

Sampension øger kundetilfredsheden med ny digital signeringsløsning

Som led i en overordnet digitaliseringsstrategi arbejder Sampension hele tiden på at begrænse mængden af fysisk post. Med en digital signeringsløsning fra DSI-NEXT kan Sampensions kunder i dag underskrive dokumenter med deres NemID, hvilket reducerer administrationsomkostningerne og giver en højere kundetilfredshed.

”Hver gang en af vores kunder vil ændre noget i en pensionsordning, eller hvis de for eksempel ønsker at lave en begunstigelse eller overføre en pensionsordning fra et andet selskab, kræver det en underskrift,” fortæller Frank Marlow Ravn, der er teknisk projektleder hos Sampension. ”Indtil for nylig sendte vi enten dokumenterne med posten, eller også printede vores kunder dem fra vores hjemmeside. Under alle omstændigheder skulle de skrives under i hånden og sendes fysisk retur til os, hvorefter vi skulle scanne dem ind for at få en digital kopi. Det var en meget ressource- og tidskrævende proces, både for os og for vores kunder.”

Tilbud og andre dokumenter accepteres med NemID

”Vi bruger i dag signeringsløsningen fra DSI-NEXT i to forskellige sammenhænge,” tilføjer Jan Elbrus, der er projektleder for Digital Kommunikation hos Sampension. ”For det første kan vi lægge tilbud og andre dokumenter i digitale postkasser, hvor vores kunder kan logge sig ind og underskrive digitalt med deres NemID. For det andet har vi forskellige selvbetjeningsløsninger på vores hjemmeside, hvor vores kunder selv finder de rette dokumenter og under- >>



”Når dokumentet ikke skal igennem så mange hænder, reducerer vi vores omkostninger, og det kommer i sidste ende vores kunder til gode.”

Frank Marlow Ravn, teknisk projektleder hos Sampension

skriver dem digitalt, når de har udfyldt dem med de nødvendige data.”

En velkendt løsning

DSI-NEXT har leveret digitale signeringsløsninger, så længe det overhovedet har været muligt at underskrive online, og med NemID-muligheden har Sampension fået en signeringsløsning, som kunderne kender fra mange andre sammenhænge. Jan Elbrus uddyber: ”Signeringen foregår meget på samme måde, som vores kunder kender fra netbank. Desuden har de i de sidste fire år logget på vores hjemmeside med NemID, så det er naturligt for dem, at det også er NemID, de bruger til at skrive under med.”

Øget kundetilfredshed

”Vi har ikke været i gang med løsningen så længe, men vi mærker allerede, at vores kunder er glade for den,” fortsætter Jan Elbrus. ”Normalt har der kunnet gå nogle dage, fra vores kunder har talt med os, til de modtager et brev med posten. På det tidspunkt var deres tanker for længst et andet sted end på pensionsordninger, og mange fik aldrig skrevet under og sendt brevet retur.”

Omkostninger reduceres

Det primære mål for Sampension i forbindelse med signeringsløsningen er en øget kundetilfredshed, men Frank Marlow Ravn påpeger, at der også er en effektiviseringsgevinst at hente: ”Når dokumentet ikke skal igennem så mange hænder, reducerer vi vores omkostninger, og det kommer i sidste ende vores kunder til gode.”

Professionel leverandør af sikre løsninger

Rent teknisk fungerer den digitale signering mere eller mindre som en plug and play-løsning, så den har været nem for Sampension at komme i gang med. Jan Elbrus forklarer: ”Vi undersøgte forskellige muligheder, men vi vidste, at DSI-NEXT havde en velfungerende løsning, der var let at gå til.” Frank Marlow Ravn tilføjer: ”DSI-NEXT

leverer i forvejen NemID som sikker login-løsning på vores hjemmeside, så det var naturligt at vælge dem. Derudover ved vi fra tidligere, at de er professionelle og hurtige, og at de virkelig ved, hvad de snakker om.”

Nye døre åbnes

Sampension har hurtigt fået gavn af den digitale signeringsløsning på de områder, de prioriterede højest, og i fremtiden forventer de at udnytte løsningen endnu mere. ”Der vil komme flere og flere dokumenttyper, som kunderne kan underskrive via vores hjemmeside, og i dag kan vores kunder faktisk underskrive via alle digitale enheder. Vi har især oplevet en stor efterspørgsel efter at kunne logge på fra en tablet, og den mulighed har kunderne nu,” slutter Frank Marlow Ravn.



Anvendt teknologi:

- .NET-/Java-integration af signeringsløsning
- NemID
- Java Enterprise Edition signeringsserver
- Microsoft Windows Server 2012
- PostgreSQL Database

Om Sampension

sampension

Sampension blev etableret i 1928 og administrerer i dag pensionsordninger for knap 300.000 danskere. Dermed er Sampension Danmarks tredjestørste pensionselskab. Selskabets kunder er hovedsagelig ansat inden for den kommunale og statslige sektor.