

Case study: Ikano Bank

Ikano Bank effektiviserede med automatiske kreditvurderinger via web



Ved hjælp af Experians produkter Commercial Delphi og KOB-Open kan Ikano Banks erhvervsafdeling i dag give præcise og lynhurtige tilbagemeldinger på alle kreditforespørgsler - både de nemme og komplekse. Det har øget arbejdsglæden og kundetilfredsheden samt ikke mindst omsætningen af Ikano Banks produkter.

Udfordring

Ikano Banks erhvervsafdeling lever af at tilbyde leasingfinansiering til sine samarbejdspartneres kunder, såkaldt leverandørleasing. En hurtig kreditvurdering har stor betydning for både samarbejdspartnere og erhvervs-kunder, da det optimerer arbejdet med at få afsluttet kontakterne.

Tidligere brugte Ikano Banks medarbejdere uforholdsmæssigt meget tid på at behandle alle kreditforespørgsler manuelt, også dem hvor sagen relativt enkelt kunne enten godkendes eller afvises. Dette bevirkede, at der var mindre tid til at fokusere på forespørgslerne i "gråzonen", altså dem der kræver indhentning af supplerende oplysninger og eventuelt en dialog med kunden for at finde en løsning på finansieringen. Det gav en ventetid, som ikke var hensigtsmæssig og en løsning på problemet skulle derfor findes.

Løsning

Løsningen på udfordringen faldt i to led:

I sommeren 2009 besluttede Ikano Bank at udvikle et system til at foretage automatiske kreditvurderinger med. Systemet bygger på Experians Commercial Delphi-

database og er i stand til at give de enkelte virksomheder en automatisk kredit-rating ud fra faktorer som branche, nøgletal og gældsforpligtelser samt en række relevante benchmarks. Efter at kundens firmanavn og CVR-nummer er tastet ind, kommer systemet med en kreditvurdering i løbet af få sekunder.

"Vi afholdt i efteråret 2009 en række workshops med Experian, hvor vores data på tidligere kreditforespørgsler blev analyseret og påført en Commercial Delphi score. Derudover var der en meget fin dialog omkring, hvilke kriterier for godkendelser og afslag, der skulle være indbygget i systemet.", siger Credit- and Operations Manager – Corporate Johnny Qvist fra Ikano Bank.

Ikano Bank ville også gerne indbygge denne løsning i den eksisterende web-løsning, som samarbejdspartnerne logger på, således, at både kreditforespørgslen og svaret kommer fra samme system.

"Løsningen blev sat i drift maj 2010 på webportalen "vip-lease", som kan tilgås online af samarbejdspartneres sælgere, via unikt log-in, uanset hvor de befinder sig", fortæller Johnny Qvist.

IKANO
BANK



“Når vi på den måde har strømlinet hele salgsprocessen smitter det ikke alene positivt af på arbejdsglæden, men også på kundetilfredsheden og i sidste ende på omsætningen af vores produkter.”

Johnny Qvist

Credit- and Operations Manager - Corporate
Ikano Bank

”Via portalløsningen bliver alle svar logget og der sendes en mail til den enkelte sælger hos samarbejdspartneren. Løsningen er desuden udvidet med, at der i kreditgodkendelsen også fremgår det godkendte selskabs tegningsregler og navne på tegningsberettigede personer. På den måde kan tegningsreglerne lettere overholdes. Denne løsning er sat op i KOB-Open, et produkt Experian også udbyder”, forklarer Johnny Qvist.

Ikano Bank har selv fået udviklet en del af brugerfladen på ”vip-lease”. Og i tæt samarbejde med Experian har Ikano Bank fået systemet integreret til Experians Commercial Delphi-database, der som en yderligere fordel også har indbygget automatisk kontrol for RKI-registrering.

”Nu behøver vi ikke længere at bruge tid på at skulle foretage separate RKI-tjek. Det er alt sammen er med til at strømline processen i forhold til salgsarbejdet”, siger Johnny Qvist.

Resultat:

”Med automatisk kreditvurdering har vi fået effektiviseret vores arbejdsgange betydeligt. Op til 40 % af sagerne kan nu godkendes i løbet af få sekunder, uden videre behandling, siger Johnny Qvist, og fortsætter;

”Desuden kan sælgerne hos vore samarbejdspartnere i dag selv lynhurtigt undersøge deres kunders kreditværdighed via webportalen ”vip-lease”. Og hvis der opstår tvivl om en kundes kreditværdighed,

sidder vores medarbejdere klar til at indhente de supplerede oplysninger og give en individuel kreditvurdering i en fart. Når vi på den måde har strømlinet hele salgsprocessen smitter det ikke alene positivt af på arbejdsglæden, men også på kundetilfredsheden og i sidste ende på omsætningen af vores produkter”, slutter Johnny Qvist.

Ikano Bank er et selskab i Ikano Gruppen og er grundlagt af familien bag IKEA. Ikano Banks kerneforretningsområde er salgsfinansiering til detailhandlen, herunder til Ikea, Bauhaus, Ilva og H&M. Ikano Bank tilbyder også leasingfinansiering til dansk erhvervsliv.