

# VOORLOPEREN MET DIGITALE DIENSTVERLENING

**AL JAREN ACHTEREEN KRIJGT ING NEDERLAND ERKENNING VOOR ZIJN ROL ALS VOORLOPER IN DIGITALE DIENSTVERLENING, WAT MEDEWERKERS TROTS MAAKT. DE BANK GAAT DOOR OP DE INGESLAGEN WEG. DOELEN VOOR DE KOMENDE JAREN ZIJN DAARNAAST VERDER VERGROTEN VAN DE KLANTTEVREDENHEID EN ACTIEF BIJDAGEN AAN VERDUURZAMEN VAN DE SAMENLEVING.**

Erkenning voor de digitale transformatie, voor de strategie, voor het gebruik van technologie, voor de focus op de klant – die spreekt uit prijzen die ING Nederland heeft gewonnen, recent en in de voorgaande jaren. "Alle prijzen zijn mooi, maar in mijn rol ben ik met name trots op de prijzen voor digitalisering", vertelt Edwin Entrop, als Chief Information Officer bij ING in Nederland voor de technologie waarmee klanten hun bankzaken doen. "Al meerdere jaren krijgen we erkenning van onze klanten en van de markt dat we voorlopers in de technologie en met digitalisering. ING is een innovatieve bank en we zijn er hartstikke trots op dat we die voortrekkersrol kunnen vasthouden. Het is onze ambitie om daarmee verder te gaan."

Die ambitie komt onder meer naar voren in de strategie voor de komende jaren: Horizon 2028. "Een belangrijk onderdeel is het verder digitaliseren van onze klantprocessen in alle segmenten: particulier, zakelijk en private banking." De digitalisering is op dit moment het verst gevorderd voor particuliere klanten. Illustratief is dat ongeveer zes miljoen klanten actief de app voor mobiel bankieren gebruiken en dat zij gemiddeld één of twee keer per dag inloggen – en het gebruik stijgt, met het





## 'MET DE WARMTE DIE VRIJKOMT IN ONZE DATACENTERS VERWARMEN WE STRAKS HUIZEN IN DE BUURT'

toevoegen van nieuwe functies en doordat er steeds minder contante betalingen plaatsvinden. "Klanten willen hun bankzaken kunnen doen op het moment dat het ze uitkomt, of dat nu overdag, 's avonds of in het weekend is."

### UITDAGENDE WERKOMGEVING

Met de inzet van de nieuwe technologie voorziet ING in de behoefte van klanten, weet Entrop. En het maakt de bank aantrekkelijk als werkgever, zegt hij. "De prijzen die we hebben gewonnen onderstrepen dat we innovatief zijn, ook met technologie. We willen die positie vasthouden en verstevigen, maar dat lukt alleen als we voldoende engineers aan ons weten te binden die met ons de strategie willen uitvoeren, en die nieuwe innovaties bedenken waarmee we oplossingen voor onze klanten nog mooier kunnen maken."

ING doet daar veel voor. "We laten ons zien op hogescholen en universiteiten, op banenbeurzen; we nemen veel stagiaires en schoolverlaters aan, hebben omscholingsprogramma's voor mensen zonder technische achtergrond en zetten ons in om vluchtelingen aan het werk te krijgen." Ondanks die inspanningen blijft het in de huidige

arbeidsmarkt, die zeker in de technologie erg krap is, een uitdaging om voldoende nieuwe collega's te vinden. "Maar het lukt ons wel", aldus Entrop. Volgens hem speelt mee dat ING Nederland onderdeel is van een wereldwijd bedrijf met 37 miljoen klanten in veertig verschillende landen. "Als je hier meewerkt aan een innovatieve oplossing, is de kans groot dat ING die ook gaat gebruiken in andere landen."

### STROOM VAN WINDPARKEN

Verduurzaming is een ander speerpunt in de strategie, vervolgt Entrop. "We willen klanten helpen om stappen te maken en kijken in onze eigen organisatie waar verbeteringen mogelijk zijn." Als voorbeelden voor verduurzaming noemt hij dat ING klanten wil ondersteunen bij de investeringen die nodig zijn voor een beter energielabel, en bij bedrijven kijkt naar leningen waarmee zij een transitie kunnen maken voor een meer duurzame samenleving. De bank kijkt, uiteraard, ook naar de mogelijkheden om zélf te verduurzamen. "Voor onze datacenters gebruiken we alleen duurzame stroom van windparken op de Noordzee en beperken we het stroomgebruik door alleen de servers te koelen. Een stap verder is dat we de warmte die vrijkomt willen gebruiken voor het verwarmen van huizen in de buurt van onze datacenters. Er loopt een vergunningaanvraag voor het verwarmen van drie woonblokken die, als dat doorgaat, van het gas af kunnen."

### TECHNOLOGISCHE VOORUITGANG

Technologische ontwikkelingen blijven doorgaan en dat betekent in de praktijk soms afscheidnemen van oude techniek. Entrop vertelt dat ING vorig jaar het mainframe heeft uitgezet – de functionaliteit is ondergebracht in modernere technologie. Een actuele ontwikkeling is kunstmatige intelligentie, kortweg AI. Volgens Entrop is het te vroeg om te zeggen welke precies. "Het heeft in elk geval veel potentie en dat is voor ons reden om ermee te experimenteren. We zetten AI bijvoorbeeld in bij chatbots om die sneller en beter antwoord te laten geven op vragen van onze klanten. Intern kijken we naar de mogelijkheden van AI bij het verbeteren van codering. Voor AI geldt wat geldt voor alle technologie die we gebruiken: het moet bijdragen aan de klanttevredenheid. Uiteindelijk is het verder vergroten van de klanttevredenheid waar we hier elke dag met duizenden enthousiaste collega's voor werken." <



DEEL ONLINE