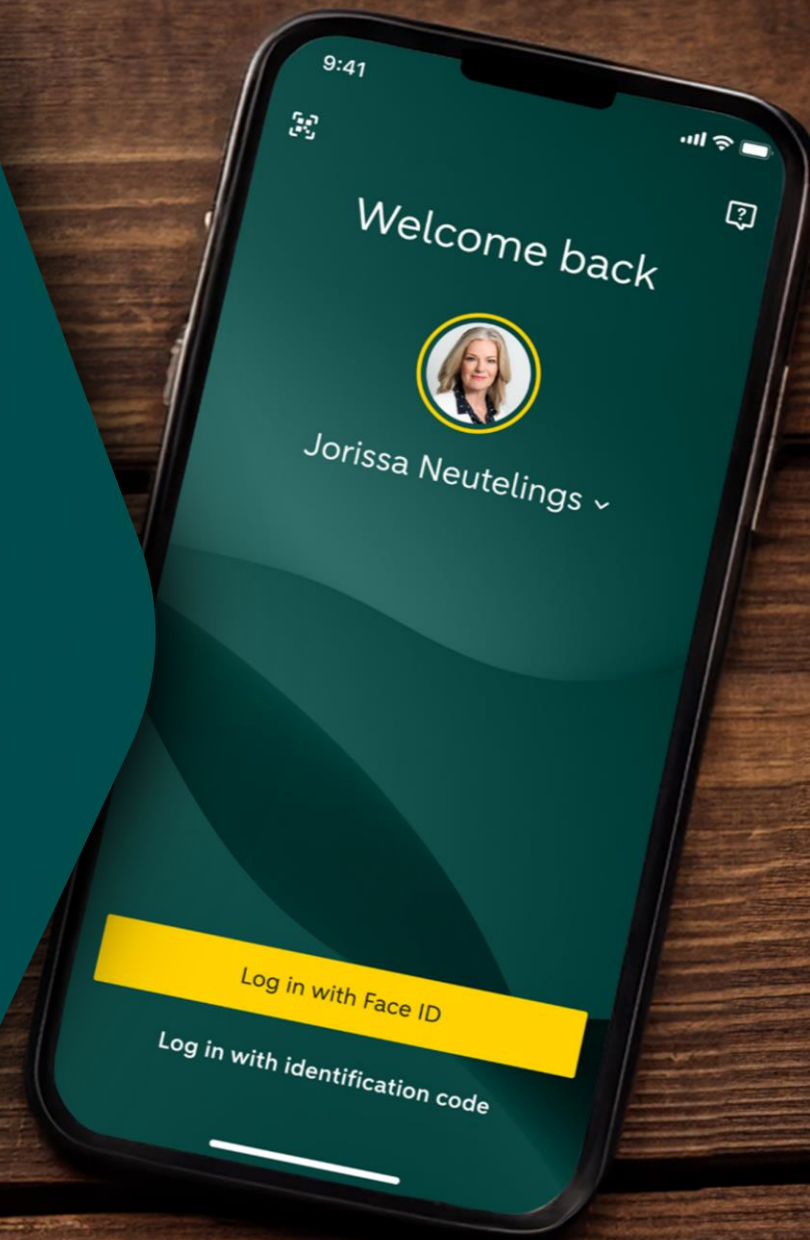


- › Jorissa Neutelings - Chief Digital Officer ABN AMRO
- › Missie: Founder of Future Bliss
- › Mijn dagelijkse werk bestaat uit:
 - › Digitale verkoop en services voor alle klanten van ABN AMRO
 - › Bepalen van de bankbrede visie en strategie op digitalisering
 - › Centrale hub voor de bouw en het onderhoud van alle digitale kanalen
 - › En alle customer experience en data science, Machine Learning en AI



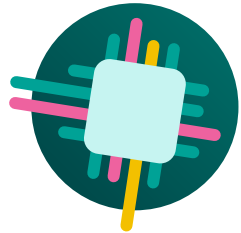
Door het doolhof van de techniek Hoe houdt u de klant van de toekomst bij?

Jorissa Neutelings, ABN AMRO



De 6 trends die de toekomst van digitale interactie bepalen

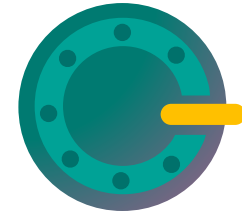
Automatisering



GenAI



100% veilig



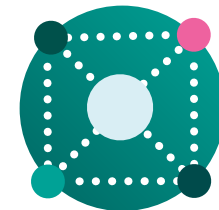
Conversational



Hyperpersoonlijk



Ecosysteem denken



Hoe kan u zich voorbereiden op deze trends?



Automatisering

› Automatiseer alles wat kan, elke service moet foutloos zijn



Conversational

› Klanten verwachten een 24/7 gesprek, dus conversational interfaces zijn noodzakelijk



GenAI

› Adviseurs worden augmented, bereid u voor op dienstverlening on steroids



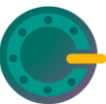
Hyperpersoonlijk

› Elke klantreis wordt hyperpersoonlijk, er is niet één klantreis, maar veel individuele reizen



Ecosysteem denken

› Informatie over u is overal beschikbaar en uw diensten kunnen ook bij partners gekocht worden



100% veilig

› In een tijd waarin polarisatie toeneemt en het vertrouwen in grote instituten afneemt, zoekt de klant veiligheid. Daarbij zijn integriteit en een onberispelijke staat van dienst cruciaal