digitale plattformer. Dette er en av hovedårsakene til næringens betydelige produktivitetsvekst over mange år. Selv om næringen på denne måten har blitt svært effektiv, er det betydelig potensial for ytterligere digitalisering.

*– Hvordan ser den «digitale» verden ut for bankene/finansnæringen og kundene om to år – om ti år?*

– Det heter seg jo at «alt som kan digitaliseres, vil bli digitalisert». Det er helt sikkert riktig. De som nå går ut i arbeidslivet har levd med internett hele sitt liv. Det har stor betydning for deres tankesett. Teknologien brukes til å lage stadig mer intelligente løsninger. Dialogen med kundene kan automatiseres stadig mer, tror han.

Det er likevel vanskelig å se for seg at ansvaret og den endelige beslutningen vil bli overlatt til digitale løsninger.

– *Hvordan kan næringslivet generelt bli mest mulig «digitalisert»?*

– Her vil det helt sikkert være store variasjoner mellom bransjer avhengig av hvor langt man allerede har kommet i å utnytte teknologi. Det er i stor grad snakk om modning og motivasjon. Kundene forventer at stadig mer skjer digitalt og at stadig mer avanserte prosesser kan digitaliseres med ny avansert og intelligent teknologi.

– *Hvis finansnæringen blir mer effektiv ved hjelp av nye løsninger. Hvordan skal de få betalt for nye og mer effektive løsninger? Må forretningsmodeller/prissettingsmodeller endres – og eventuelt på hvilket vis?*

– Ideelt sett bør hver enkelt tjeneste prises separat og direkte slik at kundene kan

velge produkter og tjenester basert på kostnadene som er tilknyttet. Det har imidlertid vist seg å bli stadig mer krevende i den harde konkurransen i finansmarkedene, og vi ser nye aktører som jobber i næringens randsoner, komme inn med nye forretningsmodeller. Finansnæringen vil aktivt tilpasse seg og innovasjonstakten vil øke. Kundepreferanser og offentlig regulering vil sette retning og påvirke tempo.

– *Mange sier at teknologi ikke er viktigst, men å få med seg sjefen og organisasjonen?*

– Jeg er enig i dette. Det er snakk om menneskenes evne til å fatte hvilke muligheter som finnes og viljen til å ta disse i bruk. Vi har sett over lang tid at enklere og mer rutinemessige oppgaver automatiseres – eller digitaliseres – om du vil, mens de oppgavene som blir tilbake vil kreve høyere kompetanse og kompetanse til å ta beslutninger basert på digitale råd og anbefalinger.

– *Ser du noen problemstillinger i forhold til lovverk – personvern – ev. noe annet?*

– Det er viktig å ta dette på stort alvor. Det er også i noen grad slik at det stilles ulike krav til ulike aktører. Finansnæringen har strenge regler. Vi ønsker at sikkerhet og trygg informasjonshåndtering skal være et konkurransefortrinn for finansnæringen i Norge. Samtidig mener vi at aktører som konkurrerer i de samme markedene, må bli stilt overfor de samme kravene. Slik opplever vi ikke at det er i dag.

– *Noen oppfordring til politikerne?*

– Det er viktig at politikerne bidrar med å tilpasse lovmessige rammebetingelser slik at utviklingen skjer på grunnlag av gode vilkår, avslutter Kreutzer.

## Visste du at Adra leverer løsninger for periodeavslutning og internkontroll?



Økonomiavdelinger opplever stadig press på å være mer effektive i tillegg til at det er strengere krav til dokumentasjon og etterlevelse. Kjenner du deg igjen?

Adra utvikler skybaserte løsninger som revolusjonerer arbeidsprosessene i økonomiavdelingen.

### Med Adras løsninger får du:

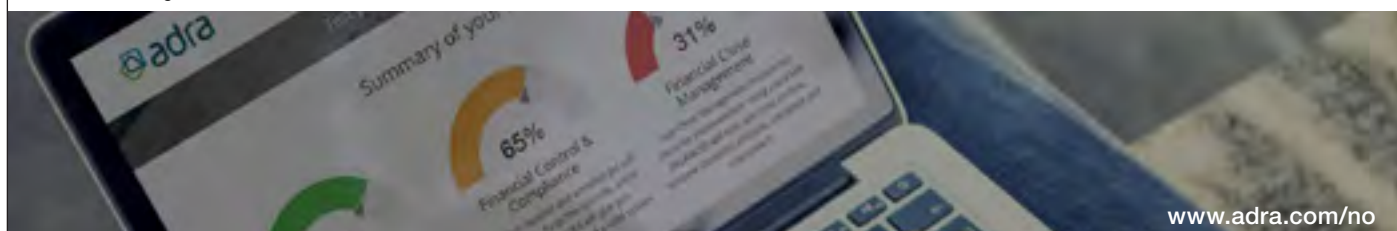
- > Dokumentasjon av balansen
- > Effektiv prosessplanlegging
- > Kontroll og etterlevelse
- > Oversiktlig arbeidsflyt
- > Dokumentasjon av internkontroll
- > Arbeidsdeling og revisjonsspor

**Få en evaluering av deres periodeavslutningsprosess!**

**> Ta Adras test i dag**

Se hvordan dere kan forbedre deres periodeavslutningsprosess med moderne og spseialutviklede løsninger.

Vi har i 26 år levert løsninger for avstemming og innbetalinger, og de siste 5 årene har vi som markedsleder levert løsninger for effektiv prosessstyring i økonomiavdelingen. \* F.o.m. 10. mai 2016 heter vi Adra Software AS.



[www.adra.com/no](http://www.adra.com/no)