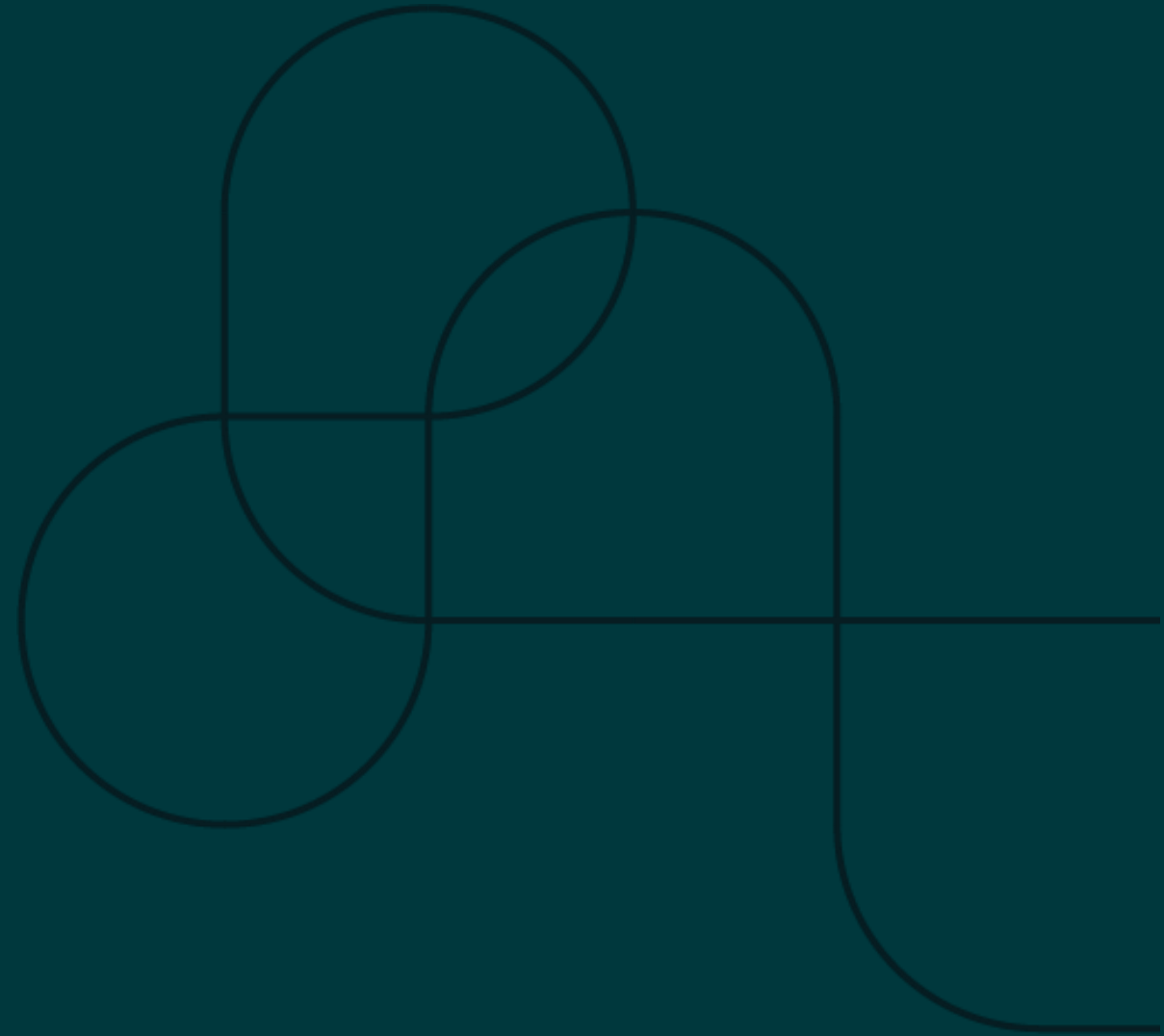




Bank og forsikring
for deg, ditt og dine







Med fremtidens CRM-system har JBF styrket sin posisjon som forsikringssselskapet med Norges mest fornøyde kunder



Enej Novo
Produkteier



Kristian Vagstad
Løsningsarkitekt - Inspirit



Per Anders Gjefsen
IT-Arkitekt

JBF i korte trekk



Finanskonsernet JBF består av selskapene JBF Bank og JBF Forsikring, og tilbyr finansielle tjenester til privatmarkedet.



Vi har en meget god soliditet/kapitaldekning, god lønnsomhet og betydelig egenkapital.



Våre kunder er også våre eiere, derfor går overskuddet tilbake til kundene.



Kundeundersøkelser viser at JBF har meget lojale og fornøyde kunder.



Eika-samarbeidet

JBF Bank har vært en del av Eika Alliansen siden 2003.

Eika Alliansen består av over 50 lokalbanker over hele landet.

Eika-konsernets kjernevirksomhet er gode og kostnadseffektive produkt- og tjenesteleveranser til lokalbankene for å sikre en moderne og effektiv bankdrift.

eika.





Vi har alle forsikringene du trenger som privatperson

Hvem kan bli kunde i JBF forsikring?

Forsikringene våre tilbys bestemte kundegrupper, hovedsakelig ansatte innen for jernbane- og transportsektoren.

Fagforbundene NJF og NLF har sine kollektive forsikringer hos oss, og medlemmene får ekstra gode fordeler.

Barn av kundene våre kan også bli kunder – det er derfor vi kaller oss JBF-familien.

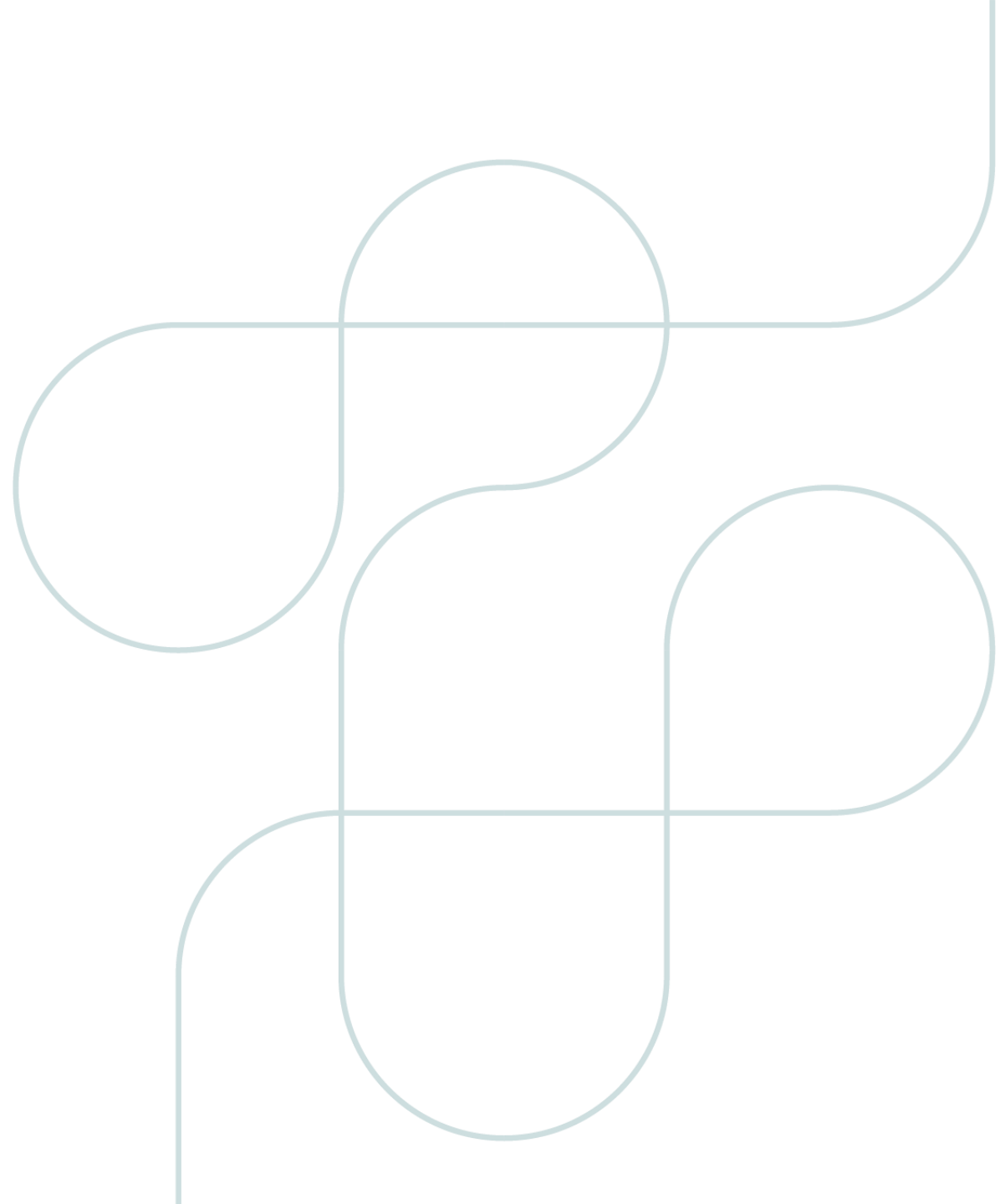


Vi har Norges mest fornøyde forsikringskunder!





Hvordan sikre at vi fortsetter å
ha Norges mest fornøyde
forsikringskunder?



Hvorfor CRM?



Mål mobiliseringsfasen



«Sette JBF i stand til å **eie** implementeringsfasen av CRM»*



Forretningsbehov er analysert og dokumentert, herunder interne/eksterne compliance krav

- E2E gjennomgang av salgsprosesser
- Sikre «innebygd» compliance, inkl. god skikk



- Identifisert og dokumentert forretningsbehov salg og marked – til sammen 70 brukerhistorier
- Leadsprosess gjennomgått og satt i Hugin kontekst – identifisert behov på kort og lang sikt
- Identifisert krav til tilgangsstyring, logging, anonymisering/sletting og knyttet mot standard Dynamics funksjonalitet



Omførent prosjekt-/utviklingsmodell

- Balansere det beste fra to verdener; smidig og struktur
- Modell for løpende effektmåling
- Forventningsstyring av organisasjonen
- Mål og milepæler for prosjektimplementering



- Smidig tilnærming til prosjektet og har identifisert flere forbedringer til implementeringsfasen
- Effektmåling: forutsetninger og modell forankret og datagrunnlag er tilgjengelig
- Gevinstrealisering knyttes til analytisk CRM
- Scope for prosjektimplementering identifisert og forankret, inkl. milepæler
- Design sprint gjennomført



God forståelse for funksjonalitet, dataflyt og mulighetsrom i CRM

- Omfatter Sales og Marketing modulen i Dynamics
- Kompetanseløft
- Dataflyt og –modell
- Gjennomføring av PoC



- Hugin miljøer opprettet (staging, test, PRD)
- Demo av Sales, Marketing og Customer Voice utført
- Vellykket PoC dataflyt fra Flyt til Hugin
- Alternative metoder for å vise data i Flyt identifisert og vurdert (widgets, power apps)



Alle kritiske avhengigheter er gjort rede for og hensyntatt i prosjektimplementeringsplanen

- Skyløft
- DVH 2.0
- Eika



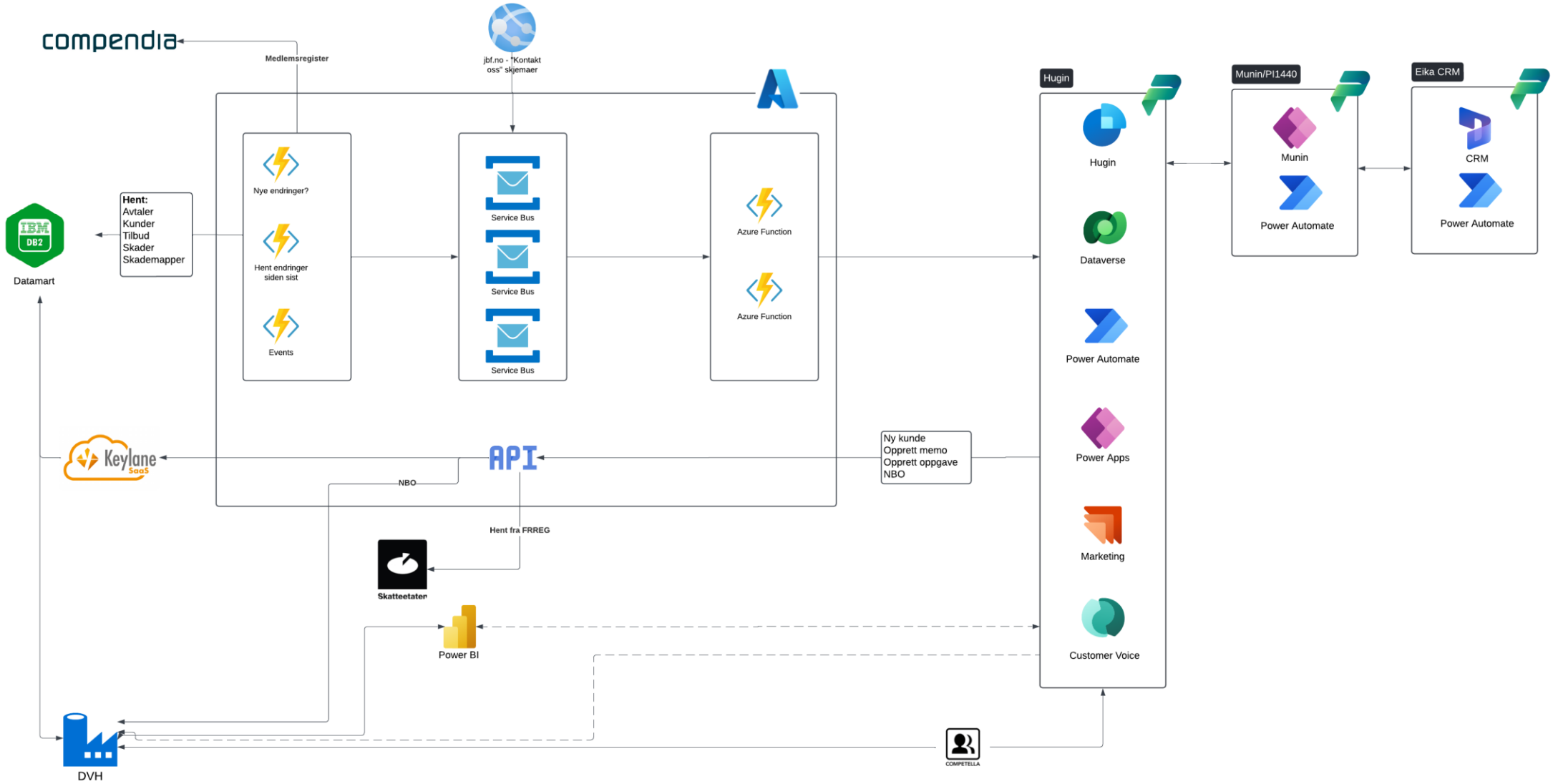
- Nytteverdien av migrering til sky er identifisert som stor
- Datamapping for påbegynte brukerhistorier utført
- Identifisert krav til DVH for å erstatte DM2.1 som kilde
- Tett dialog med Eika, inkl. utkast til kontrakt som regulerer Azure og CRM, er etablert

* JBF skal sitte i førersetet i implementeringen slik at vi er rigget til å forvalte og videreutvikle Microsoft Dynamics. Dette er en forutsetning for å kunne hente ut estimerte gevinster lagt til grunn i vedtatt business case.

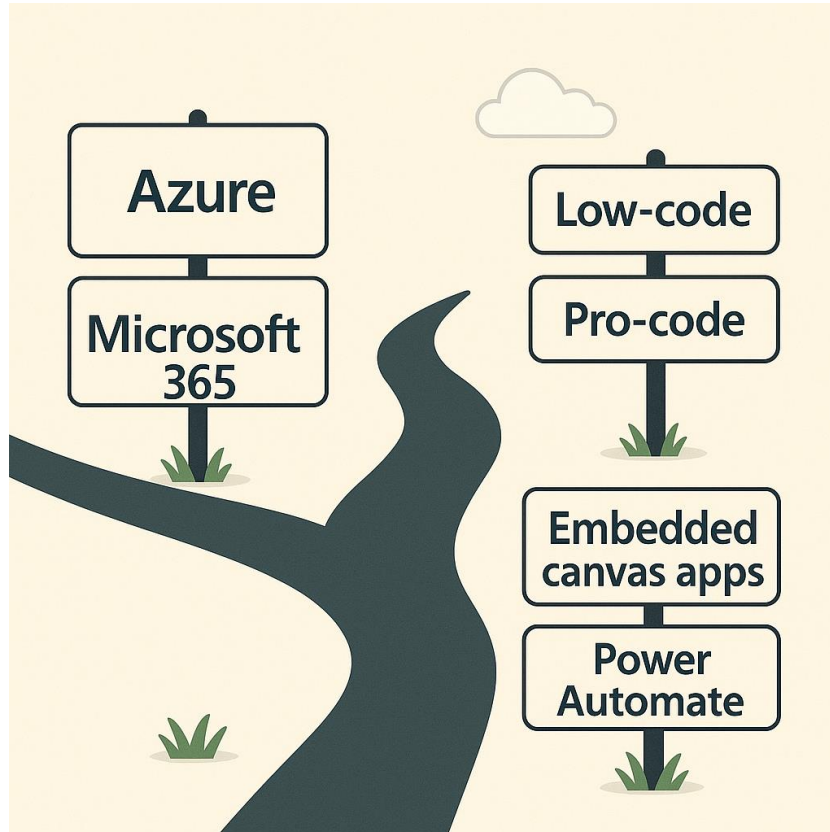
Teknologivalg og rammer



Arkitektur - dataflyt



Bevisst valg av teknologi



- Low code vs procode
 - Embedded canvas app
 - Power Automate
- Integrasjon
 - Datalast er uten logikk
 - Kompleksitet håndteres i D365

Hva har vi gjort?

Et lite utdrag

Strukturert salgsoppfølging på tvers av system

Kilder

Nettsider

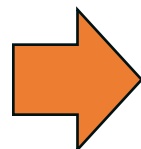
Medlemsregister

Digitalt onboarding

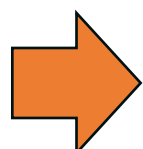
Markedsaktiviteter

NBO

+++



Lead

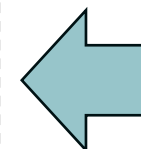


Salgsmulighet

Tilbud

Tilbud

Tilbud



Kjernesystem



Tilpassede skjema med aggregert informasjon

DA **Dyktig Alligator** – Lagret
Kontakt · Kontakt - Hugin ▾

Kunde, Kollektiv avtale
Relasjonsstatus

27.01.2024
Kunde siden dato

Utmeldingsdato

Enej Novo
Eier ▾

Sammendrag **Innsikt** Utvidet kundeinformasjon Avtaler Innsikt God skikk Markedskommunikasjon Relatert ▾

KONTAKTINFORMASJON

Relasjonsnummer 6600

Fødselsnummer 08900148365

Fornavn Dyktig

Etternavn Alligator

E-post alligator@jbf.no

Mobiltelefon +4725148596

Telefon privat ---

AVTALEINFORMASJON

Gruppeavtale Hovedkunde ▾

Selskap BorgBuss ×

Fornylesdato 27.01.2025

Betalingstermin Måned ▾

Betalingsmetode Manuell ▾

Totalt årlig premie kr 71 354,52

Kundescore B

Assistent

Varslinger

Ingen varslinger eller forslag

Kom tilbake senere for å se hva som er nytt og holde deg oppdatert.

Tidslinje

Søk i tidslinje

Angi et notat ...

Høydepunkter

Det finnes ikke nok informasjon til å generere høydepunkter.

Nylig

Automatisk innlegg på [Salgsmulighet Test](#): 17.02.2025 10:47
Salgsmulighet opprettet av [Enej Novo](#) for Kontakt Dyktig Alligator

EN Endret: 04.02.2025 12:00
 Telefonsamtale fra: [Enej Novo](#) Aktive
Enej Novo -> Dyktig Alligator - 04.02.2025 12:00
Vis mer

EN Endret: 04.02.2025 12:00
 Telefonsamtale fra: [Enej Novo](#) Aktive
Enej Novo -> Dyktig Alligator - 04.02.2025 12:00
Vis mer

Varsler

Avtaleoppsummering

Forsikringsbalanse 40768,34 kr

Tilpassede skjema med aggregert informasjon

Top Navigation: Hugin, Søk, SANDKASSE, Del

Main Header: Forsikringstilbud – Lagret, Salgsmulighet, kr 20 000,00 Bereg. omsetning, Ja Automatisk lukking, Normal Vurdering, KS - Min side Eier

Progress Bar: Salgsprosess for kundee... Aktiv i 88 dag, Kvalifiser, Tilbud (88 D), Avslutning

Customer Details:

- Emne: Forsikringstilbud
- Statusårsak: Pågår
- Oppfølgingsdato: ---
- Kontakt: Dyktig Alligator
- Mobiltelefon: +4725148596
- Telefon privat: ---
- E-post: alligator@jbf.no
- Relasjonsnummer: 6600

Neste: Test - Dyktig Alligator -> Kristian Vagstad - 16.05.2025 12:04, Lagt til av deg, Ring, Merk som fullført

Tidslinje: Søk i tidslinje, Angi et notat ...

Høydepunkter: Nylig

- Endret: 12:06
- Telefonsamtale fra: Dyktig Alligator Aktive
- Test - Dyktig Alligator -> Kristian Vagstad - 16.05.2025 12:04
- Vis mer
- Automatisk innlegg på Lead Dyktig Alligator: 17.02.2025 10:47, Kundeemne kvalifisert av Enej Novo og konvertert til Salgsmulighet Test
- Automatisk innlegg på Salgsmulighet Forsikringstilbud: 17.02.2025 10:47, Salgsmulighet opprettet av Enej Novo for Kontakt Dyktig Alligator

Varsler: Avtaleoppsummering

Tilbud:

Oppsummering	Masseoppdater avslagskode
Åpen 0/2	Slettede
Akseptert 1/2	Tapte
Tapte 1/2	Oppdater alle

Offers:

- Tesla Model Y: Avslått, 123456, kr 12000, Sett avslagskode
- Enebolig: Akseptert, 223344, kr 8000

Integrasjon med telefoni

The screenshot displays a CRM interface with the following components:

- Header:** Includes the user name 'Hugin', a search bar with the text 'Søk', and the system name 'SANDKASSE' with various utility icons.
- Sidebar:** Contains navigation links for 'Hjem', 'Nylig', 'Festet', 'Arbeidsoversikt', 'Dashboards', 'Aktiviteter', 'Salgsrapport', 'Leadsrapport', 'Kunder', 'Kontakter', 'Partnere', 'Forretningsforbindel...', 'Salg', 'Leads', 'Salgsmuligheter', 'Oppgaver', 'Skade', and 'Saker'.
- Finn innringer (Find incoming calls):** A search form with 'Innkommende telefonnummer' (25148596) and 'Søketekst' (25148596). A blue 'Ny' button is located below the search fields.
- Finn hvem det gjelder (Find who it applies to):** A list of contacts under the heading 'Kontakter'. The list includes:
 - Trist Bakeri (29891999796, +4725148596, bake@jbf.no) - Ikke-kunde
 - Dyktig Alligator (08900148365, +4725148596, alligator@jbf.no) - Kunde
 - Trist Bakeri (29891999796, +4725148596, bake@jbf.no) - Ikke-kunde
- Finn hva det gjelder (Find what it applies to):** A section for 'Avtaler' (Agreements) with filters for 'Valgt kontakt (26)' and 'Søk (1)'. It shows:
 - Avregistrert - TE15711 - Fiat - Doblo
 - Forsikringstaker: Dyktig Alligator
 - Eier/forsikrede: Dyktig Alligator
- Right Panel:** Contains sections for 'Kontakt' (Dyktig Alligator, 08900148365, alligator@jbf.no, with a 'Velg' button), 'Saker', 'Salgsmuligheter' (Forsikringstilbud, KS - Min side, with a 'Velg' button), and 'Leads'.

Integrasjon med telefoni

Hugin SANDKASSE

Denne kunden styres av FLYT. Endringer på kunden må utføres i FLYT.

Lagre Lagre og lukk Ny Åpne kunden i FLYT Tips til bank Åpne organisasjonsdia... Deaktiver Lists Koble til Oppdater Kontroller tilgang Del

DA Dyktig Alligator – Lagret
Kontakt · Kontakt - Hugin

Kunde, Kollektiv avtale 27.01.2024 Kunde siden dato
Relasjonsstatus Utmeldingsdato Enej Novo Eier

Sammendrag Utvidet kundeinformasjon Avtaler God skikk Markedskommunikasjon Relatert

KONTAKTINFORMASJON

Relasjonsnummer 6600
Fødselsnummer 08900148365
Fornavn Dyktig
Etternavn Alligator
E-post alligator@jbf.no
Mobiltelefon +4725148596
Telefon privat

AVTALEINFORMASJON

Gruppeavtale Hovedkunde
Selskap BorgBuss
Fornylsesdato 27.01.2025
Betalingstermin Måned
Betalingsmetode Manuell
Totalt årlig premie kr 71 354,52
Kundescore B

ADRESSE

Tidslinje

Søk i tidslinje
Angi et notat ...
Høydepunkter
Nylig

- Endret: 08:29
Telefonsamtale fra: Dyktig Alligator Aktive
Dyktig Alligator -> Kristian Vagstad - 22.05.2025 08:29
Vis mer
- Endret: 16.05.2025 12:06
Telefonsamtale fra: Dyktig Alligator Aktive
Test - Dyktig Alligator -> Kristian Vagstad - 16.05.2025 12:04
Vis mer
Salgsmulighet: Forsikringstilbud
- Endret: 14.05.2025 10:22
Telefonsamtale fra: Enej Novo Aktive
Enej Novo -> Dyktig Alligator - 14.05.2025 10:22
Informert FT om 30 dager leiebil.
Vis mer
- Automatisk innlegg på Salgsmulighet Forsikringstilbud: 17.02.2025 10:47
Salgsmulighet opprettet av Enej Novo for Kontakt Dyktig Alligator
- Endret: 04.02.2025 12:00
Telefonsamtale fra: Enej Novo Aktive
Enej Novo -> Dyktig Alligator - 04.02.2025 12:00
Vis mer
- Endret: 04.02.2025 12:00

Varsler

Avtaleoppsummering

Forsikringsbalanse 40768,34 kr

Salgsmuligheter

Velg alle

- Forsikringstilbud
Åpen
16.05.2025 13:40
- Automatisk opprettet fra Flyt
Vunnet

Telefonkontroll

Gjeldende oppføring

Navn Dyktig Alligator
Type Kontakt
Telefonnummer +4725148596
Ring ut? Opprett utgående telefonaktivitet

Oppsummering av telefonsamtale

Kategori Melde skade
Underkategori Ønsker å melde ny skade på telefon ~h

Kunden ønsker å melde en ny skade

Flytt Fullfør

God skikk

Mine åpne telefonsamtaler

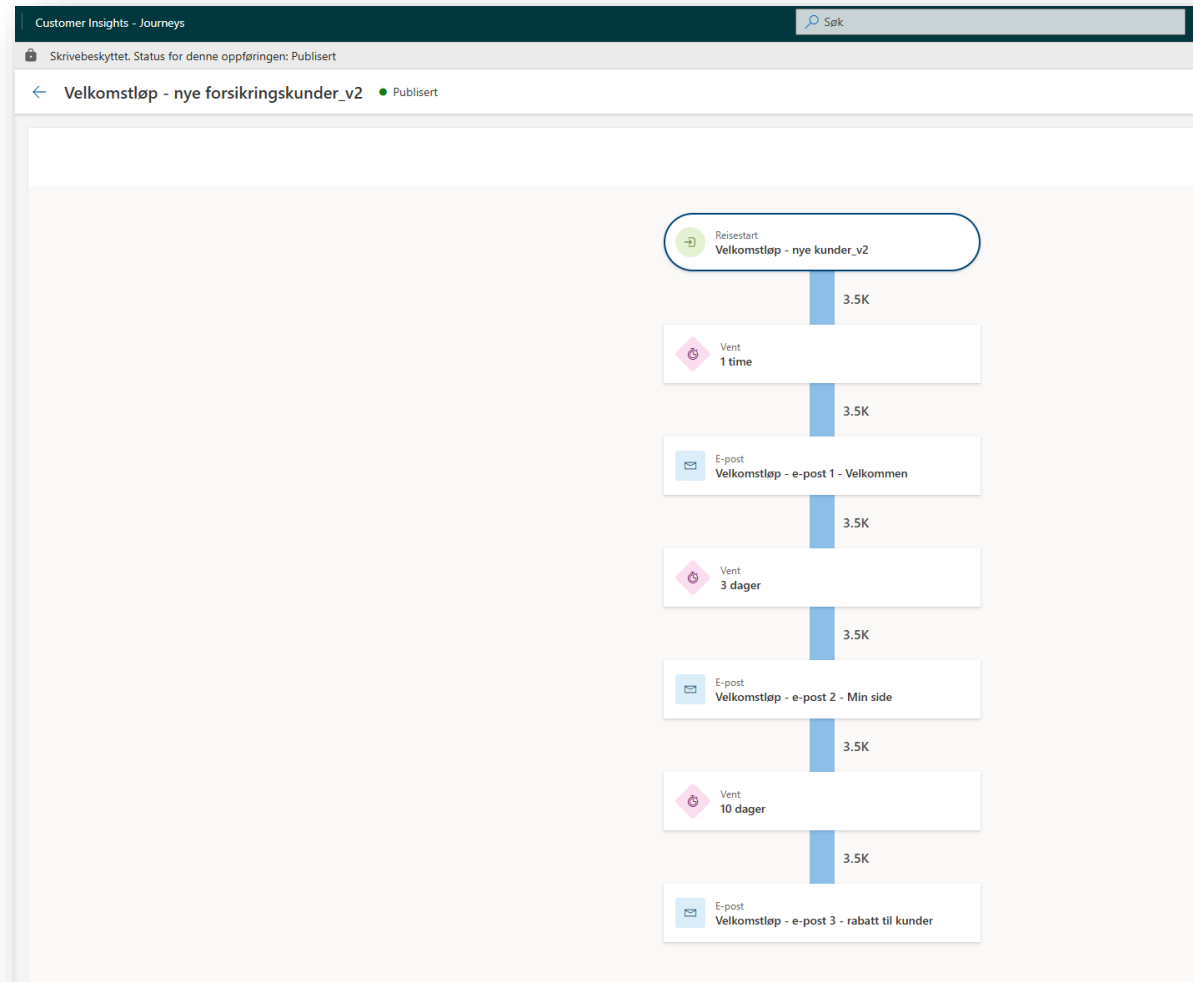
Dyktig Alligator -> Kristian Vagstad - 22.05.2025 08:29
25148596 Melde skade - Ønsker å melde ny ska...
Kunden ønsker å melde en ny skade

Test - Dyktig Alligator -> Kristian Vagstad - 16.05.2025 12:04
25148596 Status på skadesak

97721758 - 16.05.2025 12:02
97721758

Kristian Vagstad -> 8039 - Avregistrert - KH98765 - Audi - A1
+4791544859

Kundereiser



Velkomst e-post



Velkommen til oss!

Takk for at du valgte å bli kunde i JBF. Vi ønsker å være på lag med deg hele livet, og sikre deg, ditt og dine mot det uforutsette. Hos oss skal det være trygt og enkelt å være kunde.

Ta gjerne en kikk på nettsidene våre. Vi håper du liker det du ser, og blir godt kjent med oss. På innloggede sider har du tilgang til kundeforholdet ditt, og kan se forsikringene og betalingene dine, samt gjøre endringer eller melde skade.

[Gå til jbf.no](#)

1

Én time etter aksept av tilbud

Bli kjent med Min side



Du finner alt på Min side

På innloggede sider finner du alt du trenger å vite om forsikringene dine, samt informasjon om fakturaer og betalingsinformasjon. Du kan også gjøre endringer, melde skade, og se forsikringsdokumenter og vilkår

[Mer om Min side](#)



2

+ 3 dager etter forrige e-post

Rabatt hos samarbeidspartner



Få 15 % rabatt på sikkerhetsprodukter

Alle våre kunder får 15 prosent rabatt på sikkerhetsprodukter fra sikkerheten-selv.no. Sikkerheten-selv er en av Norges største distributører av sikkerhetsprodukter, og tilbyr et bredt utvalg av sikkerhet og smarthjemløsninger - blant annet brannsikkerhet og boligalarm.

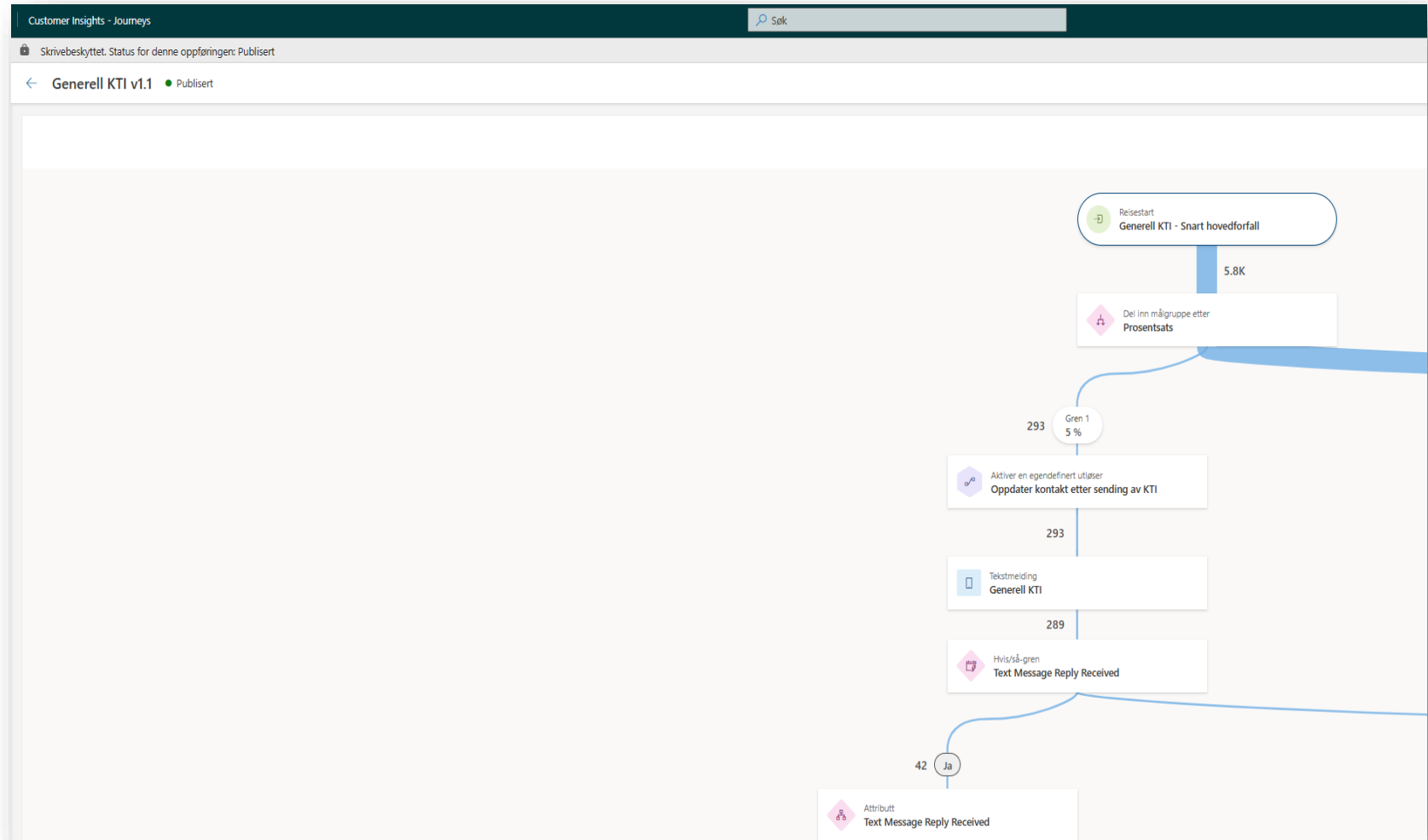
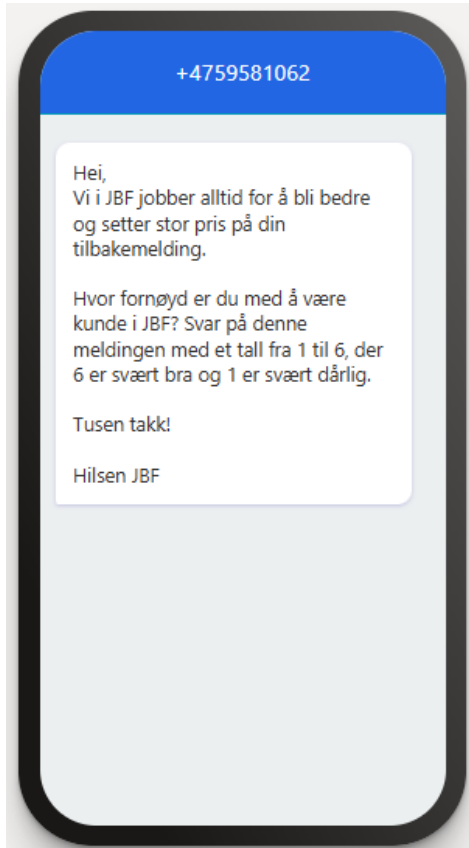
Logg deg inn på Min side for å finne rabattkoden din som du kan bruke på sikkerheten-selv.no.

[Gå til Min side](#)

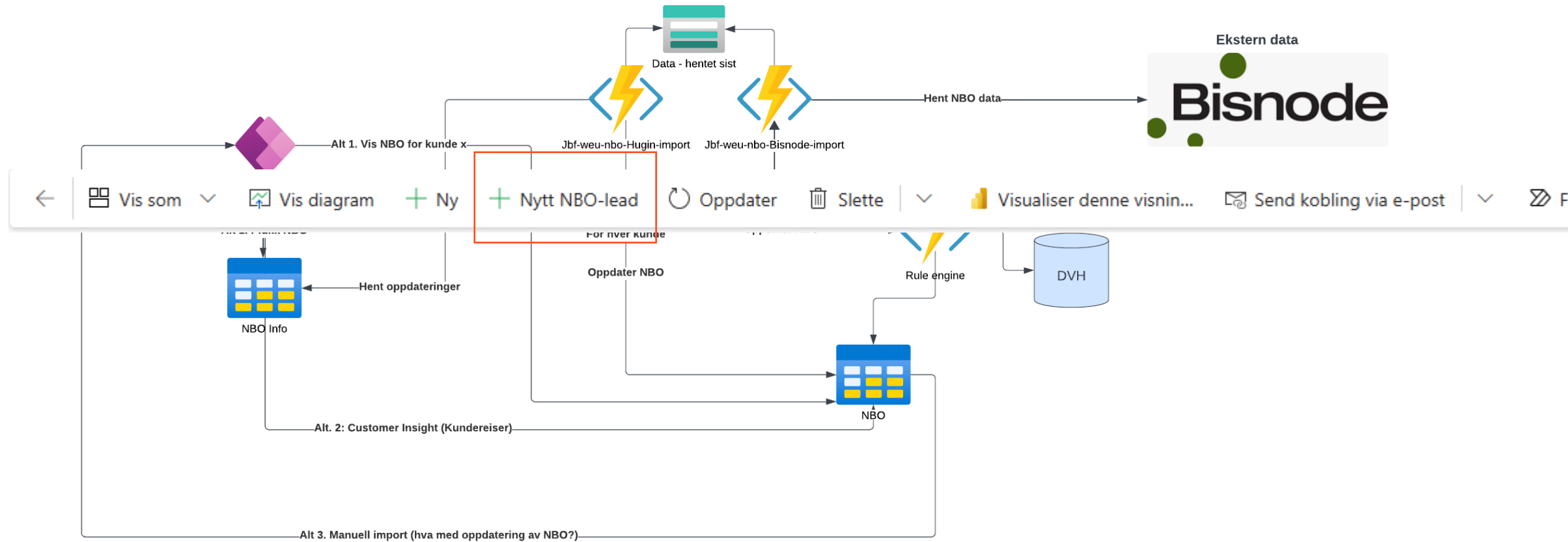
3

+ 10 dager etter forrige e-post (samtykke hensyntas her)

Kontinuerlig måling av tilfredshet (KTI)



NBO - Next Best Offer



Dataflyt på tvers av Bank og Forsikring (Ett JBF)

Miljø

Forsikring
CRM

Bank
CRM
(JBF kontroll)

Bank
CRM



Dataflyt på tvers av Bank og Forsikring (Ett JBF)

DA Dyktig Alligator – Lagret
Kontakt · Kontakt - Hugin

Kunde, Kollektiv avtale 27.01.2024
Relasjonsstatus Kunde siden dato Utmeldingsdato Enej Novo Eier

Sammendrag Utvidet kundeinformasjon Avtaler God skikk Markedskommunikasjon Relatert

Send tips til bank

Kunde sist tipset til bank:

Kundeinfo

Navn

Fødselsnummer

E-post

Telefonnummer

Kommentar

Om tipset

Avdeling som tipser


Region/tipsløype

Behandles av

Kunde ønsker å bli kunde i

v0.12

Dataflyt på tvers av Bank og Forsikring (Ett JBF)

Munin **PRE**

Oversikt

- Nye leads
- Leadsoppfølging
- Ny kunde**
- Tipsoversikt

Kundesøk

17025449312

Ny **Søk**

Kristian Testkunde
Fødselsnummer: 17025449312 >
E-post: kvagstad@gmai...
Telefon: +4797721758

Kundeinfo

Kundeprogram: Prioritert

Rådgiver: Søk etter rådgiver

Relasjon: Ektefelle 12312321456

Barn: Antall: Fødselsnummer

Legitimasjon: PUM

Annet

Flytte sparing:

[Bytt kunde med relasjon](#) [Opprett ny kunde og gå til e-postutkast](#)

Ett JBF

Er forsikringskunde: Ja
Kundeprogram: NJF

Tips forsikring

Status

- Brukerne (og ledelsen) er fornøyde og greier seg ikke uten CRM i hverdagskundeoppfølging
- Dynamics har blitt en sentral plattform i JBF sitt arbeid med innsikt, kundeanalyse, -oppfølging og prosessforbedring.
- 115 aktive brukere på forsikring, nærmere 80 på bank
- Rapporteringsverktøy for leadsrapporter med salgsanalyse

Erfaringer

- Ikke undervurder kompleksitet i kjernesystemet/integrasjonsarbeid
- CRM gjør ikke hverdagen enklere til å begynne med
- Sørg for at du har noe smart som veier opp for merarbeid
- Endringsledelse! (Teknologi er den enkle delen)
- Ha ledelsen i ryggen som gode ambassadører
- Ha partnere som er dyktige og riktige folk tilgjengelig
- Bygg intern kompetanse, gå på kurs/fagsamlinger etc...
- ...Og sett av tid til det!
- Sørg for at konsulenter og interne gjør ting sammen
- Du blir aldri ferdig..

Fra prosjekt til ny fagdisiplin

- Fra prosjekt til «Team Hverdagsdigitalisering»
- Konsulenter og tilknytning til fagmiljø
- Internt ansatte som endrer kompetanse
- Superbrukere deltar aktivt i teamet

