

Handelsbanken investerar i kunderna med StreamServe

Stort och koncernomspännande avtal innebär att bankjätten ytterligare effektiviserar sin kundkommunikation

Stockholm, 11 december, 2007 -- Sverigegrundade IT-företaget StreamServe och Handelsbanken har ingått ett avtal som innebär att hela Handelsbanken-koncernen, med verksamhet i större delen av Europa och 459 kontor bara i Sverige, satsar på StreamServe Enterprise Document Presentment (EDP) för att effektivisera hanteringen av sin kundkommunikation. Avtalet blir StreamServes största i Norden hittills under 2007.

Handelsbanken valde StreamServe för att effektivt kunna skapa all kommunikation såsom kundbrev, kontobesked och fakturor. För Handelsbanken är kundernas relation till sina lokala kontor mycket viktig och med StreamServe får alla handläggare snabbt och enkelt tillgång till de dokument och den information som de behöver för att ge bra service.

Precis som företag i flera andra branscher står banker inför utmaningen att erbjuda sina kunder personliga erbjudanden och individanpassad information. Enligt undersökningar finns en hel del att göra här. Bland annat visar en undersökning¹ att hela 88 procent av alla bankkunder kontinuerligt får tjänsteerbjudanden som är irrelevanta för dem. Dessutom säger 71 procent att de ofta får två eller fler brev från sin bank på en och samma dag.

- Information om vad som är relevant för respektive kund har i stort sett alla banker tillgång till i sina IT-system, säger Christian Hadenius, nordisk vd på StreamServe. Däremot är många dåliga på att utnyttja det, inte minst för att de tror att tekniken sätter stopp. StreamServe löser detta genom att konsolidera information från system som är isolerade ifrån varandra, individanpassa presentationen av informationen samt möjliggöra att den kan användas på flera ställen flera gånger, både i affärsdokument och i elektroniska kanaler.

¹ Nutshell research, februari 2007.



Med StreamServe ska Handelsbanken också införa samkuvertering av dokument som ska till en och samma mottagare. Förutom att mottagaren slipper hantera flera kuvert vid samma tidpunkt, innebär det såväl miljömässiga fördelar för oss alla samt portomässiga fördelar för Handelsbanken.

Långsiktigt är Handelsbankens StreamServe-investering en del av bankens satsning mot att bibehålla sin ställning som den bank som enligt undersökningar har de mest nöjda kunderna. Handläggare ska enkelt kunna skapa dokument med attraktiv design och individanpassat innehåll - utan att tvingas tillkalla expertis från IT-avdelningen. Dessutom ska kunden själv kunna välja om han eller hon vill hantera kommunikationen elektroniskt via Internet eller via pappersdokument.

Om Handelsbanken

Handelsbanken är en universalbank, det vill säga levererar tjänster inom hela bankområdet. Handelsbanken har en stark position på den svenska marknaden med 459 kontor (30 september 2007).

Under de senaste 15 åren har en universalbanksverksamhet byggts upp i de övriga nordiska länderna och sedan år 2000 även i Storbritannien. Handelsbanken hade per den 30 september 2007 38 kontor i Danmark, 44 i Finland, 42 i Norge och 34 i Storbritannien. Dessutom 20 kontor i länder utanför Norden och Storbritannien. Totalt har Handelsbanken verksamhet i 21 länder.

Om StreamServe

StreamServe Enterprise Document Presentment (EDP) gör det möjligt för världens ledande företag att kommunicera effektivt med sina kunder, partners och leverantörer genom att automatiskt skapa och presentera dokument med valfritt format och distributionssätt. StreamServes EDP-lösningar hjälper fler än 4600 kunder i 130 länder att presentera ett rikt utbud av skräddarsydda affärsdokument – interaktiva, elektroniska eller på papper. Bland kunderna finns BMW, Posten, SEB, Volvo, China Light & Power, DaimlerChrysler Bank och ING. StreamServes huvudkontor ligger i Burlington, Massachusetts, USA. Företaget är grundat i Sverige och har 15 kontor runt om i världen.

StreamServe®, the StreamServe logo, StreamServe EDP, and "How Does Your Company Present Itself?" are all trademarks of StreamServe Inc. Some software products marketed by StreamServe Inc. and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. Other marks are trademarks or registered trademarks of their respective holders. ©StreamServe Inc. 2007

För mer information, vänligen kontakta:

Maria Wasing
Nordisk Marknadschef, StreamServe
Tel: +46 70 686 85 34
maria.wasing@streamserve.com

Jan Fredriksson
Text 100 för StreamServe
Tel: +46 (0) 70 716 00 68
Jan.fredriksson@text100.se