

NORDEA SECURITIES SERVICES

Harmoniserad och automatiserad fakturering och rapportering

Bransch

Bank och finans. Nordea är den största och ledande nordiska aktören inom bank och finans med nära 10 miljoner kunder samt cirka 1400 bankkontor.

Utmaning

Nordea är sprunget ur fyra banker i de nordiska länderna, alla med olika faktureringsystem, men också olika former av tjänster, prissättning och avtal. Kunderna till affärsområdet Nordea Securities Services är i första hand stora utländska mäklarhus och banker som använder Nordea för att förvalta och avveckla deras värdepappersaffärer.

För att kunderna skall uppfatta Nordea som en sammanhållen nordisk och baltisk aktör med hög service och kvalitet, hade banken ett behov av ett harmoniserat och automatiserat system för både fakturering och rapportering.

Lösning

Med SAS Service Performance Management och god kunskap om finansbranschen har Nordea tillsammans med SAS Institute tagit avgörande steg för en förbättrad hantering av avtal, tjänstekatalog, rapporterings- och faktureringsprocess.

Resultat

Synbara resultat är att Nordea nu har nöjdare kunder samt att man har "vunnit över" viktiga kunder från sina konkurrenter. Med hjälp av den avancerade rapporteringen till kunderna, synliggörs kvalitén och förbättringsarbetet i affären mellan Nordea och kunderna, och man har därigenom skaffat sig en viktig konkurrensfördel. Antalet IT-system har dessutom kunnat minskas vilket över tiden leder till reducerade kostnader.

HÖGRE KVALITET I TJÄNSTELEVERANSEN GER KONKURRENSFÖRDELAR

Nordea är en ledande aktör inom området Custody, med vilket man avser transaktions- och depåhantering av värdepapper och finansiella instrument. Kunderna är i första hand stora utländska mäklarhus och banker som använder Nordea Securities Services för att förvalta och avveckla värdepapper på de nordiska och baltiska börserna.

Det innebär komplexa informationsflöden och behov av hög transaktions- och betalningseffektivitet men också kvalificerade avtal, krävande rapportering och fakturering.

Högre kvalitet på bankens tjänster

Den svenska bankmarknaden är under stor förändring. Etableringen av nya aktörer, branschglidning och den nya teknologin har starkt påverkat utvecklingen. Mängden transaktioner, omfattningen av tjänsteutbudet och närvaron av internationella aktörer bidrar till att IT-lösningarna blir komplexa.

För Nordea, som för alla företag inom bank- och finanssektorn, gäller det att utveckla nya tjänster för att behålla nuvarande kunder och helst attrahera nya kundsegment. Banken måste också snabbt kunna anpassa sig till nya villkor och förändrade marknadskrav, samtidigt som de måste få ned kostnaderna och hålla en god lönsamhet.

– Innan vi implementerade SAS Service Performance Management rapporterade bankkontoren i de olika länderna på olika sätt, med varierande kvalitet och från olika system. För banken var det viktigt att få en harmoniserad vy ut mot kund oavsett underliggande struktur, samt att processen automatiserades, säger Robert Mattsson Axén, ansvarig för produktutveckling på Nordea Securities Services.

Det nya fakturerings- och management-systemet stöder transparens och öppenhet mot kund och har automatiserat och förbättrat kvaliteten i bankens tjänster. I dag ser Nordeas kunder en enhetlig vy och får rapporter ur samma system oavsett vilket land och kontor som kunden har en affärsrelation med.

Förbättrad rapportering

– Vi har ökat vår USP (Unique Selling Point) tack vare det nya systemet. Det är en styrka att hålla hög kvalitet på vår rapportering och fakturering. För våra kunder är detaljrikedom på fakturor och rapporter ett viktigt kriterium. Detta har varit ett viktigt beslutskriterium när kunderna valt leverantör, säger Robert Mattsson Axén.

SAS lösning Service Performance Management har inte bara förbättrat den externa utan också den interna rapporteringen. En stor fördel internt är att rapportbeställandet har flyttat från IT till de kundansvariga, vilket har ökat närheten till verksamheten.



”Vi ser stora fördelar med systemet både rent kostnads-
mässigt men också ur ett marknadsförings- och kund-
perspektiv. För oss är det ett verktyg att ytterligare
befästa vår position som marknadsledande.”

Robert Mattsson Axén
Produktutvecklingschef
Nordea Securities Services
Financial Institutions Division

Framtidssäkrad lösning och marknadsmässiga fördelar

– Lösningen har gett oss ett kraftfullt
”data warehouse” på nordisk nivå. Dess-
utom är det en produkt att växa i, och
som ger oss nya möjligheter. I framtiden
kan vi lägga till nya prismodeller, mer
detaljer och få flexiblere rapporter, säger
Robert Mattsson Axén.

Genom att implementera den nya fak-
tureringslösningen har antalet system
minskat och Nordea har därmed kunnat
sänka sina IT-kostnader. Samtidigt har
informationsstrukturen förbättrats.

– Vi ser stora fördelar med systemet
både rent kostnadsmässigt men också
ur ett marknadsförings- och kundper-
spektiv. För oss är det ett verktyg att
ytterligare befästa vår position som
marknadsledande, fortsätter Robert
Mattsson Axén.

SAS Service Performance Management
har utvecklats av SAS Institutes svenska
verksamhet i nära samarbete med
tjänsteleverantörer såsom TietoEnator,
Folksam, Telia, SEB m.fl. Med denna
breda bas av kunder har det skapats en
kvalitetssäkrad lösning med färdiga funk-
tioner för en tjänsteleverantör och dess
kunder. Detta innebär också att tiden för
implementation kan kortas och ge mer
utrymme för nödvändigt förändringsar-
bete i organisationen.

– Projektet har även inneburit ett internt
arbete som varit till fördel för hela vår
organisation. Vi har till exempel gått
igenom vilken information som finns i de
lokala systemen, jämfört systemen med
varandra och säkerställt att all nödvändig
information fanns. Dessutom har vi fått
arbeta med våra definitioner. Vad innebär
en viss benämning? Vad är en kund? Det
har varit en mycket nyttigt process för
oss, säger Robert Mattsson Axén.

Gott partnerskap

Nordea och SAS har ett gott samarbete
sedan tidigare. När banken behövde en
ny faktureringslösning var det naturligt
att SAS var en av leverantörerna som
Nordea tittade på och bedömde.

– Det avgörande vid valet av SAS som
systemleverantör var flexibiliteten i pro-
dukten och att lösningen motsvarade
våra behov. Dessutom är SAS profes-
sionella, har kunskap om vår bransch och
känner vår verksamhet sedan tidigare,
avslutar Robert Mattsson Axén.

SAS Service Performance Manage-
ment implementerades i ett första steg
i Sverige 2006. Idag använder Nordea
lösningen även för övriga länder i Norden
och Baltikum.



SAS INSTITUTE AB, STORA FRÖSUNDA, BOX 609, SE-169 26 SOLNA

TEL: 08 52 21 70 00, FAX 08 52 21 70 70, WWW.SAS.COM/SWEDEN

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. © indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © February 2009, SAS Institute Inc. All rights reserved.