

2016  
Sid 1

# Snabba kreditflöden, stora volymer och hög säkerhet viktigt för Santander Consumer Bank

## Highlights

Snabba och säkra flöden i och mellan system. Användarvänliga funktioner för enklare hantering för både ÅF och slutkund.

## Utmaningar

- Förenkla hanteringen av kreditförfrågningar från återförsäljare.
- Integrera plattformen med befintliga affärs-system för bilhandeln.
- Höga krav på driftsäkerhet och stabilitet.

## Resultat:

En kundanpassad version av eKreditlösning med kundunika anpassningar såsom funktioner, integrationer och grafiskt gränssnitt. Kraftigt ökad volym med bibehållen personalstyrka.

Santander Consumer Bank är Nordens största aktör inom fordonsfinansiering. När det gäller fordonslån och leasing jobbar banken uteslutande med bilhandlare som återförsäljare vilket ställer höga krav på användarvänlighet och säkerhet i hela affärsprocessen. Santander har använt Extend Commerce (tidigare under namnet Smartwork) sedan 2004 för att skapa, kontrollera och bevilja krediter.

– Det tar cirka en minut att göra en affär i vårt system, berättar Rolf Nidén, affärsutvecklare på Santander Consumer Bank.

De flesta affärerna görs direkt i Santanders egen Partnerwebb där Extend Commerce eKredit-lösning spelar en central roll. Där kan bilhandlaren göra offerter, lägga till service och självklart söka kredit. När konfigurationen är klar görs en kreditupplysning via Extend Commerce infrastruktur där Santander också gör en så kallad *scoring* baserat på interna parametrar och regelverk.

– Vi kvalitetssäkrar också affären genom att bland annat kontrollera om det finns giltigt körkort, att det är rätt registreringsnummer och lite annat, berättar Rolf Nidén.

När affären godkänts skapas en fil som skjuts in i Santanders backoffice-system där bland annat utbetalningar hanteras. Extend Commerce system producerar också alla de avtal och dokument som behövs för att affären ska bli färdig.

– Det underlättar för återförsäljarna att smidigt kunna skriva ut avtal och dokument direkt från systemet och just när det gäller att producera dokument tycker jag att Extend Commerce har varit väldigt duktiga under hela den tiden vi samarbetat, säger Rolf.

– Vi jobbar med konstant utveckling av systemet i takt med att tekniken utvecklas. Elektroniska signaturer är ju en naturlig utveckling och något vi implementerat för vissa produkter och som vi tittar på för fler områden. Där är Extend Commerce en naturlig partner, säger Rolf.



2016  
Sid 2



### Highlights

Snabba och säkra flöden i och mellan system. Användarvänliga funktioner för enklare hantering för både ÅF och slutkund.

### Utmaningar

- Förenkla hanteringen av kreditförfrågningar från återförsäljare.
- Integrera plattformen med befintliga affärssystem för bilhandeln.
- Höga krav på driftsäkerhet och stabilitet.

### Resultat:

En kundanpassad version av eKreditlösning med kundunika anpassningar såsom funktioner, integrationer och grafiskt gränssnitt. Kraftigt ökad volym med bibehållen personalstyrka.

### Agil utveckling

Användargränssnittet mot återförsäljarna och användare har under åren förändrats, utvecklats och anpassats för att underlätta hanteringen och kommunikationsflödena.

- Vid lanseringen 2004 var den delen av Extend Commerce plattform som vi använde ett rent dokumenthanteringssystem. Idag är det ett komplett ärende-hanteringssystem som vi utvecklat agilt. Vi har försökt beskriva vad vill vi ha och så har vi diskuterat oss fram till hur det ska lösas. Extend Commerce har också ofta egna förslag på lösningar och är proaktiva i vår relation. För oss är det väldigt värdefullt, säger Rolf Nidén.

- I vår bransch är *time to market* en stor konkurrensfördel och med Extend Commerce som partner har vi kortat ner tiden för utveckling genom att de själva har kompetens inom vår bransch. Det gör att de själva kan föreslå och utföra förändringar. Att vi dessutom har en driftsäkerhet idag på 99,8 % är ju så klart ingen nackdel heller, säger Rolf Nidén.

När Santander lanserade den första versionen av Extends system var antalet förfrågningar cirka 10 000 per år. Idag passerar ca 70 000 kreditförfrågningar per år genom Extends plattform.

---

*Santander har använt Extend Commerce system sedan den 17 maj 2004, en symboliskt viktig dag eftersom Santander är norskägt! Idag passerar över 70 000 kredit-förfrågningar per år genom Santanders system. Trots volymökningen under de tre senaste åren har Santander inte behövt öka personalstyrkan. Detta tack vare systemlösningen från Extend Commerce. Lösningen är anpassad för Basel III-regler för finansbranschen.*

