



## CASE SPAR NORD BANK

# Boliglån klar til underskrift på otte minutter

Et innovationsprojekt i Spar Nord Bank har reduceret sagsbehandlingen af boliglån fra to uger til otte minutter. Det komplekse boliglånsområde er automatiseret med IBM Case Manager, som sikrer øget kvalitet, øget performance og væsentlig hurtigere sagsbehandling. Platformen giver Spar Nord Bank et godt fundament til det videre arbejde med digitalisering.

Bankverdenen er på vej ind i en digital og automatiseret verden. Kunderne skal være mere selvhjulpne, sagsbehandlingen skal være hurtig og nem, og processerne skal strømlines, så fx lånetilbud udarbejdes ens på tværs af afdelinger landet over.

"Digitaliseringstoget har kørt i årevis, men den finansielle sektor har på flere områder holdt sig på perronen. I vores sektor er det stadig hænder, der skubber papirer rundt. Men i forbindelse med stigende interesse for lånekonvertering oplevede vi, at vores leverancetid var lang og gik den forkerte vej. Det kunne tage op mod to uger at færdiggøre lånepapirer, hvilket er lang tid at vente som kunde. Kursen kunne ændre sig i mellemtiden, og det gav en del tilbageløb, fordi vi skulle tjekke, om kunden stadig ønskede lånet med de ændrede betingelser. Det var ikke altid tilfældet," siger Ole Søholm Jensen, Direktør for Forretningsudvikling, Spar Nord Bank.

"En anden udfordring var risikoen for lav datakvalitet, når lånepapirer skulle skifte hænder. Når mange informationer skal videregives i manuelle processer, skal der tjekkes ekstra meget op på alt, hvilket er tidskrævende. Derudover er der risiko for, at noget går galt, fx at kunden ikke får det

rette lån. For at optimere datakvaliteten ønskede vi at effektivisere hele låneprocessen," fortæller Ole Søholm Jensen.

### Første automatisering af boligområdet i Danmark

Spar Nord Bank er pt. i gang med at realisere sin digitaliseringsstrategi, som dels indbefatter et skift af it-plattform til BEC, samt udarbejdelse af den videre strategi frem mod 2020.

"Bankverdenen er jo midt i sin største transformation nogensinde, og i Spar Nord Bank ønsker vi at digitalisere så meget som overhovedet muligt for at give kunderne den bedst mulige oplevelse. Vi vil øge sikkerhed og datakvalitet og reducere ventetiden markant. Derfor valgte vi IBM Case Manager. Den første proces vi valgte at automatisere var 'Omlæg Lån', som udgør over 50 pct. af vores forretning på boligområdet," siger Søren Mikkelsen, Forretningsarkitekt, Spar Nord Bank.

Boligområdet er det mest komplekse, og derfor startede Spar Nord Bank med det. Efter to års forberedelse blev løsningen implementeret, og den har været i drift siden august 2014.

Spar Nord Bank er den første danske bank, der har automatiseret sit boligområde med denne løsning. Alle processer integreres - lige fra kunden til back-end - og alle sekventielle processer styres automatisk, så workflowet ikke bremses, hvis en sagsbehandler ikke lige er på sin pind eller er optaget af andre opgaver.



” For at optimere datakvaliteten ønskede vi at effektivisere hele låneprocessen.

Ole Søholm Jensen,  
Direktør for  
Forretningsudvikling,  
Spar Nord Bank

## Alt er klart på otte minutter

Løsningen er så enkel, at medarbejderen blot taster nogle få kundeoplysninger ind, hvorefter IBM Case Manager overtager det videre forløb, og på otte minutter er papirerne klar til underskrift. Der bestilles lånepapirer, data valideres, lånet godkendes, og pengene kan udbetales. Al kommunikation med Totalkredit, RKI, BBR samt interne databaser er 100 pct. automatiseret, og i princippet er der ingen begrænsninger i forhold til, hvilke eksterne datakilder man kan række ud til.

"Jeg har været rundt hos en del andre pengeinstitutter og datacentraler for at fortælle om vores erfaringer, og det er overraskende for alle, at man kan effektivisere så meget ved hjælp af en it-løsning. Det er innovation på højt niveau," siger Søren Mikkelsen.

Hvor Spar Nord Bank tidligere kunne håndtere højst 32 boliglån om dagen, er de nu foreløbigt oppe på 280 om dagen. Det er en markant effektivisering. Derudover er behandlingstiden nedsat væsentligt, da der ikke længere ligger sager og venter på at blive behandlet eller afklaret. Tilbageløbstiden er dermed også elimineret helt.

## apendo styrker samarbejdet mellem forretning og it

apendo er IBM's største Business Partner inden for Business Process Management og Enterprise Content Management i Norden og er specialiseret i banker og forsikrings-selskaber. apendo har solgt og implementeret løsningen hos Spar Nord Bank og blev valgt på grund af deres erfaringer og kompetencer.

"Kompetenceniveauet i apendo er højt, og vi har kunnet trække på deres kapacitet, når vi har haft behov for det undervejs i projektet. De er vores forlængede arm, de har leveret alt til aftalt tid, og vi er meget glade for samarbejdet med dem," siger Ole Søholm Jensen og fortæller, at apendo skal opgradere IBM Case Manager og bistå banken, når næste forretningsområde - nemlig pension - skal automatiseres.

"Brugen af Case Manager har ændret vores arbejdsmetoder, og det har styrket samarbejdet mellem forretning og it. Det har krævet en del af organisationen at vænne sig til nye procedurer, for vaner sidder dybt i os alle. Men forretning og it er blevet rystet godt sammen i dette projekt, og det er nødvendigt for at lykkes," siger Søren Mikkelsen.



” Brugen af Case Manager har ændret vores arbejdsmetoder, og det har styrket samarbejdet mellem forretning og it.

Søren Mikkelsen,  
Forretningsarkitekt,  
Spar Nord Bank

### Om Spar Nord Bank

Kernen i Spar Nords forretningsmodel og strategi er ambitionen om at drive en enkel bank med fokus på almindelige privatkunder og lokalområdets små og mellemstore virksomheder. Spar Nords Lokale Banker er den største forretningsenhed i Spar Nord koncernen. Forretningsområdet omfatter 34 bankområder med 71 lokale banker, hvor 1.471 medarbejdere betjener ca. 361.000 privat- og erhvervskunder. Spar Nords Lokale Banker tilbyder ydelser i form af lån og kreditter, kredit- og betalingsformidlingsprodukter samt en bred vifte af opsparingsprodukter, forsikring og pensionsprodukter.

### Om apendo

apendo er IBM's førende partner inden for Enterprise Content Management (ECM) og Business Process Management (BPM). apendos løsninger, der er målrettet den finansielle sektor, bygger på IBM's produktportefølje indenfor Advanced Case Management, Enterprise Content Management og Business Process Management.

### Kontakt

APENDO  
Arne Jacobsens allé 7  
2300 København S

+45 28 40 13 44

info@apendo.dk