DIGITAL FINANS
2016

PREVIEW

Wilke | FW INSIGHT

Indholdsfortegnelse

Forord	side 4
Fem topchefer om fremtidens finanssektor	side 5
Undersøgelsen bag årets finansvirksomhed 2016	side 8
Findings på tværs af finanssektoren	side 15
Overordnede resultater — Store banker	side 19
Overordnede resultater — Mellemstore banker	side 21
Overordnede resultater — Forsikringsselskaber	side 23
Overordnede resultater — Pensionsselskaber	side 25
Her er vinderne på forskellige områder	side 27
Performancemåling fra Digicure Deloitte	side 28
Kunder rådgiver kunder i succesrig onlinebank	side 36
Bankmand bliv ved din kalkule	side 38
Advisory boardet til Årets Digitale Finansvirksomhed 2016	side 40
Arbejdernes Landsbank nr. ét på de sociale medier	side 42
Bankerne frygter Facebook og Google	side 44
Husk kunden i digitaliseringen	side 46
Uddrag af bogen 'Den digitale omstilling'	side 48
Særkørsel med resultaterne for din virksomhed (vedlagt separat)	side 69
Appendiks	side 70

FW INSIGHT

FW Insight er FinansWatch' nye videntilbud, der ved siden af vores løbende nyhedsdækning tilbyder fordybelse og ny indsigt på en række centrale områder i den danske finanssektor. Som FW Insight-abonnent modtager din virksomhed vores fire store rapporter/målinger, herunder særkørsler på egen virksomhed, gratis billetter til vores konferencer, resultater af surveys mm.

Læs mere om FW Insight bagest i rapporten.

Wilke

Hos Wilke tror vi på, at indsigter i menneskers behov er livsnerven i enhver virksomhed. Det er behov, der driver markeder, ikke produkter, priser eller teknologiske landvindinger. Vinderne i markedet er dem, som forstår behovene bedre end konkurrenten, og som kan omsætte deres viden til bedre løsninger.

Men indsigter fører ikke automatisk til bedre løsninger og en mere konkurrencedygtig forretning. Indsigterne skal bringes til live i de løsninger, som din virksomhed går til markedet med. Det er den proces, vi er specialister i hos Wilke.

Vi er en dansk rådgivnings- og analysevirksomhed, der siden 1999 har hjulpet virksomheder i ind- og udland med at skabe forandringer baseret på kundeindsigter. Vi arbejder med en model, der giver svar på fire helt centrale spørgsmål:

BRANDET
Hvem er vi egentlig?

MÅLGRUPPEN
Hvem er vi til for?

VALUE PROPOSITION
Hvordan skaber vi værdi for dem, vi er til for?

INNOVATION
Hvor er vi om 3-5-10 år?

Vi hjælper bl.a. vores kunder med: Kundetilfredshed og –loyalitet (NPS), kundesegmentering, markedssimulering (ConJoint, MaxDiff etc.), churn analyse, kampagnemålinger, kvalitative metoder (bl.a. antropologi og co-creation) og innovation.

Læs mere om os på www.wilke.dk.

Forord

Den digitale udvikling vender op og ned på dansk erhvervsliv i disse år. Kundernes adfærd ændrer sig hurtigt – og det samme gør de bedste forretningsmodeller. Vindere forvandles til tabere, og nye aktører æder sig ind på kunderelationer og markedsandele. Det gælder ikke mindst i den finansielle sektor.

Derfor er FinansWatch og Wilke gået sammen om den hidtil største kortlægning af den digitale transformation i finanssektoren. For selv om digitalisering langt fra er det eneste parameter for succes, er det et parameter, som det er afgørende at forholde sig til.

Undersøgelsen, der blandt andet giver anledning til den første kåring af Årets Digitale Finansvirksomhed, bliver en årlig tilbagevendende begivenhed, som vi vil udvikle løbende. Formålet er at trænge ned under buzzwords og floskler og kigge på den digitale substans.

Undersøgelsen er designet af FinansWatch og Wilke med input fra et bredt sammensat advisory board bestående af digitalt ansvarlige fra finanssektoren og eksterne eksperter. Den indeholder både en vurdering af de digitale kundeløsninger samt virksomhedernes interne digitale processer. Mere end 3.000 besvarelser fra kunder i de største finansvirksomheder, ekspertvurderinger af de digitale kundeløsninger og indberetninger fra de ansvarlige for det digitale område i de største finansvirksomheder bidrager til undersøgelsen.

Det er ikke en udtømmende undersøgelse, og vi tager ikke højde for samtlige digitale parametre, men vi tilbyder et redskab og en inspiration, som din virksomhed forhåbentlig vil få glæde af i arbejdet med den digitale transformation.

Ud over selve undersøgelsen indeholder nærværende rapport også interview med en række topchefer om de digitale dilemmaer, der spøger på direktionsgangene i hele finanssektoren, ligesom en række digitale finansfolk giver deres bud på udfordringer og løsninger i arbejdet med den digitale transformation. Du kan også læse om den 100% digitale Fidor Bank, hvor kunderne er hinandens rådgivere, om truslen fra Facebook og Google og meget andet.

Endelig indeholder rapporten en særkørsel med resultaterne for din virksomhed samt konkurrenterne. Særkørslen leveres separat i Excel-format.

Rapporten er en del af FinansWatch' nye videntilbud, FW Insight, der indeholder en række undersøgelser af og tilhørende arrangementer om forretningskritiske spørgsmål i den finansielle sektor.

Kamilla Korsgaard
Head of Financial Services, Wilke

Jens Ruskov
Chefanalytiker, Watch Medier

Undersøgelsen bag Årets Digitale Finansvirksomhed 2016

Indledning

På de efterfølgende sider kan du læse om den store undersøgelse bag kåringen af Årets Digitale Finansvirksomhed 2016.

Først præsenteres metoden bag undersøgelsen.

Derefter kan du læse om tværgående resultater og tendenser fra undersøgelsen til inspiration for arbejdet med digital udvikling.

Vi præsenterer også detaljerede rangeringer i de fire kategorier:

- Store banker
- Mellemstore banker
- Forsikringsselskaber
- Pensionsselskaber

Afsnittet indeholder desuden en oversigt over, hvilke virksomheder der klarer sig godt på en lang række målepunkter i undersøgelsen.

Afslutningsvis præsenterer vi udvalgte resultater fra Digicure Deloittes analyse af finansvirksomhedernes hjemmesiders performance.

Du kan se detaljerede resultater for din egen virksomhed og konkurrenterne i særkørslen (vedlagt separat i Excel-format).

Metode

Hvilke finansvirksomheder er med?

I kåringen af årets digitale finansvirksomhed har vi vurderet de 25 største banker i Danmark målt på balancen i 2014 samt de 10 største forsikringsselskaber og de 10 største pensionsselskaber i Danmark målt på markedsandele i 2014 oplyst af Forsikring & Pension. Bankerne er inddelt i to grupper: Store banker og mellemstore banker, hvor store banker er defineret som de otte største målt på balancen. Herved er finansvirksomhederne i undersøgelsen inddelt i disse fire kategorier:

Store banker	Mellemstore banker	Forsikring	Pension*
Danske Bank	Vestjysk Bank	Tryg	PFA Pension
Nordea	Ringkjøbing Landbobank	Topdanmark	Danica Pension
Jyske Bank	Sparekassen Kronjylland	Codan	PensionDanmark
Nykredit Bank	Den Jyske Sparekasse	Alm. Brand	Nordea Liv & Pension
Sydbank	Sparekassen Sjælland	Gjensidige Forsikring	Sampension
Spar Nord Bank	Alm. Brand Bank	If	PKA
Handelsbanken	Jutlander Bank	LB Forsikring	Industriens Pension
Arbejdernes Landsbank	Lån & Spar Bank	Alka	AP Pension
	Sparekassen Vendsyssel	GF-Forsikring	Skandia
	Danske Andelskassers Bank	Købstædernes Forsikring	PenSam
	Nordjyske Bank		SEB
	Djurslands Bank		
	Middelfart Sparekasse		
	Sparekassen Thy		
	Frøs Herreds Sparekasse		
	Sparekassen Thy		
	Fynske Bank		
	Lægernes Pensionsbank		

**Der indgår 11 pensionsselskaber, da markedsandelen for nr. 10 og 11 tilnærmelsesvis var ens.*

Sådan fandt vi frem til årets digitale finansvirksomheder

Kåringen af årets digitale finansvirksomhed er baseret på en grundig undersøgelse af de danske finansvirksomheders digitale performance.

Digital performance er i denne undersøgelse vurderet ved at betragte virksomhedernes digitale performance både internt og eksternt. Internt ved at vurdere virksomhedernes digitale strategi, kunde- og forbrugerindsigter, samt automatisering og flow af interne kerneprocesser. Eksternt ved at undersøge virksomhedernes digitale kundeløsninger, f.eks. netbank, apps, hjemmeside, sociale medier mv.

For at få en høj samlet score i undersøgelsen kræves det, at virksomheden performer godt i både den interne og eksterne del af undersøgelsen. Det vil sige, at virksomheden skal have både gode digitale kundeløsninger og velfungerende digitaliserede interne kerneprocesser. Det er kombinationen af de to, der danner grundlag for kåringen af årets digitale finansvirksomhed.

Undersøgelsen er delt i følgende tre delundersøgelser:

1. Kundernes vurdering af virksomhedernes digitale produkter og løsninger
2. Ekspertvurdering af virksomhedernes digitale produkter og løsninger
3. Indrapporteringer fra virksomhederne af en lang række kvalitative og kvantitative forhold omkring deres digitale strategi, arbejde med kunde- og forbrugerindsigter samt virksomhedens automatisering/flow. Dette er sket i forbindelse med et dybdegående interview med den ansvarlige for bankens digitale strategi samt med input fra ekspertvurderingen.

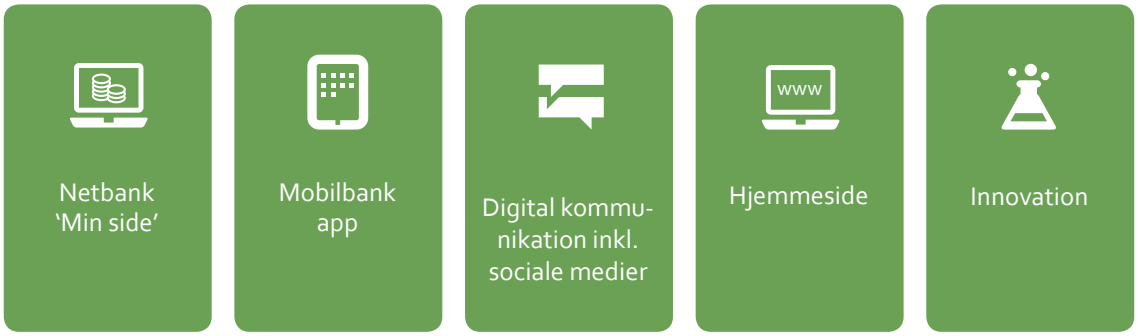
For enkelte virksomheder har det ikke været muligt at skaffe data for alle tre delundersøgelser.

I det følgende introduceres de tre delundersøgelser.

Kundernes vurdering af de digitale kundeløsninger

I perioden 19. februar-17. marts 2016 gennemførte Wilke interviews med mere end 3.000 kunder i de udvalgte banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber. Vi afdækkede kundernes brug og brugertilfredshed med virksomhedernes digitale løsninger og opnåede herved indblik i, hvordan virksomhederne performer digitalt over for deres kunder.

Vi spurgte kunderne om fire specifikke digitale kundeløsninger og om, hvor nytænkende brugerne opfattede virksomheden, når det kom til digitale løsninger og produkter.



Note: For bankerne er vurderet hhv. netbank og mobilbank. For forsikrings- og pensionsselskaber hhv. 'Min side' og app.

Kundernes vurderinger af ovenstående digitale løsninger er sammen med kundernes opfattelse af, hvor innovativt selskabet er samlet til én score. I scoringen er der taget højde for, at alle målepunkter ikke er lige vigtige for den samlede kundeoplevelse af virksomhedens digitale performance. Kunderne har vurderet hvert enkelt målepunkt på en 5-punktsskala.

NETBANK/'MIN SIDE' OG MOBILBANK/APP

Disse digitale kundeløsninger har kunderne vurderet på følgende målepunkter:

- ✓ Nem at anvende
- ✓ Overskuelig at anvende
- ✓ Hurtig og effektiv at anvende
- ✓ Dækker kundernes behov
- ✓ Indeholder den information, kunderne efterspørger
- ✓ Personligt tilpasset
- ✓ Tekniske problemer
- ✓ Behov for yderligere rådgivning

DIGITAL KOMMUNIKATION

Den digitale kommunikation, som kunderne modtager fra virksomhederne eksempelvis på mail, sms, chat eller video, har kunderne vurderet på følgende målepunkter:

- ✓ Nem at anvende
- ✓ Kan altid komme hurtigt i kontakt via digitale muligheder (mail, sms, chat, video)
- ✓ Den digitale kommunikation/information er altid tilpasset personligt
- ✓ Den digitale kommunikation/information er altid relevant
- ✓ Den digitale kommunikation/information er altid nem at forstå, så yderligere kontakt for nærmere information ikke er nødvendig
- ✓ Altid et hurtigt svar ved digital kontakt
- ✓ Altid opdateret omkring kundens situation og tidligere henvendelser
- ✓ Effektiv til at hjælpe kunden ved digital kontakt

HJEMMESIDE

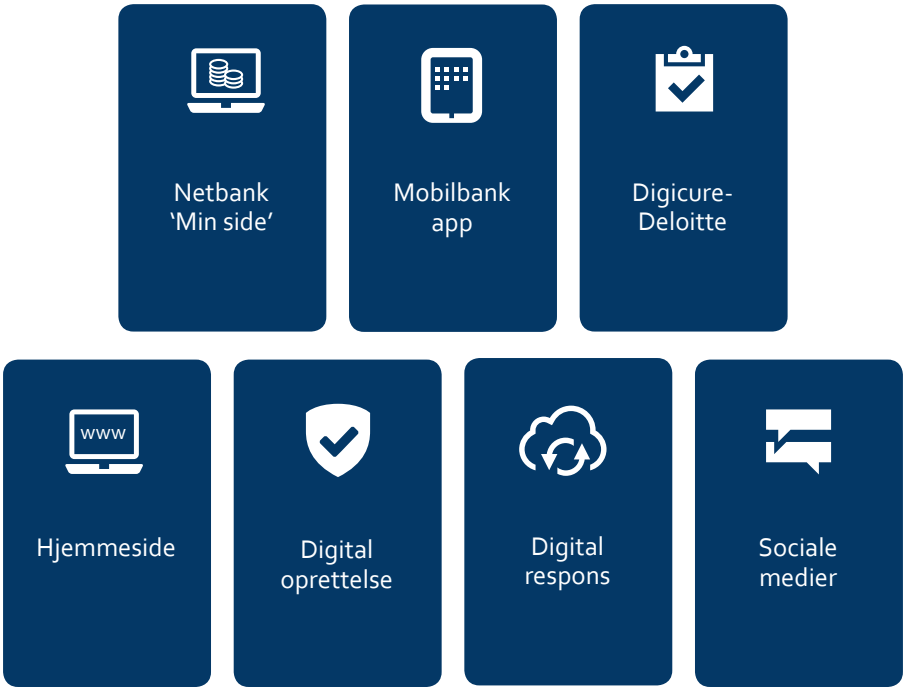
Virksomhedernes hjemmeside har kunderne vurderet på følgende målepunkter:

- ✓ Kunderne finder hurtigt og nemt den information, som de søger
- ✓ Indeholder tilstrækkelig og relevant information
- ✓ Overskuelighed
- ✓ Søgning af information på hjemmesiden inden kontakt til virksomheden

Ekspertvurdering af de digitale løsninger

Ekspertvurderingen består af en objektiv vurdering af de digitale kundeløsninger for banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber. Ekspertvurderingen er udført af Wilkes eksperter med vejledning fra et advisory board med repræsentanter fra finansbranchen og eksterne eksperter samt fra digitale it-eksperter.

I ekspertvurderingen indgår følgende elementer:



NETBANK/'MIN SIDE' OG MOBILBANK/APP

I ekspertvurderingen af netbank/min side og mobilbank/app indgår følgende vurderingspunkter:

- ✓ Login-muligheder
- ✓ Personlig velkomst
- ✓ Overskuelighed af forsiden
- ✓ Kontaktoplysninger
- ✓ Overblik af tidligere kontakter
- ✓ Mulighed for overblik af primære kundebehov (eksempelvis posteringer, policer, pensionsopsparing)
- ✓ Funktioner vurderet på funktionalitet og brugervenlighed (eksempelvis forbrugsoversigt, skadeanmeldelse, ændring af pensionsopsparing)

For hvert målepunkt er der tildelt point, hvorefter en samlet score er beregnet ud fra antal scorede point holdt op imod det maksimale point antal, der kunne opnås.

DIGICURE DELOITTE

Digicure Deloitte har målt selskabernes hjemmesiders tekniske performance ud fra en lang række parametre. I ekspertvurderingen er en samlet score tildelt ud fra virksomhedens performance og svartider (load-tid og start-render tid).

Se mere om Digicure Deloittes analyse i afsnittet på side 28.

HJEMMESIDE

Hjemmesiderne er ud over deres tekniske digitale performance også vurderet på baggrund af følgende vurderingspunkter:

- ✓ Førstehåndsindtryk af forsiden
- ✓ Velkomst
- ✓ Gjort ekstra opmærksom på hjælpefunktioner
- ✓ FAQ

DIGITAL OPRETTELSE

Digital oprettelse som kunde er vurderet på baggrund af følgende vurderingspunkter (oprettelse som pensionskunde indgår ikke i undersøgelsen):

BANKER

- ✓ Information om kundeoprettelse
- ✓ Fordele som kunde
- ✓ Mulig digital oprettelse (app eller hjemmeside)
- ✓ Scanning af legitimation
- ✓ Serviceopkald
- ✓ Brugervenlighed for oprettelsen

FORSIKRING – køb af indboforsikring

- ✓ Brugervenlighed af beregning af tilbud
- ✓ Digitalt køb
- ✓ Information om køb og dækning (synlighed og forståelig)

DIGITAL RESPONS

Virksomhedernes digitale respons er testet i forhold til ikke-kunder. Det er vurderet ud fra følgende vurderingspunkter, der viser, hvor nemt nye kunder kan komme digitalt i kontakt med virksomhederne.

- ✓ Chatfunktion (gjort ekstra opmærksom på chatfunktion)
- ✓ Svartid ved chat
- ✓ Relevant svar ved chat
- ✓ Kundeservicemail (gjort ekstra opmærksom på mail)
- ✓ Svartid ved kontakt
- ✓ Relevant på mail

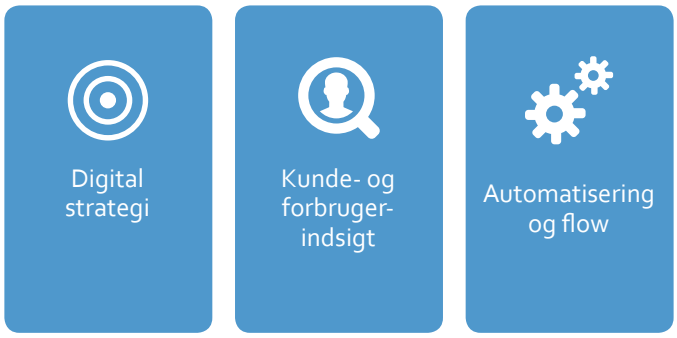
SOCIALE MEDIER

Virksomhedernes tilstedeværelse på sociale medier er målt med primært afsæt i Facebook ud fra følgende målepunkter:

- ✓ Antal opslag i en tremåneders periode relativt til virksomhed med størst antal opslag
- ✓ Antal følgere relativt til virksomhed med størst antal følgere
- ✓ Gennemsnitligt antal likes for fem opslag relativt til virksomheden med største gennemsnitligt antal likes
- ✓ Gennemsnitligt antal delinger for fem opslag relativt til virksomheden med største gennemsnitligt antal delinger
- ✓ Aktiv på Twitter
- ✓ Aktiv på LinkedIn
- ✓ Gennemsnitligt antal kommentarer for fem opslag relativt til virksomhed med største gennemsnitligt antal kommentarer
- ✓ Gennemsnitligt antal kommentarer fra virksomheden for fem opslag relativt til virksomheden med største gennemsnit af kommentarer
- ✓ Gennemsnitlig svartid for tre første svartider fra virksomheden for to opslag relativt til gennemsnitlig svartid for virksomheden med hurtigste svartid

Indrapportering fra virksomhederne via interview med den ansvarlige for virksomhedens digitale strategi

Wilke har samlet indrapporteringer og gennemført interview med de virksomheder, som har indvilliget i deltagelse. På den måde har vi afdækket virksomhedernes performance for den digitale strategi, kunde- og forbrugerindsigter, samt virksomhedens automatisering og flow for interne kerneprocesser.



Vurderingerne af de tre områder er samlet til én score. I scoringen er der taget højde for, at alle målepunkter ikke er lige vigtige for en samlet vurdering af virksomhedens interne digitale setup. Ekspertvurderingen af virksomhedernes digitale løsninger er anvendt til verificering af oplysningerne.

DIGITALE STRATEGI

Den digitale strategi er vurderet ud fra følgende målepunkter:

- ✓ Selve strategien (nytænkning, forankring, markedsambition og markedsposition)
- ✓ Medarbejder- og ledelseskompetencer i forhold til indfrielse af strategi
- ✓ Internt kendskab til den digitale strategi
- ✓ Tid med stærk og målrettet digital strategi
- ✓ Kommende trusler i markedet

KUNDE- OG FORBRUGERINDSIGT

Kunde- og forbrugerindsigter er vurderet ud fra følgende målepunkter:

- ✓ Registrering af digitale og ikke-digitale kundekontakter og oplysninger herfra
- ✓ Fuldt indblik i kundehistorik
- ✓ Optimering af digitale kundekanaler
- ✓ Anvendelse af interne, eksterne og big data-analyser

AUTOMATISERING OG FLOW

Virksomhedernes automatisering og flow er vurderet ud fra følgende målepunkter:

- ✓ Vurdering af kerneprocessers digitalisering i hhv. bank, forsikring og pension
- ✓ Digital oprettelse
- ✓ Digital afslutning af kundeforhold
- ✓ Virksomhedens egen måling af intern digital performance

Kåringerne

I alt blev uddelt tre priser for hver af de fire virksomhedsgrupper. Prisen 'Bedste digitale kundeløsning' blev givet til virksomheder, som klarede sig sammenlagt bedst på baggrund af kundernes vurdering og ekspertvurderingen.

Prisen 'bedste digitale setup' blev givet på baggrund af interviewene med den ansvarlige for virksomhedens digitale strategi. Interviewene blev valideret på baggrund af ekspertvurderingen.

Prisen som 'Årets Digitale Finansvirksomhed' blev givet til de virksomheder, som overordnet performede bedst i hele undersøgelsen. Her indgik både kundernes vurdering, ekspertvurderingen og virksomhedsinterviewene.

I den samlede kåring er der lagt lige stor vægt på de tre delundersøgelser:

- Kundernes vurdering af de digitale kundeløsninger
- Ekspertvurdering af de digitale løsninger
- Indrapportering fra virksomhederne via interview med den ansvarlige for virksomhedens digitale strategi

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Digital Finans 2016 indeholder.

FORORD

Hvorfor har vi lavet undersøgelsen og kåringen af årets digitale finansvirksomhed?

FEM TOPCHEFER OM FREMTIDENS FINANSSEKTOR

Tonny Thierry Andersen fra Danske Bank, Lasse Nyby fra Spar Nord Bank, Gert Jonassen fra Arbejdernes Landsbank, Torben Möger Pedersen fra PensionDanmark samt Scott Örmen fra Codan besvarer spørgsmål om finanssektorens fremtid og udfordringerne med digitalisering.

UNDERSØGELSEN. FINDINGS PÅ TVÆRS AF FINANSSEKTOREN

Resultater og tendenser fra undersøgelsen bag kåringen af årets digitale finansvirksomhed. Bliv inspireret til arbejdet med den digitale udvikling i din virksomhed.

UNDERSØGELSEN. STORE BANKER

Rangeringer af de største banker. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og bedste interne digitale setup samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

UNDERSØGELSEN. MELLEMSTORE BANKER

Rangeringer af de mellemstore banker. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og bedste interne digitale setup samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

UNDERSØGELSEN. FORSIKRINGSSELSKABER

Rangeringer af de største forsikringsselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og bedste interne digitale setup samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

UNDERSØGELSEN. PENSIONSSELSKABER

Rangeringer af de største pensionsselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og bedste interne digitale setup samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

UNDERSØGELSEN. VINDERNE PÅ FORSKELLIGE OMRÅDER

Hvem har den bedste netbank, mobilbank, hjemmeside, app og personlige side? Og hvem bliver opfattet som de mest innovative virksomheder i sektoren?

UNDERSØGELSEN. DIGICURE DELOITTE

Præsentation af Digicure Deloittes analyse af 140 finansvirksomheders hjemmesiders performance.

UNDERSØGELSEN. METODE

Udførlig beskrivelse af metoden bag årets digitale finansvirksomhed.

KUNDER RÅDGIVER KUNDER I SUCCESRIG ONLINEBANK

Interview med Florian Moser fra tyske Fidor Bank, der er 100% digital. Fidor Bank har med vendt op og ned på den traditionelle måde at drive bank. De har blandt andet erstattet bankrådgiveren med kunder, der får kontant betaling for at rådgive hinanden.

BANKMAND BLIV VED DIN KALKULE

Interview med Jan Kondrup, direktør i Lokale Pengeinstitutter. De mindre pengeinstitutter bliver ifølge Jan Kondrup udfordret

af digitaliseringen, hvis de glemmer deres rødder. Han mener, at pengeinstitutterne risikerer at blive løbet over ende, hvis de ukritisk hopper med på alt, der rører sig.

ADVISORY BOARDET TIL ÅRETS DIGITALE FINANSVIRKSOMHED

Medlemmerne af vores advisory board svarer på tre spørgsmål om de udfordringer, som den finansielle sektor står over for i forbindelse med den digitale omstilling. Læs svar fra Flemming Tovdal Schmidt fra PensionDanmark, Jan Damsgaard fra CBS, Jane Kaasgaard fra Tryg, Jesper Schiøler fra Lån & Spar Bank samt Jim Nielsen fra Knowit Decision Danmark.

ARBEJDERNES LANDSBANK NR. ÉT PÅ DE SOCIALE MEDIER

Interview med Jesper Bjerrehus, digitalt ansvarlig i Arbejdernes Landsbank, der er bedst blandt bankerne til at interagere med sine kunder på de sociale medier.

BANKERNE FRYGTER FACEBOOK OG GOOGLE

Fokus på bankernes holdning til truslen fra Facebook og Google, crowdfunding samt nye start-up banker.

HUSK KUNDEN I DIGITALISERINGEN

Interview med Peter Aakjær Jensen og Kamilla Korsgaard fra Wilke, der forklarer om udfordringen ved at skabe en god bruger-oplevelse i finanssektoren, når kontakten med kunderne bliver digital.

UDDRAG AF BOGEN 'DEN DIGITALE OMSTILLING'

Læs kapitlet 'En ære af kreativ destruktion' fra professor Jan Damsgaards bog 'Den digitale omstilling'. Hvilke udfordringer skaber nye digitale forretningsmodeller for de etablerede virksomheder?

SÆRKØRSEL MED DATA FOR DIN EGEN VIRKSOMHED OG KONKURRENTERNE

Særkørsel med masser af data fra undersøgelsen. Sammenlign din egen virksomheds digitale performance med den relevante branche og dine konkurrenter. Data fra panelundersøgelsen blandt finansvirksomhedernes kunder, fra ekspertvurderingen af de digitale løsninger og fra virksomhedernes indrapporteringer om deres digitale strategi.

APPENDIKS

Se alle data fra Digicure Deloittes store analyse af 140 finansvirksomheders hjemmesiders performance.

Vil du købe rapporten eller høre mere om FW Insight og priser?

Kontakt Lars Bräuner på tlf. 71 71 74 33 eller send en mail til lars@infowatch.dk.