



CASE STUDY

santander novo processo de hipoteca



“Com a plataforma low-code Outsystems conseguimos implementar um Novo Processo de Hipoteca num curto espaço de tempo, entregando uma experiência superior ao utilizador, com um processo mais eficiente.”

João Almeida
Project Director

desafio

Transformação digital end-to-end do processo hipotecário do Santander PT.

solução & objectivo

O principal objetivo foi reunir, numa mesma plataforma, todos os intervenientes do Processo Hipotecário (Pessoal interno, Advogados, Parceiros e Cliente), simplificar as interações entre eles e agilizar todo o processo.

como

O Open House foi um projeto de três camadas, utilizando Outsystems na camada superior. Partindo do zero, o objetivo de recorrer a Outsystems neste processo foi o de ter uma plataforma limpa e eficiente, capaz de crescer rapidamente ao evoluir e de incorporar mais produtos. Utilizando toda uma variedade de funcionalidades nativas da Outsystems, desenvolvemos a maior parte da “nova” lógica de negócio do processo. Havia também mais 2 camadas. Middleware, desenvolvida em Java, mantém a comunicação entre o Front End e os Core Systems. Os Core Systems, também tiveram que se adaptar e desenvolver novas funcionalidades para este novo processo.

kpi's / valor para o cliente

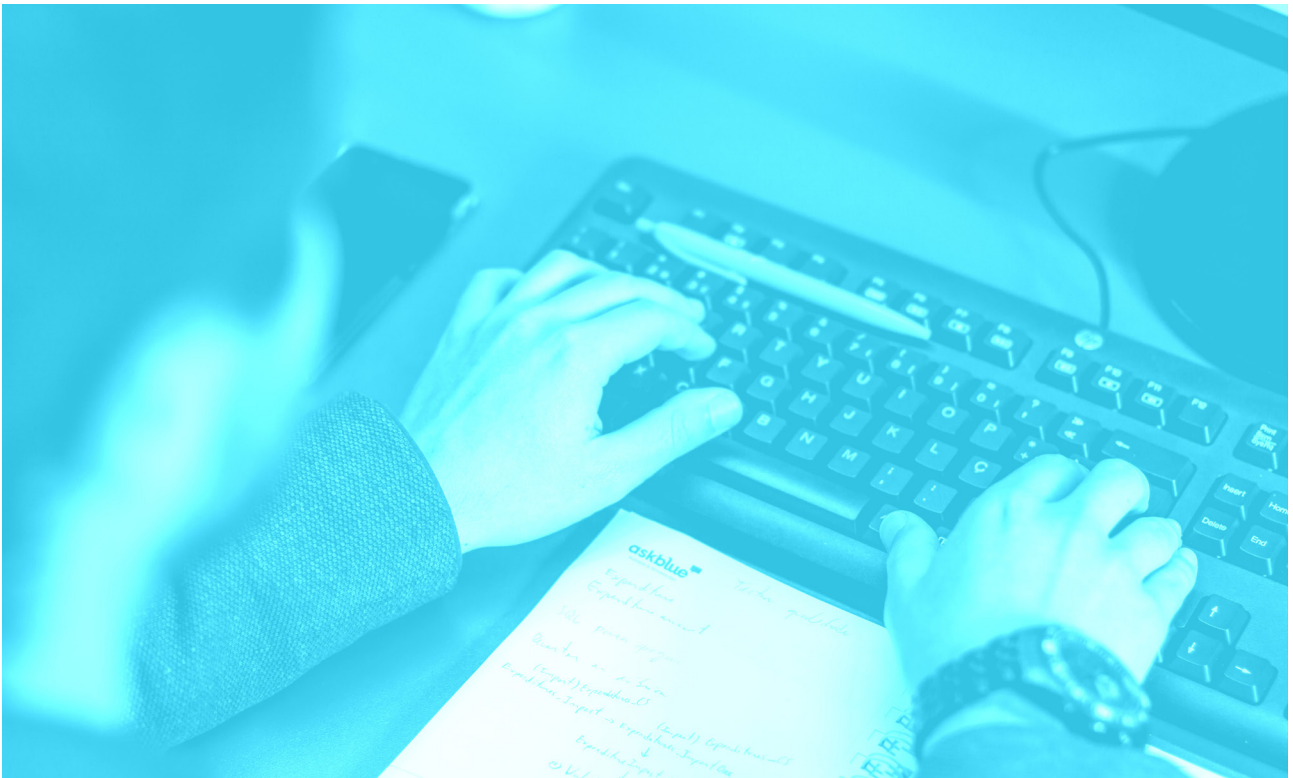
A estratégia do projeto foi construída em 4 KPIs:

- O Net Promoter Score (NPS) aumentou 50%
- Custo reduzido em 50%
- Tempo médio end-to-end reduzido em 50% (é possível concluir o processo em 15 dias, se o Cliente assim o desejar)
- Vendas até 35%

benefícios

O principal benefício que a plataforma trouxe foi a padronização da interação entre todos os stakeholders e a capacidade de “acompanhar” o processo por todos. Permitiu também aos utilizadores finais paralelizar a maioria dos requisitos para cumprir o processo e ter uma melhor experiência orientando o cliente e garantindo que todas as informações estão disponíveis para eles.





sobre a equipa

A **askblue** foi fundada em 2013 e presta serviços de consultoria especializada no setor financeiro e na área de tecnologia da informação. Os pontos fortes e as vantagens competitivas da askblue são o resultado da vasta e diversificada experiência profissional da sua equipa de gestão e dos seus quadros profissionais, com experiência comprovada na indústria financeira em contextos organizacionais multinacionais complexos e de alto nível.

contacte-nos

carlos.costa.cruz@askblue.pt
linkedin.com/company/askblue
askblue.pt

sobre o cliente

O Banco Santander Totta é um banco comercial de retalho com sede em Lisboa, Portugal. O banco oferece empréstimos, financiamento de projetos, financiamento à exportação, financiamento imobiliário e consultoria financeira para clientes particulares, empresas e pessoas físicas. A sua carteira de crédito está avaliada em cerca de 6,5 mil milhões de euros. A empresa também oferece crédito pessoal, crédito automóvel, hipotecas e facilidades de leasing.

