

Begrepsliste

Microsoft Teams: Er et verktøy for online kommunikasjon og samhandling på tvers av grupper og enkeltpersoner (Mobot, u.d.).

CRM (Customer relationship management): Er å bygge en kunde-orientert kultur som grunnlag for en strategi for å skaffe, forbedre lønnsomheten av, og beholde kunder, som er gjort mulig ved hjelp av et IT-basert forretningssystem og å oppnå gjensidige fordeler for både organisasjonen og kundene (Rababah, Mohd & Ibrahim, 2011).

SK (Salg og Kundeservice): Kundebehandlingssystem utviklet av IT-selskapet Evry, som brukes av flere banker. Brukes i den daglige kunderådgivningen.

SBK (Selvbetjent Kreditt): Digital løsning for lånesøknad utviklet av Sparebanken, som tar sikte på å automatisere og effektivisere låneprosesser. Innebærer at kunden selv, i stedet for rådgiveren, registrerer nødvendig informasjon i lånesøknaden.

Elektronisk signering: Signering av avtaler, dokumenter og kontrakter elektronisk. Denne signaturen er like juridiske bindene som en avtale signert med penn (BankID, u.d.).

Digital kompetanse: «Forretnings- og teknologiforståelse x vilje og evne til transformasjon» (Heggernes, 2018).

Digitale verktøy: Er tekniske gjenstander man bruker i fysisk forstand enten som et hjelpemiddel eller en enhet som kan samle eller spre informasjon (Johansen, 2016).

Bibliografi

- BankID. (u.d.). *Hva menes med elektronisk signering*. Hentet fra bankID: <https://www.bankid.no/privat/los-mitt-bankid-problem/ofte-stilte-sporsmal/generelt-om-bankid/hva-menes-med-elektronisk-signering/>
- Heggernes, T. (2018). *Digital forretningsforståelse: Fra store til små biter*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Johansen , L. T. (2016). *Digitale verktøy og grunnleggende digitale ferdigheter i samfunnsfag*. Tromsø: Norges arktiske universitet.
- Mobit. (u.d.). *Hva er microsoft teams* . Hentet fra mobit: <https://mobit.no/nyheter/hva-er-microsoft-teams/>
- Rababah, K., Mohd, H. & Ibrahim, H. (2011). A unified definition of CRM towards the successful adoption and implementation. *Academic Research International* 1(1): 220-228