

Fremtidens Bank & Forsikring

– trends inden for it og forretningsudvikling



Michael Rasmussen,
landechef i Nordea
og formand for
Finansrådet.



Per Damgaard Jensen,
direktør i PKA og for-
mand for Forsikring &
Pension.

Digitalisering

4 Den danske banksektor er langt fremme med digitalisering, mens digitale kundeløsninger endnu ikke er udbredte i pensionssektoren. Interview med Jørgen A. Horwitz, direktør i Finansrådet og Per Damgaard Jensen, formand i Forsikring & Pension.

IT-udvikling

8 Multikanal-strategier og mødet med regulatoriske krav er to af de tunge IT-poster i udviklingsporteføljen for banker og forsikringselskaber. Men hvad skal morgendagens IT-systemer også kunne opfylde? Interview med finanssektorens It-chefer.

Sikkerhedstrusler

11 Antallet af mobilbankkunder stiger eksplosivt. Kriminelle begynder snart at angribe bankkunderne på den nye platform. Bankerne er i gang med at ruste sig til den store udfordring. Interview med branchens sikkerhedschefer og en forskningschef.

Reguleringskrav

Risikostyring

Sociale medier

Business Intelligence



I mere end 40 år har vi sammen med bankerne drevet udviklingen af den kontantfri økonomi i Norden. Vi glæder os til fortsættelsen.

Den digitale markedsplads er i konstant forandring, og udviklingen går hurtigt. Som en central aktør i verdens mest avancerede og digitale samfund fortsætter vi med at udvikle nye bud på morgendagens betalingsløsninger. Sammen med bankerne i Danmark har vi for nylig lanceret Mobilpenge, og vi arbejder løbende på at udvikle nye

betalingsformer som fx kontaktløse kort og mobilbetalingsløsninger. Vi har en bred produktportefølje og en unik erfaring og spidskompetence inden for håndtering af penge, information og identitet digitalt. Vi vil fortsætte med at effektivisere vores samfund i takt med, at sedler og mønter forsvinder.

Nets hjælper din virksomhed med at blive mere konkurrencedygtig og attraktiv i den digitale økonomi.

Vi har kontorer i 5 europæiske lande og opererer i 12. Kontakt os på telefon **44 68 44 68** eller besøg os på [nets.eu](https://www.nets.eu)



Danmark – et digitalt foregangsland

●●● Regeringen har store ambitioner, når det gælder dansk innovation og digitalisering. Et eksempel er regeringens digitaliseringsstrategi, som betyder, at 80 pct. af al kommunikation med det offentlige skal ske digitalt i 2015. Vi er langt fremme med e-løsninger, og efter international målestok er Danmark et digitalt foregangsland. Den gode nyhed er, at vi kan blive endnu bedre.

Der er god grund til at fokusere på innovation netop nu. For kunderne stiller nye og større krav til digitale løsninger og har store forventninger til, at de nemt og hurtigt kan ordne snart alting digitalt.

For at imødekomme kundernes behov og samtidig drive den digitale udvikling yderligere frem, er virksomheder og myndigheder nødt til løbende at effektivisere processer. Det er en stor udfordring, når digitale processer skal spille sammen på tværs af lande, virksomheder, myndigheder og måske også kulturer.

Finanssektoren har i mange år anvendt it og digitalisering til at styrke tilbud og service samt til at øge produktiviteten. Der er også indsamlet erfaringer fra arbejder med store, samfundsorienterede projekter så som udviklingen af NemID, den digitale tinglysning og Skat Hent-Selv. Det er oplagt, at andre sektorer får mulighed for at trække på erfaringerne fra disse projekter.

Finansvirksomhederne glæder sig over at være blandt deltagerne i Erhvervs- og vækstministerens nye IKT-vækstteam. Regeringen har desuden lanceret en ambitiøs innovationsstrategi, hvor en del af arbejdet er en åben dialog med organisationer og andre interessenter om mulige offentlige/private partnerskaber.



Anette Broløs, direktør for CFIR.

IKT-vækstteamet er et oplagt forum at tage nogle af de mange fælles muligheder op.

At indgå samarbejder om at skabe den næste generation af danske e-løsninger er et interessant tiltag, som vil kunne løfte dansk innovation op til helt nye højder og bidrage til den videre digitalisering af samfundet.

Dette kan du læse i Fremtidens Bank & Forsikring

- 4 **Kunderne efterspørger gennemsigtighed**
Interview med Michael Rasmussen, landechef i Nordea og formand for Finansrådet.
- 4 **Negligering fra myndigheder og politikere**
Interview med Per Damgaard Jensen, direktør i PKA og formand for Forsikring & Pension.
- 5 **Teknologien har flyttet kunderne**
Interview med Jørgen A. Horwitz, direktør i Finansrådet.
- 6 **Reguleringskrav. Basel III, MiFID II, Solvens II og FATCA**
Interview med eksperter fra Finansrådet og Forsikring & Pension.
- 7 **Finanssektorens kompetencebehov**
Interview med eksperter fra Finanssektorens Arbejdsgiverforening og Finansforbundet.
- 7 **Business Intelligence**
Interview med branchens og akademiske eksperter.
- 8 **Digitale platforme og sociale medier**
Interview med branchens og akademiske eksperter.
- 9 **Multikanal-strategier og regulatoriske krav**
Interview med branchens it-chefer.
- 10 **Intelligente betalingsformer**
Interview med ekspert fra CFIR og CBS.
- 10 **Ny IT til risikostyring.**
Interview med lederen af Hiperfit-projektet.
- 11 **Sikkerhedstrusler når tjenester flyttes til mobilen**
Interview med branchens og akademiske sikkerhedsexperter.
- 12 **Investeringer inden for IT og udviklingsprojekter**
Undersøgelse blandt 116 beslutningstagere fra 41 danske finansvirksomheder
- 12 **Konsolidering i forsikringsbranchen**
Interview med Christian Sagild, direktør i Topdanmark.
- 13 **Verdens bedste pensionsystem**
Interview med Per Bremer Rasmussen, adm. direktør i Forsikring & Pension.
- 13 **Pensionsdata skal være let tilgængelige**
Interview med Mia Lindblad, afdelingschef for IT & Process i Skandia.

Erhvervspræsentationer

- 14 **Edlund**
- 15 **Accenture**
- 16 **Fadata**
- 17 **Schantz**
- 18 **Signicat**
- 19 **KMD**
- 19 **Raft Consulting**

Fremtidens Bank & Forsikring – trends inden for it og forretningsudvikling er en temaavis fra NextMedia i samarbejde med CFIR.



Skribenter Eline Sønderberg Holm, Lene Rosenmeier, Jess Ulrik Verge

Fotograf Michael Altschul

Layout Stellan Stål

Forsidefoto Iphone: Foto: Jyske Bank, Ipad: Foto: Danske Bank

Annoncesalg NextMedia

Tryk Sydsvenskan Tryck AB

Distribueres sammen med Børsen 05.03.2013.

Spørgsmål om indholdet besvares af Alexander Hornickel
Tlf: 36 99 02 07 E-mail: info@fremtidensbank.dk

For mere information om tema- og kundeaviser i dagspressen kontakt venligst:

Nextmedia

Tlf: 36 99 02 07

E-mail: info@nextmedia.se



Amaliegade 7 • 1256 København K
Telefon 3370 1000 • cfir@cfir.dk • www.cfir.dk



COPENHAGEN FINANCE IT REGION

Copenhagen Finance IT Region (CFIR) arbejder for at skabe vækst og innovation, styrke konkurrenceevnen og markere Danmark på det finansielle verdenskort.

www.cfir.dk

FINANS-IT DAGEN 2013: ÅRSKONFERENCEN FOR FINANS- OG IT

Sæt kryds i kalenderen den 12. september 2013, hvor CFIR og Henry Corporation afholder Finans-IT Dagen med danske og internationale keynotes.

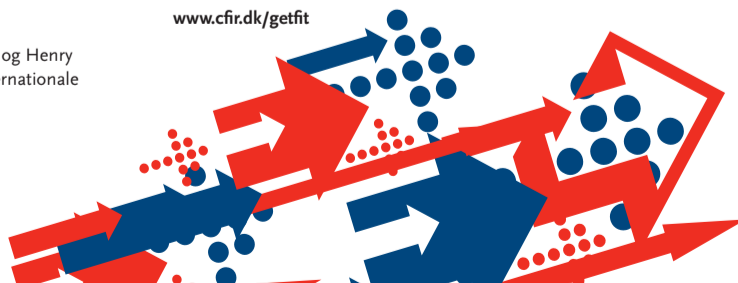
www.cfir.dk/finansitdagen

GET F'IT FINANCE-IT TUESDAY: MØDESTEDET FOR FINANS-IT

CFIR inviterer til fyraftensmøder om aktuelle emner med eksperter og topfolk fra finans- og it-sektoren.

- > Get F'IT 19. marts: Socialt entreprenørskab i finans-it.
- > Get F'IT 30. april: Data, registre og identitet på nettet.
- > Get F'IT 28. maj: High performance computing i finans.

www.cfir.dk/getfit



Kunderne efterspørger gennemsigtighed i banksektoren

I en krisetid, hvor banksektorens image er under pres, er der behov for at genopbygge tilliden hos kunderne. Gennemsigtighed og åbenhed er kodeordene, mener Michael Rasmussen, landechef i Nordea og formand for Finansrådet.

Kundefokus

Tekst Eline Holm

●●● Prisen er ikke til forhandling. Til gengæld er den ens for alle alt efter, hvor mange forretninger man gør med banken. Og som kunde i Nordea kan Hr. Hansen være sikker på, at hans vilkår ikke ændrer sig, selv om hans kreditværdighed gør det, for eksempel hvis han bliver skilt eller mister sit job. Den forretningsmodel har betydet, at Nordea har haft både kundefremgang og stigende tilfredshed på den lange bane hos eksisterende kunder i en tid, hvor banksektorens image er presset. Det understreger ifølge Michael Rasmussen, landechef i Nordea og formand for Finansrådet, at kunderne i stigende grad efterspørger en bank, der er enkel og gennemskelig.

”Hvis en kunde vil vide, hvad det koster at have sine bankforretninger i Nordea, kan han slå det op på nettet. Han kan være sikker på, at naboen ikke kan forhandle sig til en bedre pris. Det giver en gennem-

sigtighed og en forudsigelighed,” siger Michael Rasmussen.

Forretningskonceptet betyder selvfølgelig, at Michael Rasmussen ikke kan afvise, at en kunde kan forhandle sig til en bedre pris på et enkelt produkt et andet sted – men opgørelser på pengepriser.dk viser, at prisen på den lange bane er konkurrencedygtig. Samtidig skal kunden heller ikke bekymre sig om, hvorvidt rådgiveren har en personlig interesse i at sælge et bestemt produkt – medarbejderbonusser findes nemlig ikke i filialerne, og det er igen noget, der opbygger tillid hos kunden.

Kundefokus hos leverandører

Den gennemsigtige forretningsmodel har været en medvirkende årsag til, at Nordea fire år i træk er blevet udnævnt til Bank of the Year af Financial Times' magasinet The Banker. Og det er en titel, der forpligter. Bankens fokus på at sætte kunden i centrum må ikke bare blive tom snak på direktionsgangen, understreger Michael Rasmus-

sen. Det kræver, at filosofien går hele vejen rundt i organisationen – fra rådgiveren, der møder kunden ude i den enkelte filial, til le-

Vores leverandører skal selvfølgelig være dygtige og kvalitetsbevidste



verandøren, som ikke har en direkte berøring med kunden – men som alligevel har en stor betydning for slutproduktet.

”Vores leverandører skal selvfølgelig være dygtige og kvalitetsbevidste, men det vigtigste er, at de går ind som en del af vo-

res værdikæde. De er en del af vores samlede leverance til kunderne, og det kræver, at de forstår, at vi er en bank, der vil konkurrere på et stærkt kundefokus, og at de har den samme gennemsigtighed som os,” forklarer Michael Rasmussen.

Lovkrav skygger for digitalisering af pensionsbranchen

De senere års strøm af lovmæssige krav til finanssektoren påvirker pensionssektorens mulighed for at fokusere på at digitalisere forretningen. Det mener formanden for brancheforeningen Forsikring & Pension.

Forsikring & Pension

Tekst Lene Rosenmeier

●●● ”Pensionssektorerne vil rigtig gerne udvikle sig og tilbyde nye produkter og services. Men de er så pressede af de mange lovkrav, at mange af dem er nødt til at prioritere og skubbe de lovgivningsmæssige ting foran på bekostning af forretningsudviklingen,” forklarer Per Damgaard Jensen, der til daglig er direktør i pensionssektoren PKA.

Ifølge Per Damgaard Jensen er det især Solvens II og skattelovgivningen, der har trukket på ressourcerne i de senere år. Senest var det beskatningen af kapitalpensionen, der satte pensionssektorerne på prøve.

”Det førte til rigtig mange ændringer i vores systemer. Det lyder måske enkelt,

men det var det ikke. Vi synes faktisk, at der er en negligering fra myndighedernes og politikernes side af, hvor meget det kræver at leve op til de her krav,” forklarer han og understreger at regningen jo i sidste ende kommer til at ligge hos kunderne.

Digitalisering i sin vorden

Mange selskaber ville gerne gøre det muligt for kunderne at betjene sig selv på nettet eller på mobilen. Men digitale kundeløsninger er endnu ikke udbredte i pensionssektoren.

Branchens første app er dog kommet, og enkelte selskaber har forholdsvis simple selvbetjeningsløsninger på deres hjemmesider. Branchen er desuden gået sammen om at udvikle portalerne pensionsinfo.dk og faktaompension.dk – den sidste blev lanceret i december.

Men mulighederne er ifølge Per Damgaard Jensen utvivlsomt langt flere.



Vi synes faktisk, at der er en negligering fra myndighedernes og politikernes side

”Det er en udvikling, der er i sin begyndelse og vil accelerere. Jeg tror, det næste er, at man ikke bare kan få information men også lave flere slags selvbetjening. Og

her er vores særlige udfordring, at det skal være nemt for kunderne, selvom de måske kun besøger vores hjemmesider en eller to gange om året,” fortæller han.

Teknologien har flyttet kunderne

Danskerne møder ikke længere op ved kassen i banken. De foretrækker at betjene sig selv i netbanken.

Finansrådet

Tekst Lene Rosenmeier

●●● ”Teknikken har flyttet kunderne et andet sted hen, og vi følger kunderne derhen, hvor de er i dag,” forklarer direktør for Finansrådet Jørgen A. Horwitz om den tiltagende digitalisering af banksektoren.

Mens kassetransaktioner og aktiviteterne i filialnettet er for nedadgående, stiger antallet af digitale selvbetjeningsmuligheder til bl.a. smartphones og tablets støt. Danskerne er i den grad digitaliseringsparate – noget som de nuværende 4,8 mio. netbankaftaler, ifølge Jørgen A. Horwitz, har været med til at bane vejen for.

”Den danske banksektor er langt fremme med digitaliseringen sammenlignet med mange andre lande i Europa. Og produkter som betalingservice eksisterer slet ikke i udlandet,” forklarer Jørgen A. Horwitz.

Han understreger, at der følger et ansvar med digitaliseringen overfor de kunder, der ikke er helt fortrolige med teknologi og it.

”Det er et samfundsansvar, som vi tager meget alvorligt og gør et stort arbejde for at imødekomme. De enkelte banker laver mange målrettede tilbud og løsninger til kunder, der kan have svært ved at følge med digitaliseringen, så de også kan blive betjent”.

Den danske banksektor er langt fremme med digitaliseringen

Er der brug for kontanter?

Danmark har tradition for at have et større filialnet end de lande, vi normalt sammenligner os med. Og selvom en del danske bankfilialer er lukket i de senere år, har vi stadig mange flere filialer i forhold til indbyggertallet, end de har i for eksempel Sverige og Norge.

”Baggrunden for den store danske filialdækning har været konkurrencesituationen, hvor det har været et ønske



fra kundernes side, at det skulle være sådan. Men i dag efterspørger de i stigende omfang digitale løsninger,” forklarer Jørgen A. Horwitz.

På den baggrund forudser Finansrådets direktør, at der vil blive lukket flere bankfilialer fremover. Til den udvikling knytter sig et af de helt store spørgsmål: Er der hovedet brug for kontanter?

En konsekvens af færre filialer er, at forretningerne får længere til døgnbokse, hvor de kan aflevere dagens kontantom sætning. I den sammenhæng er det en udfordring, at de danske forretninger i dag er forpligtet til at tage imod kontanter ved lov.

”Loven kan ikke følge med den digitale udvikling. For mig at se vil det være naturligt, at forretninger får lov til at takke nej til kontanter. I det hele taget er kontanter

en ulempe for samfundet. De er dyre, de er besværlige – og de er faktisk også usunde, fordi pengesedler og mønter kan være smittebærende,” forklarer Jørgen A. Horwitz.

Prisen på at håndtere kontanter er overraskende for mange. Ifølge Nationalbanken koster det 7 kr. at betale kontant i forretningerne. På årsbasis løber det op i udgifter for ca. 6 mia. kr.

Flere netbankaftaler færre filialer

Udviklingen i antal netbankaftaler (både private og virksomheder)

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
2.534.686	2.898.383	3.236.642	3.567.248	3.889.856	4.426.173	4.502.830	4.890.236

Udviklingen i antal filialer af danske pengeinstitutter

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1.975	2.000	1.962	1.879	1.760	1.598	1.494

Antal filialer og indbyggere

	Norge	Danmark	Sverige	Finland
Indbyggertal	4.985.870	5.580.516	9.482.855	5.401.267
Bankfilialer	1158	1494	1830	1.576

Vores HD studerende kan levere resultater!

På CBS uddanner vi jeres medarbejdere til at leve op til de krav, der stilles til fremtidens finansielle virksomhed. CBS tilbyder to HD 2. dels linier, der er målrettet den finansielle sektor.

HD 2. del Finansiering

– skærper de faglige kompetencer til at træffe finansielle dispositioner og vurderinger.
Kontakt HD F på tlf. 3815 3610 eller mail an.fi@cbs.dk

HD 2. del Finansiell Rådgivning

– sikrer det faglige grundlag for finansiell rådgivning af private og mindre erhvervs-kunder.
Kontakt HD FR på tlf 3815 3606 eller mail lbc.fi@cbs.dk

Nye krav står i kø for at blive afklaret

'Hvornår' og 'hvordan' er ord, der bruges flittigt i finansbranchen. Fælles for nye krav under Basel III, Mifid II, Solvens II og Fatca er, at de allesammen står i kø for at blive implementeret.

Reguleringskrav

Tekst Jess Ulrik Verge

●●● Det kan være svært at ruste sig mod noget, som man ikke præcist ved, hvad er. Finansbranchen har allerede tilpasset sig en del implementerede reguleringskrav, men EU barsler kontinuerligt med nye direktiver, ændringer, lempelser og udvidelser. Og på toppen af det hele kommer USA's skattevæsen med detaljerede indberetningskrav til bankerne.

Nogle af de største og mest levende træer i krav-junglen hedder Basel III (CRD IV), Solvens II, Mifid II og Fatca.

Vi slår ned på hver af dem og beder en ekspert fra finansverdenen om en kommentar til et eller flere væsentlige forhold og et lille kig ind i krystalkuglen.

Brug for realkreditobligationer

Likviditetsstyringen under Basel III har bl.a. til formål at sikre, at en finansiel virksomhed har penge nok i kassen til at klare et stormvejr.

I Danmark er det bl.a. relevant at se på de likvide aktiver, man skal holde for at leve op til kravene i en sådan stresstest og hvilke typer af aktiver, som kan tælle med i bankens likviditetsberedskab. Basel-komiteen lægger størst vægt på statsobligationer.

"Men i Danmark har vi ikke statsobligationer nok til, at det kan hænge sammen. Derfor er det nødvendigt, at danske banker i højere grad får lov til at bruge realkreditobligationer, som ud fra et fagligt synspunkt er lige så likvide som statsob-

ligationer," siger kontorchef i Finansrådet Morten Frederiksen og tilføjer:

"I forhold til CRD IV er vi fortrøstningsfulde. Det er ikke vedtaget endnu, men der ser ud til at tegne sig enighed om, at realkreditobligationer kan få lov til at tælle med i den bedste kategori, såfremt de lever op til nogle likviditetskriterier."

Usikkerhed på handelspladsen

Direktivet til regulering af handlen med værdipapirer – MIFID – er på vej i udgave II. Her er det ikke mindst børsmæglerne, der flytter sig uroligt på stolen, fordi udfaldet af forhandlingerne i EU kan få betydning for markedsstrukturen og konkurrenceforholdene.

Kommissionen indfører i MIFID II en type markedsplads kaldet Organized Trading Facility (OTF) ud fra ideen om, at f.eks. standardderivater skal handles på regulerede markeder.

"Desuden har kommissionen lagt op til, at også aktier skal kunne handles på OTF'er. Men OTF'er kan være ejet af nogle af de største globale banker, som så kan trække aktiehandelen væk fra børserne og MTS'erne og over til sig selv, så andre ikke kan være med. Det er ikke fremmede for konkurrencen, og det kan ikke være i danske investorers interesse," siger Søren Gade, der er underdirektør i Finansrådet.

"Såvel ministerrådet som parlamentet diskuterer dette, og parlamentet har i sit

seneste udspil sagt, at OTF'er ikke skal kunne handle aktier," tilføjer Søren Gade, som i øvrigt ikke bliver forbavset, hvis implementeringen af Mifid II trækker ud til 2015 eller 2016.

IRS er ude med riven

Udover EU-direktiver må bankerne også forholde sig, at det amerikanske skattevæsen – IRS – vil tvinge ikke-amerikanske institutter til at lave indberetninger om kunder, der måtte have en tilknytning til USA, og som dermed er skattepligtige i USA.

På grund af en landeaftale mellem Danmark og USA er det allerede fastlagt, at der fremover vil ske en udveksling af persondata mellem de danske og de amerikanske skattemyndigheder. Men endnu er det ikke helt klarlagt hvilke data, der er nødvendige for at opfylde aftalen, der går under navnet Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).

"Det bedste scenarie vil være er, at bankerne kan benytte samme indberetningskanal til Skat som nu, men med en ny markering i forhold til de kunder som er interessante for IRS," forklarer Mick Thimm Sayed, der er kontorchef for regulering og økonomi i Finansrådet.

Han tilføjer, at der i midten af januar udkom et 500 sider langt regelsæt under FATCA, som det er nødvendigt at nærlæse.

"Det får ikke direkte virkning for dan-

ske banker p.g.a. landeaftalen, men det skal undersøges, om der er nogle mere lempelige krav eller andre forhold, der kan få betydning for Danmark."

Rapportering med begrænset værdi

I forsikringsbranchen lurer direktivet Solvens II, der bl.a. har til formål at beskytte forsikringstagerne, sikre ensartede regler og øge europæiske forsikringssektors konkurrenceevne internationalt.

Den europæiske tilsynsmyndighed EIOPA kom for nylig med en udmelding om, at direktivet kan blive udskudt til 2016 og er derfor bekymret for, at udskydelsen vil medføre nationale regler og dermed skabe ulige konkurrencevilkår.

EIOPA vil derfor gerne fremskynde dele af Solvens II – bl.a. kravene til rapportering.

Det danske finanstilsyn er ikke kommet med nogen tidsfrist for, hvornår danske forsikringssektorer skal kunne efterleve rapporteringskravene.

"Det giver måske heller ikke så meget mening, så længe beregningskravene (Søjle I i Solvens II, red.) ikke er på plads," siger konsulent Jonathan Kahlke fra brancheforeningen Forsikring & Pension.

"Det kan for eksempel være svært at rapportere beregningen af et selskabs kapitalkrav, når parametrene ikke er endeligt vedtaget. Men det vigtigste er, at forsikringssektorerne får tilstrækkelig tid til at implementere kravene."

Jonathan Kahlke må derfor konstatere, at forsikringsbranchen må afvente en officiel udmelding om, hvordan EIOPA's ønsker skal fortolkes i Danmark. ■



Søren Gade, underdirektør i Finansrådet.



Morten Frederiksen, kontorchef i Finansrådet.



Mick Thimm Sayed, kontorchef for regulering og økonomi i Finansrådet.



Jonathan Kahlke, konsulent fra Forsikring & Pension.

Solvens II De tre søjler

Kapitalkrav – kvantitativt

- Beregning af kapitalkrav (SCR, MCR) ud fra:
 - Forsikringsrisiko
 - Kreditrisiko
 - Markedsrisiko
 - Likviditetsrisiko
- Særskilt fokus på værdi-ansættelse af hensættelser
- Kapitalelementer (kvalitet af kapital)
- "Prudent Person"
- Interne modeller

Tilsyn – kvalitativt

- Tilsynsstandarder og processer
- Interne kontroller og ledelsesstruktur
- Organisering (intern revision, aktuar, risiko funktion)
- Risikostyring
- Egen risiko og solvensvurdering (ORSA)
- "Fit and Proper"

Rapportering

- Transparens
- Offentliggørelse
- Støtte til risikobaseret tilsyn gennem markedsdisciplin
- Regnskabsregler (IASB)

Stærk vækst i finansansatte akademikere

Kravene til finansvirksomhedernes formåen inden for teknologi, regulering og service er høje og stigende. Derfor ansætter sektoren langt flere højtuddannede end tidligere og især it-kompetencer er i høj kurs.

Kompetencebehov

Tekst Lene Rosenmeier

●●● Uddannelsesniveaet er stærkt stigende i den finansielle sektor. I dag har over en tredjedel af de ansatte en videregående uddannelse. Det er mere end en fordobling siden 1996.

”Det er helt nye typer af medarbejdere vi ser. Hvor it-funktionerne for eksempel før ofte blev klaret af autodidakte personer, der var kommet ind i branchen via forskellige it-certificeringssystemer, så kommer de nu ind fra IT-Universitet”, forklarer direktør i Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA), Mariane Dissing.

Hos Finansforbundet, der organiserer de finansansatte, bærer medlemssammensætningen også præg af de nye medarbejderprofiler.

”Vi ser medarbejdergrupper, som vi ikke har set før. Hvor vi tidligere har organiseret traditionelt bankuddannede, så kommer der flere ingeniører og it-arkitekter ind. Det er folk, der kan tænke strategisk i it-forretningsmæssige løsninger og som er

gode til at projektlede”, forklarer Finansforbundets Næstformand Solveig Ørteby.

Færre bankuddannede

De nye krav til medarbejderkompetencer har påvirket medarbejdersammensætningen så meget, at unge medarbejdere i dag typisk er væsentligt højere uddannet end deres ældre kolleger. Ifølge tal fra FA har kun 15% af medarbejderne over 55 år en videregående uddannelse, mens tallet er 58% for medarbejdere under 35.

I takt med at it-systemer langsomt overtager mange funktioner, som menneskehænder plejede at udføre, bliver behovet for traditionelt bankuddannede nemlig også mindre.

”Det vi ser, er, at dem, der forsvinder fra sektoren, har lavere uddannelsesmæssige kompetencer, end dem der kommer til. Man tager også langt færre elever ind end førhen”, fortæller Mariane Dissing.

Specialister i høj kurs

Foruden it-uddannede er der desuden stigende efterspørgsel på specialiserede rådgivere.

”Når ting automatiseres, stiller det krav til banker om, at de skal kunne adskille



Foto: Jyske Bank

Det er folk, der kan tænke strategisk i it-forretningsmæssige løsninger

sig fra hinanden på andre ting. Og en af de ting, man i stigende grad vil profilere sig på fremover, er at kunne rådgive kvalificeret og specialiseret”, forklarer Solveig Ørteby.

Behovet for specialister varetages blandt andet af finansøkonomer. Førhen tog pengeinstitutterne typisk 5-600 elever ind om året. Det tal er siden faldet til under 100. Til gengæld bliver der ansat 2-300 såkaldte finansøkonomer om året.

”De har i et vist omfang erstattet eleverne mange steder. De har et højere indgangsniveau og er derfor hurtigere oppe i omdrejninger og kan imødekomme kundernes behov for kompleks rådgivning”, fortæller Mariane Dissing.

Ifølge FA's beskæftigelsesundersøgelse fra 2012 forventer finansvirksomhederne at ansætte flere akademikere i 2013 end de gjorde i 2012.



Mariane Dissing, direktør i FA.



Solveig Ørteby, Næstformand i Finansforbundet.

Big Data kan blive vigtig konkurrenceparameter

De ligger klar til at blive høstet og brugt strategisk – de mange informationer, som teknologien efterlader om os. Det kaldes populært for big data, og det er et begreb, som formentlig vinder frem i det kommende år.

Business Intelligence

Tekst Lene Rosenmeier

●●● Big data bliver måske den helt store teknologi-trend i finanssektoren de kommende år.

Det handler om at finde sammenhænge og tendenser i de enorme mængder af information, der ligger tilgængelige i ustruktureret form på bl.a. internettet og udnytte det strategisk. Det er data, der kan rumme informationer om forbrugernes vaner, adfærd, behov mv. Og evnen til at aflæse og strukturere disse informationer kan blive en afgørende konkurrenceparameter.

Struktur i det ustrukturerede

Karsten Bo Malten, der er chef for Danske Banks Risk & Credit Models, kalder big data for et umodent begreb på vej frem.

”Vi er et stykke fra at kunne bruge det til noget. Men vi vil formentlig begynde at

se, at der kommer noget reelt ud af det i de kommende år”, forklarer han og understreger, at det især er en stor teknologisk udfordring at få skabt struktur i den store mængde af ustruktureret information.

”Vi har været vant til, at hvis man laver f.eks. en bankoverførsel, så kaster det nogle helt faste data af sig, der bliver registreret struktureret. Nu kommer informationen så i fuldstændig ustruktureret



Karsten Bo Malten, chef for Danske Banks Risk & Credit Models.

form på sociale medier, Google, telefonopkald, blogs osv., hvor den også hele tiden ændrer sig. Så lige nu ser vi på, hvordan vi kan lave en infrastruktur, hvor vi gemmer alle de her oplysninger”.

Vejen til bedre beslutninger

Ifølge Christian Igel, der forsker i data mining og machine learning ved Datalogisk Institut på Københavns Universitet, vil finanssektoren blandt andet kunne udnytte big data til at

træffe hurtigere og mere objektive beslutninger.

”Beslutningen om, hvorvidt en kunde er kreditværdig, kan afhænge af den subjektive opfattelse hos den ansatte, der behandler sagen. Men hvis man gør viden i store databaser tilgængelige, udvider man horisonten betragteligt for den enkelte beslutningstager. Kombineret med den menneskelige erfaring og indlevelse vil det i sidste ende føre til nogle bedre beslutninger”, fortæller han.

Ifølge Christian Igel kan tilgængeligheden af big data dog aldrig garantere fejlfrie modeller og perfekte beslutninger. Men han forudsér dog alligevel, at computerstøttet beslutningstagning vil blive vigtigt for finanssektoren i fremtiden.

”Smartere brug af informationsteknologi vil kunne give afgørende konkurrencefordele. Det kan forbedre nutidens beslutningssystemer, simpelthen fordi de vil blive baseret på mere information”.

Karsten Bo Malten spår, at big data bliver interessant for finansvirksomheder på flere måder.

”Vi kan bruge alle de her oplysninger i anonymiseret form til at forbedre

vores service, kundeoplevelser og produkter. Vi kan også få en bedre forståelse for kriminel adfærd. Og endelig kan vi bruge informationerne til at forudse forskellige ting, f.eks. aktiekurser, så vi kan rådgive vores investeringskunder endnu bedre. Men jeg tror der går nogle år endnu, inden det bliver rigtig udbredt”, mener han.



Christian Igel, Datalogisk Institut på Københavns Universitet.

Endelig kan vi bruge informationerne til at forudse forskellige ting

Big Data

Her kan big data bruges:

- Kreditvurdering
- Kreditkortgodkendelse
- Afsløring af svig
- Computerstøttet rating
- Valutakursprognoser
- Prognoser for økonomiske vendepunkter
- Konkursforudsigelser
- Verifikation af underskrift
- Identifikation af kundens karakteristika
- Måltrettet markedsføring

Næste generation af netbank er mere personlig

De tider, hvor netbanken var ens for alle, er ved at slutte. Fremover skal kunderne føle sig mere individuelt behandlet, når de besøger deres bank online.

Digitale platforme

Tekst Lene Rosenmeier

●●● Ifølge Jan Damsgaard, der er professor ved Institut for IT-ledelse på CBS, er der en generel bevægelse væk fra at inddele bankkunder i større segmenter til at håndtere dem mere individuelt på netbanken.

”Med it kan man i dag lave bedre profiler på den enkelte kundes behov og stadig nedbringe omkostningerne,” forklarer han, og spår at vi for eksempel vil se løsninger i stil med dem, vi kender fra internetboghandelen Amazone, hvor kunderne bliver foreslået andre produkter, når de bestiller en bog.

”På netbanker kan man forestille sig, at kunden bliver foreslået nogle løsninger, som andre med en lignende økonomisk op-

sætning som dem selv har valgt,” fortæller Jan Damsgaard.

Kunderne vil have indsigt

Hos Danske Bank er de allerede godt i gang med at udvikle mulighederne for mere individuel rådgivning i netbanken.

”Vi har haft fokus på at udvide med flere funktionaliteter. Vi har jo den mest basale funktionalitet på plads, og nu skal vi så bevæge os et trin op ad stigen. Kunderne skal føle sig taget mere af via online-kanalerne. Derfor skal vi via netbanken proaktivt gøre dem opmærksomme på, hvordan de kan forbedre deres økonomi,” fortæller Allan Severinsen, der er udviklingschef i Danske Bank eBanking-afdeling.



Jan Damsgaard, professor ved Institut for IT-ledelse på CBS.

Det er ifølge ham ikke længere nok, at kunderne kan se, hvad saldoen siger. De ønsker mere indsigt i, hvad de bruger deres penge til, så de bliver klædt bedre på til at tage stilling til deres økonomi. Det er også baggrunden for, at Danske Bank nu redesigner sin netbank.

”Fremover lægger designet mere op til interaktion mellem banken og kunden, og

det vil være mere visuelt orienteret end tidligere. Ved hjælp af kategorisering af betalinger gør vi det for eksempel muligt for kunderne at se, hvordan deres forbrug fordeler sig over forskellige typer af poster som transport, bolig osv,” fortæller Allan Severinsen.



Allan Severinsen, Udviklingschef i Danske Bank eBanking-afdeling.

iPad og mobil ikke kopi af netbank

Hos Nykredit henter de allerede data fra en hel række eksterne kilder for at kunne klæde deres kunder bedre på med visuelle hjælpemidler i netbanken.

”Vi bruger tal fra bl.a. Danmarks Statistik, KMD og BBR til at hjælpe kunderne med at få et hurtigt bud på et budget, som ser fornuftigt ud. Det får de så ved hjælp af visuelle metoder, som gør det nemt at vise komplekse ting,” forklarer Thomas Kragh, der er internetchef hos Nykredit.

De tre forskellige platforme netbank, mobilbank og iPadbank skal ifølge ham kunne noget forskelligt.



Thomas Kragh, internetchef hos Nykredit.

”Mobilbank og iPadbank skal ikke være en kopi af netbanken. Det viser vores kundeundersøgelser. Derfor vil vi udvikle dem i tre forskellige retninger,” fortæller Thomas Kragh.

Nykredit udvikler de tre platforme for deres netbank, så de er tilpasset de typiske brugssituationer.

”De helt grundlæggende funktioner skal være til stede på alle tre platforme. De dækker omkring 80 % af behovet. De sidste 20 % af funktionerne skal være forskellige,” forklarer Thomas Kragh og uddyber at, mobilbanken skal kunne håndtere mere personlige ting, som forbrugsoversigt til-

passet ens egen situation, mens computeren skal udføre de tunge transaktioner som aktiehandel, den dybere rådgivning og underskrivning af dokumenter.

”iPad'en kommer til at ligge et sted midt imellem. Vi kan se, at brugerne ikke har noget problem med at bruge lang tid i iPadbanken. Man kan derfor forestille sig, at der vil ligge flere videoer og guides, og så tilbyder vi også videomøder fra iPad, så folk kan sidde i sofaen om aftenen og holde møde med banken.”

Vigtigt at vi tager dialogen på de sociale medier

Interaktion med kunderne på sociale medier er blevet hverdag i finanssektoren. Og selvom der kan være mange kritiske røster på en Facebookside, så er det det hele værd, siger to af branchens onlinechefer.

Sociale medier

Tekst Lene Rosenmeier

●●● Tonen var ikke for sarte sjæle på Danske Banks facebookside, da banken i starten af året lancerede sit nye kundeprogram. Alligevel er chef for Danske Banks Online Medier Thomas Heilskov ikke i tvivl om, at det er en god ide, at banken er til stede på de sociale medier.

”Det er en fantastisk mulighed for at have en endnu tættere dialog med vores kunder. Vi har brugt sociale medier til alt fra kundeservice og til at udvikle nye produkter og få ideer fra vores kunder. Så det har stor værdi for os. Naturligvis er det hårdt, når vi oplever voldsom kritik, men det gør os klogere på, hvordan kunderne oplever, det vi laver. Samtidig skal man huske, at havde vi ikke været på Facebook og Twitter, så havde kritikken jo stadig været der, men på en masse andre sider, hvor vi ikke så let kunne få overblik og deltage i dialogen.”



Per Esmann Jensen, afdelingsdirektør for Jyske Banks online kommunikation.

Hos Danske Bank har de trænet medarbejdere, som tidligere sad og servicede kunder over telefonen, til at kunne håndtere debatten på de sociale medier. De sidder klar hele dagen til at svare og hjælpe brugerne på en imødekommende måde. Og det mener Thomas Heilskov er med til at rydde mange misforståelser af vejen og skabe bedre forståelse for bankens tiltag.

Stærk kraft

Jyske Bank er også til stede på sociale medier. På Facebook er det især siden Havkatten, der trækker mange kommentarer til. Her følger banken hele tiden kommentarerne nøje og sørger for at svare på spørgsmål og være i dialog med brugerne. Per Esmann Jensen, der er afdelingsdirektør for Jyske Banks online kommunikation, mener også, at dialogen er vigtig. Det er ifølge ham altafgørende, hvordan banken klarer opgaven.

”Det giver kun mening, at vi er der, hvis vi tager opgaven alvorligt og går ind og svarer på de indlæg, der kommer. Hele pointen med at være på de socia-

le medier er at gå i dialog med kunderne, og nøjagtig som i virkelighedens verden virker det uhøfligt og afvisende blot at ignorere folk, der taler til en. Så hvis man ikke er klar til dialog, er man bedst tjent med at vælge andre virkemidler,” mener han.

Udover Facebook går Jyske Bank også i dialog med omverdenen på deres egen tv-

kanal jyskebank.tv og på et særligt kunde-panel på nettet.

”Der er bygget kommentarfeatures ind i de enkelte film på jyskebank.tv, så folk kan debattere om dem. Og vores kundepanel, der er udformet som en blog, bruger vi til at få kommentarer fra en række kunder, for eksempel når vi arbejder på nye tiltag,” fortæller Per Esmann Jensen.

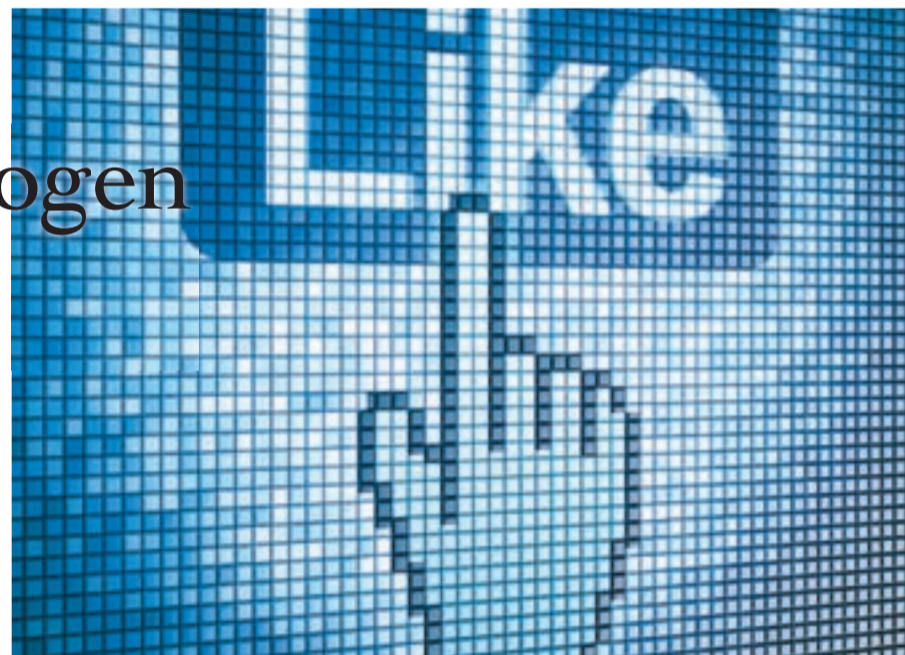
Bankerne på de sociale medier

Danske Bank Danmark:

- Danske Bank Danmark – Facebookside med information, oplysninger, kommentarer m.v. 30.700 følgere.
- @danskebank_DK – twitterside med information, svar og dialog. 1891 følgere.
- Mind Your Money – facebookside med råd om økonomi til unge mellem 18-28 år. 11.000 følgere.
- Danske Insights. Blog på Danske Banks hjemmeside om samfundstendenser og udvikling af bankens nye produkter og services.

Jyske Bank:

- 12:17 – facebookside for de 12-17-årige om musik, mode, film, konkurrencer og en smule økonomi. 15.700 følgere.
- Havkatten (Jyske Bank) – facebookside med nyheder og sparetip – og debat. 11.500 følgere.
- kundepanel.jyskebank.dk – et forsøg på at drage kunderne ind i udviklingen af bankens selvbetjeningsløsninger.
- jyskebank.tv – finansielle nyheder og analyser samt tips til privatøkonomi.



IT-udvikling med fokus på kunderne

Multikanal-strategier og mødet med regulatoriske krav er to af de tunge IT-poster i udviklingsporteføljen for banker og forsikringselskaber.

IT-investeringer

Tekst Jess Ulrik Verge

●●● Morgendagens IT-systemer er fleksible, agile og kraftfulde. De skal kunne opfylde kundernes forventninger om kontaktmuligheder og betjeningsvenlighed, men også kunne jonglere med stress-tests og foretage indberetninger i noget, der ligner realtid.

I Danske Bank har man allerede foretaget store IT-investeringer for at kunne opfylde de regulatoriske krav. Derfor forventer man et uændret investeringsniveau for at opfylde kravene i Basel III/CRD IV, men et stigende fokus på løsninger, der opfylder kundernes behov.

Også Nykredit har indstillet sine IT-systemer til fremtidens regulative krav, og ligeså er opmærksomheden her rettet mod kunderne, som forventer gennemsigtighed og mulighed for selvbetjening på alle platforme.

Denne tendens er også klar i forsikringsbranchen. Hos Codan/Trygg-Hansa er troen på et fremtidigt marked med øget transparens med til at drive IT-udviklingen i retning af flere kontaktpunkter og udviklet service.

Alt på én platform

Danske Bank forfølger en strategi om at samle alt på én IT-platform, for at kunne ydnytte synergieffekten.

Banken anvender kapitaldækningsreglerne under Basel 2, hvilket banken har brugt mere end 600 millioner kroner på.

"I forhold til næste generation af kapitaldækningsregler – CRD IV – har vi ikke et stigende aktivitetsniveau. Nu er det mere en kontinuerlig proces," fortæller CIO i Danske Bank Peter Trier Schleidt.

Danske Bank har gennemført en organisationsændring, hvor banken nu er delt op i de tre forretningsenheder: Personal Banking, Business Banking, og Corporates & Institutions. Den nye struktur er et skift fra produktorienterede til kundeorienterede løsninger.

Til private kunder er der netop lanceret et kundeprogram, som fik en blandet modtagelse.

"Men det rummer en række fordele for kundeservicen fremadrettet. Ved at vores

systemer nu er centreret omkring kunden, vil vi på tværs af alle kanaler langt bedre kunne målrette vores services og tilbud til kundens behov. Dermed er det kunderne og ikke produkterne, der kommer i centrum," siger Peter Schleidt.

Danske Bank satser også mange penge på forbedrede online-faciliteter til private og erhvervs-kunder.

"Målet er at dække kundernes behov gennem simple og intuitive løsninger. Vi har f.eks. lige lanceret online-møder hjemme fra stuen."

"Herudover er mange af vores kunder rigtig glade for at kunne underskrive aftaler digitalt. En løsning, som vi også gerne vil tilbyde erhvervs-kunder," siger Peter Schleidt og tilføjer:

"Vores online-erhvervs-løsninger vil generelt blive forbedret gennem en lang række tiltag i år."

Nye digitale servicepakker
Heller ikke hos Nykredit er IT-systemerne udfordret af de regulatoriske krav.

"Men det giver os arbejde. På compliance-siden kommer der flere og flere krav til rapporteringer og indberetninger. Det gælder likviditetsforhold såvel som regnskabs-, værdipapir- og skatteoplysninger. Dertil kommer, at der i dag er langt flere interessenter, der kræver det nærmest i realtid - det vil sige mellem 30 sekunder og tre minutter. Det kræver en del mere datakraft. For os har det bl.a. betydet, at vi har investeret i en ny teknisk platform,

hvorpå vi bygger et nyt data warehouse," siger Nykredits IT-direktør Lars Mathiesen.

På kundesiden stiller Nykredit skarpt på den videre udvikling af digitale services. Koncernen har implementeret sin multikanal-strategi, så kunderne har adgang via PC, tablet, smartphone og filial.

"I tillæg har vi en multiprodukt-strategi, der tager hensyn til, at kunden er mere fokuseret på sin egen situation end på hvilken produktlinje, vi har i bank- eller realkreditdelen. Derfor har vi gennem mange års arbejde fået selskaber, produkter og kanaler til at hænge sammen. Det har kørt i en længere periode nu, og det fortsætter."

I den nære fremtid vil Nykredit åbne for nye digitale servicepakker til kunderne.

"Vi er i gang med at digitalisere hele dokument-siden. Vi har et delmål om, at mindst 90 procent af vores skriftlige dialog med kunderne kan ske digitalt i 2015."



Peter Trier Schleidt, CIO i Danske Bank.

Vi har lige lanceret online-møder hjemme fra stuen



Lars Mathiesen, IT-direktør i Nykredit.

Vi er i gang med at digitalisere hele dokument-siden



På kundesiden stiller Nykredit skarpt på den videre udvikling af digitale services.

Lars Mathiesen løfter også sløret for den digitale underskrift, der snart lanceres. Teknologien bygger bl.a. på Nem ID-systemet og virker ved at kunden får tilsendt et digitalt dokument, som underskrives i et traditionelt login-vindue med indtastning af brugernavn og password. Når det er sket, sender kunden det underskrevne digitale dokument tilbage til banken via e-mail.

Nykredit tilbyder i øvrigt også kontakt via chat og video.

"Vi har en væsentlig aktivitet på dette område, men det skal ikke ses som en fremtidig erstatning for filialerne. Det er et supplement," siger Lars Mathiesen.

Mere gennemsigtigt marked

Som pengeinstitutterne er forsikringselskaberne underlagt solvenskrav fra EU og forventninger hos kunderne om stadig flere digitale muligheder.

Hos Codan/Trygg-Hansa har man foretaget nogle investeringer på datahåndterings-siden for at forberede sig til kravene i Solvens II-direktivet.

"Når direktivet lanceres, vil vi være klar til at opfylde alle kravene," siger Niels Mortensen, der er COO i Codan-koncernen.

Et andet væsentligt indsatsområde på IT-fronten er kommunikation ad multiple kanaler.

"Det handler om at tænke kunden ind i alt, hvad vi gør. Strategien drives af troen på, at forsikringsmarkedet bliver mere

transparent i fremtiden. I dag vælger mange kunder selskab ud fra hvem de har tillid til, men i takt med udviklingen af Internettet og de sociale medier tror vi, at markedet bliver mere gennemsigtigt med hensyn til f.eks. priser og services," forklarer Niels Mortensen.

Udviklingen kræver fleksible og agile systemer, så vi kommer til at kunne arbejde ad multiple kanaler på både markedsføring, salg og service.

"Vi vil etablere kontaktpunkter til dem, der ønsker besøg af en assurandør og til dem, der ønsker at købe et produkt via deres mobiltelefon. Andre vil måske købe produkter online, og andre igen vil læse om os på Facebook eller andre steder. Det er hele dette multichannel-setup, vi ruster os til i øjeblikket."

"Inden for skadebehandling kommer det til at handle endnu mere om service. Det kræver en IT-integration til f.eks. cykelhandlere, så en kunde, der har fået stjålet sin cykel om morgenen, kan hente en ny cykel i frokostpausen, hvis den er på lager."

"I vores IT-udvikling vil vi fokusere på at købe standard-systemer udefra og at få skabt integration mellem systemerne.

"Vores filosofi er at fokusere på det, vi er gode til, nemlig at drive forsikringsvirksomhed – så vi skal væk fra at udvikle vores IT-systemer selv," siger Niels Mortensen.



Niels Mortensen, COO i Codan-koncernen.

I vores IT-udvikling vil vi fokusere på at købe standard-systemer udefra

Intelligente betalingsformer på vej

2013 bliver året, hvor nye betalingsløsninger for alvor får et gennembrud, vurderer eksperter. Fordelene ved de digitale penge er ikke længere til at komme udenom.

Digitale penge

Tekst Eline Holm

●●● En lille vibration fra mobilen, når du synker ned i et biografæde eller en stiger på en bus – og billetten er betalt. Uden at du har knitret med sedler, tastet koder ind eller sågar haft telefonen oppe af lommen. Teknologien findes allerede – men det store gennembrud har hidtil ladet vente på sig. Det kan ændre sig i 2013, forudsiger Jan Damsgaard, professor i IT-ledelse på CBS.

”Flere ting indikerer, at vi er klar til at tage de nye betalingsløsninger til os. Tyskland og England er begyndt at rykke på det her område. Samtidig har danskerne med rejsekortet så småt vænnet sig til at bruge NFC-teknologien (Near Field Communication), hvor betalingen sker automatisk, når man holder et kort hen foran en skanner,” siger han og peger desuden på, at vi i Danmark generelt er åbne over for at tage nye teknologier til os.

Brugervenlig løsning

Også Mikkel Freltoft Krogsholm, som er konsulent i Copenhagen Finance IT Re-



Mikkel Freltoft Krogsholm, konsulent i CFIR.

gion (CFIR), mener, at danskerne er ved at være klar til at tage den nye betalings-teknologi i brug. CFIR's projekt Fremtidens Penge har vist, at brugerne godt kan lide, at pengetransaktionen bliver mere flydende, end når vi betaler med kort eller rede penge.

”Når vi betaler med vores mobiltelefon, er vi ikke afhængige af at bære rundt med kontanter på lommen, at hæve det rette beløb eller at stikke et kort ind i en maskine. Men det må heller ikke



Flere ting indikerer, at vi er klar til at tage de nye betalingsløsninger til os

blive for usynligt. Det er trods alt penge, vi taler om, og der skal stadig være en vis grad af brugerkontrol” siger han.

Intelligente løsninger

Han fremhæver, at der er flere fordele ved at udbrede de nye betalingsformer. Hvor kontanter skal produceres, transporteres og beskyttes med både omkostninger og belastning af miljøet til følge, svæver de virtuelle penge mere uhindret rundt mellem os.

Til gengæld bliver de endnu mere abstrakte. Det kan bekymre, at der ikke skal mere end et ryk med mobiltelefonen til at falde for fristelsen til at shoppe lidt over evne. Men den udfordring er mobilen rustet til at håndtere.

”Vi kommer til at se meget intelligente løsninger, hvor mobiltelefonen fortæller dig, at du har brugt flere penge, end du plejer på denne tid af måneden og minder dig om at betale el og vand. Mobilen vil blive en lille rådgiver i lommen, der hjælper med at holde styr på økonomien,” fastslår Mikkel Freltoft Krogsholm.



Jan Damsgaard, professor i IT-ledelse på CBS.

Ny IT til risikostyring er i støbeskeen

Finanssektoren har brug for mere regnekraft for at kunne leve op til fremtidens krav om risikostyring. Forskningsprojektet Hiperfit skal sætte fart på udviklingen.

Hiperfit-projektet

Tekst Jess Ulrik Verge

●●● Nutidens computere er for langsomme til at kunne udføre de risikoberegninger, som fremtidens finansielle institutioner har brug for. Clockfrekvensen er strandet på mellem 2 og 3 gigahertz, og GRID-computing har også mødt sine begrænsninger.

Derfor skal der nye boller på IT-suppen, og der er godt gang i gryden på Københavns Universitet. Her er projektet Hiperfit dannet for at forske i ny teknologi. Med 31 millioner offentlige støtte kroner i ryggen og støtte fra finanssektoren arbejder et forskerhold på at udvikle et programmeringssprog, der kan få mange tusinde processor-kerner til at arbejde sammen som var de én, gigantisk supercomputer.

Skal udnytte parallellitet

”Programmeringssproget skal kunne afdække en række problemstillinger inden for finansiell virksomhed,” siger Martin Elsmann, der er leder af Hiperfit-projektet.

”Ved hjælp af bl.a. ’functional programming’ skal sproget udvikles til at kunne udnytte grafikortenes parallellitet, så vi kan køre samtidigt på kortenes 6000 kerner. Kortene kan så forbindes i ’racks’, så man udnytter titusindvis af samtidigt kørende processorenheder.”

Hiperfit er dog ikke alene om at udvikle programmet til grafikort for at kunne udnytte kortenes regnekraft. Flere virksomheder med store IT-afdelinger har ansat højt specialiserede programmører til at udvikle kode, der udnytter de nye computerarkitekturer.

”Problemet er, at en sådan kode næsten er umulig at vedligeholde for andre end de eksperter, der har udviklet den. Udfordringen er at gøre programmeringssproget uafhængigt af den hardware, det kører på, så programmerne kan vedligeholdes af andre end eksperterne,” forklarer Martin Elsmann.

Han understreger, at Hiperfit udfører grundforskning, og at der endnu er lang vej til opfyldelse af visionen, men at man allerede nu kan se lovende resultater, som finansielle virksomheder vil kunne bruge.

Analogi til GRID-computing

Hiperfit får også støtte af landets største banker, som følger forskningen nøje. Hos Nordea

Markets er englænderen Charles Tye ansat til at sikre, at Nordea får adgang til den nyeste teknologi på den mest omkostningseffektive måde.

Programmeringssproget skal kunne afdække en række problemstillinger inden for finansiell virksomhed

”Det er mit håb, at Hiperfit vil kunne udvikle noget brugbar teknologi inden for de næste to til fem år; jeg ser en slags analogi til GRID-computing, som er blevet meget mere almindeligt anvendt i de senere år og som Nordea i øvrigt var den første nordiske bank til at udnytte. GRID computing gennemlevede en proces fra forskning over ’first movers’ til leverandører af produkter til virksomheder,” forklarer Charles Tye, hvis officielle titel er ”Manager for Derivatives and Risk System, Capital Markets IT.”

Hiperfit har nu arbejdet på projektet i to år, og bevillingen rækker til i alt seks års forskningsarbejde.



Ved hjælp af bl.a. ’functional programming’ vil forskerne bag Hiperfit udvikle hardware-uafhængigt programmet, der kan udnytte grafikortenes parallellitet.



Mobilen skal være ligeså sikker som PC'en

Antallet af kunder, der anvender mobilbank, stiger i øjeblikket eksplosivt. Derfor er det kun et spørgsmål om tid, før de kriminelle begynder at angribe bankkunderne på den nye platform, og den udfordring er bankerne i gang med at ruste sig til.

Sikkerhedstrusler

Tekst Eline Holm

●●● Det er nemt, hurtigt og super tilgængeligt at tjekke sin konto og overføre penge via mobilbank. Det har bankkunderne for alvor opdaget. Hos både Nordea og

Danske Bank oplever man i øjeblikket en eksplosiv stigning i antallet af mobilbetalinger, og et voksende antal kunder har nu klappet laptoppen helt sammen og er gået over til kun at bruge mobilbank. Derfor er det kun et spørgsmål om tid, før de kriminelle vil begynde at angribe den nye, populære platform, vurderer Jakob Pagter, forsknings- og innovationschef på Alexandra Institutet.

”Lige nu er mobilen mindre udsat for eksempelvis phishing. Men i takt med, at flere og flere begynder at benytte mobilen til at overføre penge, vil de kriminelle følge med. De angriber, der hvor pengene er,” siger han.

Kunder skal oplæres i sikkerhed

Sikkerhedsmæssigt har mobilen en række lavpraktiske udfordringer. Dels er skærmen mindre, så bankens mulighed for at signalere overfor brugeren, hvorvidt browseren viser en sikker side, er mere begrænsede end på PC'en. Dels bliver den nemmere tabt eller glemt i en taxa eller på et bus-sæde, og det øger risikoen for, at den havner i de forkerte hænder. Samtidig er omgangen med mobiltelefoner og sikkerhed stadig relativt sløset. Hvor vi på PC'en generelt er påpasselige med at downloade nye programmer, henter vi mere ukritisk alle mulige app's ned på mobilen – uden

tanke på, om de kan være inficerede med malware. Antivirusprogrammer er der ikke den store tradition for, og vi har vænnet os til at give adgang til alle mulige oplysninger om os selv. Den sløsethed kan potentielt udnyttes.

Ernst Joranger, som er sikkerhedschef i Nordea, erkender, at der ligger en udfordring i at vænne kunderne til at være ligeså påpasselige på smartphonen, som vi har lært at være på netbank. Han understreger dog, at ansvaret for at stå imod overfor kriminelles færden på den mobile platform hviler på bankens skuldre.

”Vores tilgang til disse problemer, hvad enten vi taler PC eller mobil, er, at vi forsøger konstant at opbygge en sikkerhed, der ikke har som forudsætning at kundens platform er ren. Vi skal kunne modstå og gennemføre bankforretninger sikkert på en inficeret klient. Det er en udfordring, som holder os beskæftigede hele tiden,” siger han.

En samlet platform

Hos Danske Bank er forventningen, at risikoen for angreb på mobilbank inden for et år til halvdet vil være på niveau med antallet af angreb på PC'er. Derfor er målsætningen også, at sikkerheden skal være på

niveau i samme tidsperiode. Det er en balancegang mellem hensynet til brugervenlighed og sikkerhed, forklarer Ebbe Skak Larsen, som er chef sikkerhedsarkitekt i Danske Bank.

”Inden for et års tid vil vi begynde at opfatte de to platforme sikkerhedsmæssigt som én, så det samme lag af sikkerhed skal gå på tværs. Udfordringen er, at brugernes tålmodighed på den mobile platform er langt mindre end på PC'en,” siger han.

Nem-ID til app's

I forsikringsverdenen er der endnu ikke de store sikkerhedsmæssige udfordringer i de app's, som tilbydes. Hos Topdanmark fungerer selskabets app i dag som en bærbar skadeanmelder og kilde til information, når kunden pludselig står på motor-

vejen, og uheldet er ude. Via app'en kan brugeren anmelde skaden, men der er ikke adgang til kundemappen eller datalageret på den mobile forbindelse. Dette kan dog hurtigt ændre sig – og så skal sikkerheden følge med, understreger Jens Langergaard, kommunikationschef i Topdanmark.

”Vores ambition er, at vi i fremtiden vil tilbyde en mobil løsning, hvor kunden kan få adgang til for eksempel kundemappe, få behandlet skaden og se hvordan dækningen er. Derfor ser vi frem til, at man kan logge på en mobil løsning via Nem-ID, så vi kan tilbyde kunden en nem, ensartet og sikker løsning på tværs af platforme,” siger han.



Jakob Pagter, forsknings- og innovationschef på Alexandra Institutet.



Jens Langergaard, kommunikationschef i Topdanmark.



Ebbe Skak Larsen, chef sikkerhedsarkitekt i Danske Bank.



Foto: Topdanmark

Digitale kanaler ligger øverst på agendaen

Finanssektoren har lige nu stort fokus på at finde nye forretningsgange, salgskanaler og på at effektivisere it-processer. Det viser en kortlægning af bankernes samt pensions- og forsikringssekskabernes aktuelle forretnings- og it-investeringer.

IT-investeringer

Tekst Lene Rosenmeier

●●● Business Intelligence er det helt centrale it-værktøj i finanssektoren lige nu. Men også salgs- og marketingsystemer ligger lunt i svinget hos virksomhederne på bank-, forsikrings- og pensionsområdet. Og her er der for alvor sket et ryk det seneste år.

”Det gennemgående kodeord er digital kommunikation med kunderne. Og det gælder i hele sektoren. Man begynder nu også så småt at tilbyde nye værktøjer på forsikringsområdet, så kunderne kan kommunikere med selskaberne på nettet”, forklarer Malene Johansson. Hun er projektlederchef hos Management Events, som netop har udgivet deres årlige undersøgelse af finanssektorens satsninger inden for IT og forretningsudvikling. Undersøgelsen

dækker denne gang 41 danske finansvirksomheder og bygger på svar fra 116 topledere i sektoren.

Ny ledelsesstil

Med nye salgskanaler følger ifølge Malene Johansson også forandringsprocesser. Derfor er ledelsen i de finansielle virksomheder sat over for helt nye krav.

”Når man ændrer sine forretningsprocesser, betyder det også fornyelser af strategier, og det stiller igen krav til ledelsen”, fortæller hun og uddyber, at der derfor sker en klar ændring inden for ledelsesstilen i sektoren lige nu.



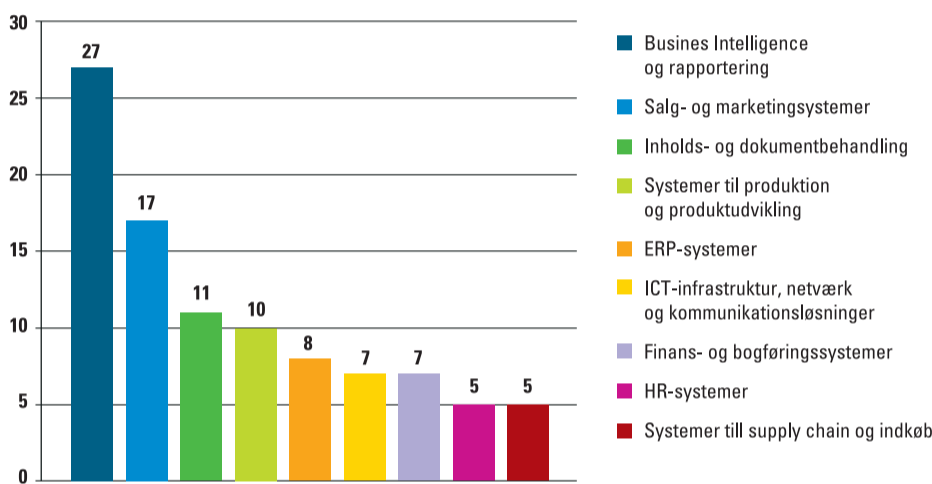
Malene Johansson, projektlederchef hos Management Events.

”Sektoren har generelt været meget traditionsbundet over hele linien, men omkostningsbesparelser og øget kundefokus indebærer, at organisationerne hele tiden skal kunne tænke innovativt og i nye salgskanaler. Og det kræver, at man har nogle visionære ledere, som kan reagere hurtigt på de ændringer der sker”.

Management Events afholder d. 16. og 17. april arrangementet Strategitorvet Bank, Finans og forsikring, hvor beslutningstagere samt eksperter giver deres bud på sektorens fremtidige trends og udfordringer.

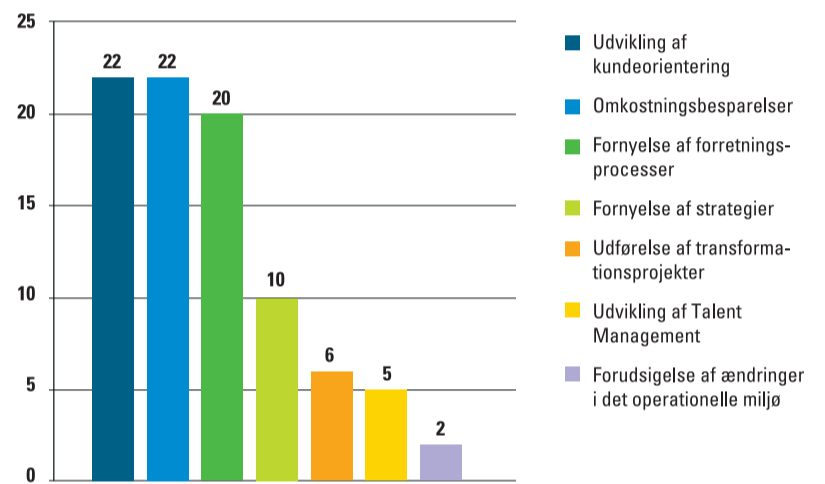
Virksomhedernes IT-investeringer

Resumé – 41 virksomheders vigtigste IT-udviklingsprojekter



Virksomhedernes udviklingsprojekter

Hvilke succesfaktorer er de vigtigste i din organisation de kommende 18 måneder?



Fokus er vigtigere end konsolidering

Topdanmark er åben over for opkøbsmuligheder, men fastholder sit strenge fokus på afkast.

Konsolidering

Tekst Jess Ulrik Verge

●●● ”Vi har en ekstrem målrettet strategi med fokus på det, vi er gode til, nemlig skade- og livsforsikring på det danske marked. Den strategi har vist sig at være effektiv, idet vi siden 1995 har fordoblet vores aktiekurs 25 gange.”

Det siger Steffen Heegaard, der er IR- og kommunikationsdirektør i Topdanmark.

I Topdanmarks vækststrategi har den organiske vækst første prioritet. Som anden prioritet kommer vækst via distributionspartnere som f.eks. Danske Bank. Først på tredjepladsen kommer vækst via opkøb.

Holder øje med markedet

Men det betyder ikke, at selskabet lukker øjnene for mulighederne. Der holdes skarpt øje med markedet. For eksempel var Topdanmark for et par år siden ude efter at overtage Nykredits forsikringssekskab.

”Vi vil gerne købe op på det danske mar-

ked. Men vi køber kun op i andre selskaber, hvis afkastet er højere end ved at købe Topdanmark-aktier. Det var det ikke i dette tilfælde,” oplyser adm. dir. Christian Sagild.

Topdanmarks fokus på det danske marked betyder, at der ikke kan forventes en konsolidering ved opkøb i udlandet.

”Nogle kan synes, at det er en kedelig strategi, vi har, men den har vist sig ganske effektiv. Vi vil hellere bruge 100 procent af vores ledelsesressourcer på det marked, vi kender allerbedst.

Vi kunne jo sagtens gå på opkøb i udlandet, og det er også muligt, at vi kunne øge vores overskud med 20 procent ved at købe for eksempel et svensk forsikringssekskab.”

”Men i Sverige er markedet domineret af gensidige selskaber, og de prioriterer lavere priser højere end fornuftige afkast. Så hvis vi købte et svensk selskab, kunne vi måske tjene 20 procent mere, men samtidig kunne det være, at vores investorer ville kræve 30 procent mere i afkast på grund af den øgede risiko. I et sådant tilfælde ville vi destruere værdi for vores aktionærer ved at gå ind på det svenske marked.”

Mindstegrænse på 100 mio.kr.

”Vores vej frem er at fortsætte med at blive endnu bedre på det danske marked og for-



Steffen Heegaard, IR- og kommunikationsdirektør i Topdanmark.



Christian Sagild, adm. dir. i Topdanmark.



” Vi har en ekstrem målrettet strategi med fokus på det, vi er gode til, nemlig skade- og livsforsikring på det danske marked

søge at nedbringe risikoen på vores forretninger således, at investorernes afkastkrav falder.”

Ifølge Christian Sagild ligger mindstegrænsen for opkøb af selskaber på omkring 100 mio. kr. i årlige præmieindtægter. Er selskabet mindre end dette, vil det sandsynligvis ikke kunne betale sig for Topdanmark at integrere det i koncernen.

Behov for ro om pensionssystem

Det danske pensionssystem er for nylig blevet kåret til verdens bedste. Det viser nødvendigheden af at støtte op om en model, der på én gang sikrer den enkelte – og medvirker til at stabilisere samfundsøkonomien.

Pensionssystem

Tekst Eline Holm

●●● Danskerne er blevet rigtig gode til at spare op til alderdommen. I dag har ni ud af ti deres egen pensionsopsparing at leve af i alderdommen. Et tal, der så helt anderledes ud for 25 år siden, hvor to ud af tre lønmodtagere ikke havde andet end folkepensionen og ATP, når de trådte ud af arbejdsmarkedet. Samtidig er antallet af fattige pensionister faldet med 60 procent over de seneste ti år. Pensionssystemet med de tre søjler – de



Per Bremer Rasmussen, adm. direktør i Forsikring & Pension.

offentlige pensioner, arbejdsmarkedspensionerne og de privattegnede pensionsordninger – har dermed bevist sit værd. Dette blev understreget i efteråret, hvor det anerkendte internationale Melbourne Mercer Global Pensions Index gav det danske pensionssystem topkarakteren A som det eneste land nogensinde. Et fortjent

rygklap, mener Per Bremer Rasmussen, administrerende direktør i brancheorganisationen Forsikring & Pension – men også en påmindelse om at passe på modellen.

”Vores pensionssystem har vist sig både at være værdifuldt for den enkelte og en stabiliserende ting i dansk økonomi. Fordi vi er blevet så gode til at spare op, er vi ikke lige så følsomme over for



Vores pensionssystem har vist sig både at være værdifuldt for den enkelte og en stabiliserende ting i dansk økonomi

en finanskriser som for eksempel de sydeuropæiske lande, hvor der ikke er samme tradition for at spare op,” siger Per Bremer Rasmussen.

Usikkerhed påvirker opsparing

Han fremhæver, at danskernes villighed til at lægge penge til side har været medvirkende til, at vi ikke har haft underskud på betalingsbalancen siden 1986. I en krisetid kan det dog være fristende at se sig sulten på netop danskernes store opsparing ved for eksempel at ændre reglerne for beskatning. Og det er en af de store udfordringer for vores pensionssystem i øjeblikket, mener Peter

Løchte Jørgensen, professor på Institut for Økonomi på Aarhus Universitet.

”Når man tager økonomiske beslutninger, som rækker

så langt ud i fremtiden som en pensionsopsparing, skal man kunne regne med, at rammerne vil være nogenlunde de samme. Ellers bliver der usikkerhed og mindre velvilje til at spare op,” siger Peter Løchte Jørgensen, som tilføjer, at det selvfølgelig er urealistisk at tro, at reglerne for f.eks. beskatning af pensioner kan forblive fuldstændig uændrede de næste 50 år.

”Mindre tilpasninger kan være nødvendige, men efter en periode med en del ændringer, er det ønskeligt med en periode med ro og stabilitet på det her område,” vurderer han.



Peter Løchte Jørgensen, professor på Institut for Økonomi på Aarhus Universitet.

Det bedste pensionssystem

Sådan rates de 18 lande i indekset

Land	Point	Karakter	Land	Point	Karakter
Danmark	82,9	A	Polen	58,2	C
Holland	78,9	B+	Brasilien	56,7	C
Australien	75,7	B+	Tyskland	55,3	C
Sverige	73,4	B	Singapore	54,8	C
Schweiz	73,3	B	Frankrig	54,7	C
Canada	69,2	B	Kina	45,4	D
Storbritannien	64,8	C+	Sydkorea	44,7	D
Chile	63,3	C+	Japan	44,4	D
USA	59,0	C	Indien	42,4	D

Kilde: Melbourne Mercer Global Pension Index

Bedre kundeoplevelser med standardløsninger

Udviklingen går i retning af mere samarbejde om IT-løsninger, siger Mia Lindblad fra Skandia, som med standardløsninger vil frigøre ressourcer til at skabe mere nærhed og bedre dialog med kunderne.

Kundediolog

Tekst Jess Ulrik Verge

●●● Pensionsdata skal være let tilgængelige, og pensionsordningerne skal være overskuelige og nemme at forstå. Der skal være en tæt kontakt mellem pensionselskabet og kunden, og sagsbehandlingen skal være kort.

Der står mange ting på ønskelisten hos Mia Lindblad fra Skandia. Men hun kan se, at mange ting allerede er blevet opfyldt, eller er på vej til at blive opfyldt.

”Vi er midt i en udvikling, som vil føre til stadig bedre kundeoplevelser og en mere effektiv sagsbehandling,” lyder det fra afdelingschefen i IT & Proces.

”Jeg tror, at der i branchen er en erkendelse af, at det ikke er processerne, der gør et pensionselskab unikt.”

”Mange processer omkring de forskellige pensionselskabers produkter er jo ens. Derfor giver det mening at udvikle stan-

dardløsninger, som kan tage sig af de mere rutineprægede opgaver.”

Store forbedringer

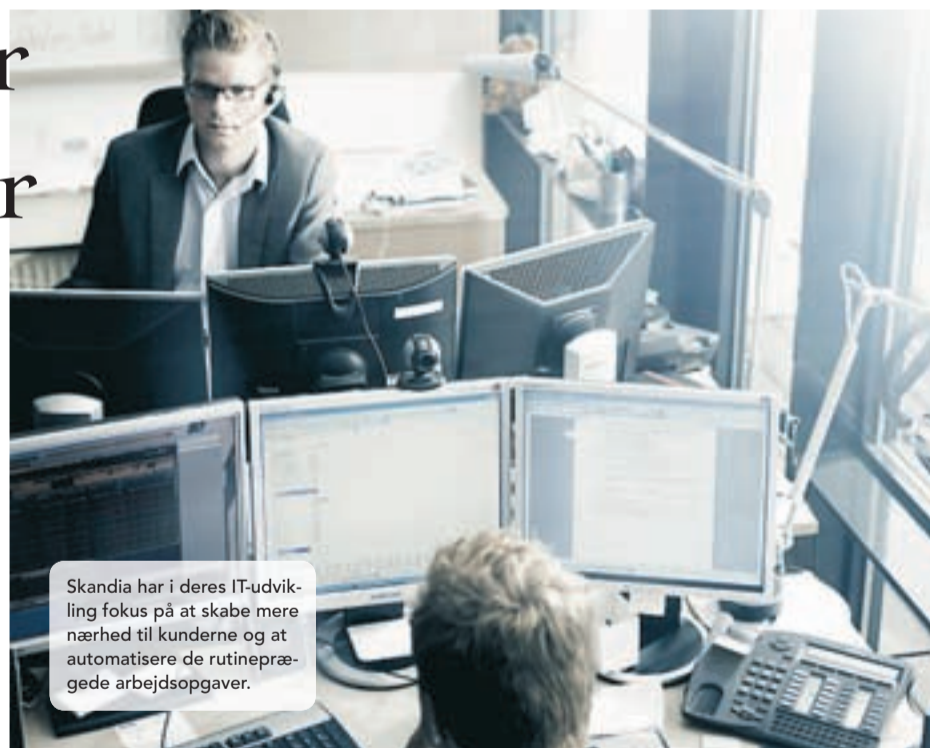
Skandia tog for godt et år siden hul på en NemID-pakke til slutkunderne. Den gav kunden mulighed for at logge sig ind med NemID og f.eks. skaffe sig et hurtigere og mere forståeligt overblik over sit engagement.

For cirka to år siden tilsluttede Skandia sig nogle branchespecifikke standardløsninger. Bl.a. en fælles portal for mæglere og rådgivere.

Med denne IT-løsning kan en pensionsrådgiver sidde hos kunden og via sin tablet udfylde en blanket, få den underskrevet af kunden og sende den gennem portalen. Begæringen modtages af det automatiske processystem, som kvitterer med at udstede en police til kunden.

”I dag glider 80 procent af alle digitale begæring automatisk igennem uden brug af fysisk sagsbehandling,” siger Mia Lindblad og tilføjer:

”Vi håber, at endnu flere vil tilslutte sig



Skandia har i deres IT-udvikling fokus på at skabe mere nærhed til kunderne og at automatisere de rutineprægede arbejdsopgaver.

løsningen, så vi sammen kan drive udviklingen af en portal, som understøtter informationsudveksling i realtid. Kunderne vil dermed opleve, at vi som branche er nærværende og tilgængelige, og at pension er let og enkel at have med at gøre.”

Næste skridt i udviklingen kan blive at automatisere processen med at samle en persons pensionsordninger, når denne skifter fra en arbejdsplads med én ordning til en anden arbejdsplads med en anden ordning.

Udviklingen fortsætter

I andet kvartal har Skandia release på en virksomhedsportal, der skal sikre en hurtig

og gnidningsløs kommunikation mellem Skandia, virksomhederne og rådgiverne/mæglere.

Efter sommerferien lanceres en moderniseret kundeportal med nye features og mere grafik, og samtidig lanceres den juridisk bindende, digitale underskrift.

Men hvert digitalt skridt tages efter moden overvejelse.

”Vi lader os ikke forblænde af teknologi, men holder os for øje, at digitalisering og automatisering skal frigive ressourcer, så vi kan udvikle os på områder, hvor kunderne virkelig kan fornemme en forskel. Og det er på dialog- og rådgivningssiden,” siger Mia Lindblad.



Mia Lindblad er afdelingschef for IT & Proces i Skandia.

Fremtidens systemer bygger på unik erfaring

Det er blevet mere afgørende end nogensinde før for liv- og pensionselskaber at differentiere sig på det stærkt konkurrenceprægede marked. I hvilket omfang man formår det, afhænger i meget høj grad af fleksibiliteten i det system, policerne administreres i. Det kan lyde ret tørt og teknisk, men i en praktisk hverdag vil det vise sig at være guld værd for selskaberne.

”Selskaberne er i gang med at se på, hvordan de skaber mest værdi for deres kunder. Og her skal de systemer, de arbejder med, understøtte deres processer effektivt og fleksibelt,” forklarer Line Find, administrerende direktør hos IT-virksomheden Edlund A/S. ”Vi tror, at et af de vigtigste elementer i fremtidssikringen af selskabernes systemer, er muligheden for at oprette, ændre og tilpasse til nye produkter hurtigt og uden involvering fra leverandøren af IT-systemet. Hvis selskabet selv kan justere systemet hurtigt og effektivt, er der tjent mange penge ind.”

Det er ifølge Line Find ikke længere nok bare at have et system, der kan regne og understøtte forretningen. ”I dag er de produkter, der kom med G82-standard, en selvfølge. Selskaberne er derfor nødt til at nytænke deres forretning og deres produkter. Og her spiller det en stor rolle, at teknologien har rykket sig og åbnet op for nye muligheder. Vi kan fx sikre, at oprettelse af aftaler gøres ud fra et solidt overblik, der kommer med et fleksibelt system, hvor aftaler fx har arvemæssige relationer til hinanden, så de ikke ligger i et ustruktureret mylder.”

”Vi ved, hvor essentielt det er at fundamentet er på plads – at der så at sige er styr på maskinrummet. Når det er tilfældet, kan selskaberne derfra vælge fra værktøjskassen, hvilken retning de ønsker at udvikle deres systemer. Et nemt, fleksibelt og smidigt administrationssystem skaber netop de konkurrencefordele for selskaberne, de er på udgik efter. Og hvis kravene fra et

selskab ”bare” er et standardssystem, så har vi systemerne klar med det samme – både på liv- og forsikringssiden.”

”Vi ved, at administrationssystemet er hjertet i kundernes forretning. Det skal simpelthen bare fungere. Igennem 20 år har vi i Edlund fintunet vores system ved hjælp af nye versioner, så det fremover bliver muligt for selskaberne selv at tilføje nye produkter til systemet, præcis som de har lyst til. De skal ikke tilbage til os for at få programmeret produktet. Når de har defineret hvad de vil have, skal det være operationelt i deres system med det samme,” forklarer Line Find.

”Forventningerne hos selskaberne er steget, fordi vi har været igennem en teknologisk udvikling. Og nu er mulighederne for rent faktisk at gøre noget til stede. Pludselig kan vi tale om standardssystemer på en helt ny måde, end vi har gjort før, fordi teknologien understøtter det,” understreger Line Find.

Selskabernes fleksibilitet udfordres

Liv- og pensionskundernes forventninger er også vokset betragteligt. De generationer, der så småt begynder at komme i pensionsalderen nu, er vant til at stille spørgsmålstegn ved alting og få opfyldt deres særlige behov. Det gælder også deres pension.

”Det er ikke nok for dem, at de bare får en pension. De vil også have den helt rigtige pension, der passer til netop det liv, de ønsker at have. Det skal i hvert fald ikke være pensionselskabet, der sætter grænser for, hvordan de indretter deres liv,” forklarer Tue Albertsen, der er projektdirektør for Liv og Pension hos Edlund.

Nutidens pensionister udfordrer derfor ifølge ham selskabernes fleksibilitet og stiller krav til dem om, at de laver produkter, som afspejler den øjeblikkelige sociale og økonomiske virkelighed. Han forudser, at den udvikling vil fortsætte fremover.

”De skal kunne lave nye produkter hurtigt. Og her kan man som selskab let komme til kort, hvis man arbejder i egne systemer, som ikke nødvendigvis er udviklet med den fleksibilitet for øje, der svarer til forventningerne i ens kundekreds,” siger Tue Albertsen.

Handlefrihed til selskaberne

Hos Edlund har de fokus på, at det skal være nemt for selskaberne at definere deres



Line Find, direktør hos IT-virksomheden Edlund.

Foto: Michael Altschul

egne produkter og dermed opfylde de stadigt skiftende krav hos kunderne.

Det giver ifølge Line Find selskaberne den nødvendige handlefrihed, der gør det muligt for dem at differentiere sig på det stærkt konkurrenceprægede marked, der er virkeligheden i branchen i dag.

Præcise beregninger

Mange selskaber bruger i dag store ressourcer på at leve op til de skiftende lovgivningskrav, som fx Solvens II.

Edlund har udviklet den højteknologiske beregningsplatform Actulus, som byg-

ger på den nyeste IT-teknologi og de mest avancerede forsikringsmatematiske modeller. Med Actulus kan selskaberne beregne hensættelser og cashflows meget præcist, og samtidig nemt afprøve mange af de stød som Solvens II også kræver.

”Actulus giver selskaberne mulighed for at reducere omkostningerne på den virkelige kritiske banehalvdel. Samtidig har vi organiseret opgaven med beregninger på en sådan måde, at det er muligt at beregne over 1 million policer på mindre end 1 time. Derfor giver det langt større fleksibilitet og mere præcise beregninger end hidtil,” forklarer Tue Albertsen.

Hemmeligheden bag programmet er ifølge Line Find, at Edlund ikke ser beregningerne som en ren computerteknisk disciplin.

”Det er kombinationen mellem datalogien og matematikken, der sikrer de præcise beregninger. Og det er netop her, Edlund har sin helt unikke styrke.” Sagt med andre ord: Man skal både kunne komponere og spille, hvis man vil være noget ved musikken i dag.



Edlund A/S blev stiftet i 1992. Grundideen har fra starten været at kombinere fagene datalogi og aktuarvidenskab. Edlund A/S er i dag markedsførende på levering af løsninger til administration af Liv og Pension i Danmark og på levering af løsninger til administration af forsikring i Danmark.

Edlund A/S udvikler produkterne Liv.Net®, INPAS® og Unitlink.Net®, som er standardløsninger og anvendes af Edlund A/S som grundlag for implementering af løsninger til forsikrings- og pensionselskaber.

Edlund A/S
Bjerregårds Sidevej 4
2500 Valby

Tlf. +45 36 15 06 30

E-mail: Salgsdirektør
mads.lauridsen@edlund.dk

www.edlund.dk



Actulus

Actulus understøtter beregninger for samtlige G82-produkter, hvor beregningsgrundlag kan være givet ved eksempelvis benchmarkdeligheder med levetidsforbedringer og Finanstilsynets rentekurve. Og med en korrekt modellering af forsikringstageradfærd kan Actulus også bruges i forbindelse

med Solvens II til beregning af hensættelser, der skal bruges ved opgørelse af solvenskrav.

Actulus understøtter ikke bare myndighedernes krav. Beregningsplatformen er designet til at et selskab kan udvikle egne modeller og produkter til avanceret solvens- og risikostyring.

Bettina Kyhl-Hansen, sales director, Bent Dalager, managing director og nordisk ansvarlig for Financial Services og Klaus Jørgensen, director fra Accenture.
Foto: Michael Allschul



Fra cost cutting til reel forandring!

Bank- og forsikringssektoren har været igennem en række omkostningsbesparende tiltag, men skal nu til at tænke anderledes for at indfri kravene til resultater. Men markedet tillader ikke fejltrin, så hvordan sikrer man det forventede resultat, når forretningsmodellen er under pres? Det kræver dyb viden om såvel forretning som IT og mulighed for at trække på kompetencer både nationalt og internationalt. Forhold der er en forudsætning for at sikre sammenhæng hele vejen fra strategi til implementering og dermed sikre reelle forandringer.

Når en bank eller et forsikringselskab vil nedbringe omkostningerne, er det ikke tilstrækkeligt at lægge opgaven ud og vælge den umiddelbart billigste leverandør til at løse den specifikke opgave. Den fremgangsmåde er simpelthen for risikabel i en tid, hvor branchen er under pres og besparelserne skal i hus. Konsulenthuset Accenture oplever, at der i øjeblikket er ved at blive gjort op med den 'gamle' måde at tænke forandringer på, forklarer director Klaus Jørgensen.

Finanskrisen har i første omgang tvunget banker og forsikringselskaber til at skære i omkostningerne bid for bid. Men efterhånden, som der ikke er flere områder at tage endnu en bid af, har en ny tankegang taget over, forklarer Bent Dalager, managing director og nordisk ansvarlig for Financial Services i Accenture.

"Nu bliver selskaberne nødt til at ændre selve den måde, de driver forretningen på. Men udfordringen er, at når man transformerer forretningen i en krisetid, er der ikke 'råd til' at eksperimentere," siger han.

"Vi befinder os midt i et skift, hvor virksomheder i stigende grad interesserer sig for samspillet mellem IT og den øvrige forretning, samt de konsekvenser en forandring kan betyde for hverdagen. Dette er alle centrale elementer i at skabe det bundlinieresultat, virksomheden stiller krav om," siger Klaus Jørgensen og fortsætter:

"Besparelser, der iværksættes på et område, må ikke blot dukke op et andet sted som ekstra omkostninger eller dårlig kvalitet. Igangsættes et strategiprojekt er det derfor essentielt, at der er dybt kendskab til, hvordan strategien kan implementeres i praksis. Og igangsættes et IT-projekt er det nødvendigt, at der er dyb viden om projektets forretningsmæssige baggrund og betydning."

Gennemtænkte forandringer

De finansielle virksomheder har i stigende grad fokus på at sikre konkrete resultater af forandringsprocesserne, og et benhårdt fokus på reduktion af omkostninger, øget kvalitet og kortere "time-to-market" er typiske mål. På den måde er kravene til partnerne under voldsom forandring. Det er ikke længere tilstrækkeligt at formulere strategien og overlade ansvaret for gennemførelsen til den finansielle virksomhed. Det er mindst lige så afgørende, at samarbejdspartneren har konkrete kompetencer i forhold til at kunne implementere den givne løsning og i nogle tilfælde varetage selve driften. Dette gælder specielt, hvor opgaven er at få gennemført en større opgave som outsourcing af en forretningsproces inklusive IT. Det er her altafgørende, at samarbejdspartneren udfordrer kravene til opgaven og tager ansvar for denne, både set fra en forretnings- og en IT-vinkel, fremhæver Bettina Kyhl-Hansen, sales director i Accenture.

"Sker det ikke, kan virksomheden gå galt i byen og ende med at måtte rulle projektet tilbage igen," siger hun.

Sikre effekten på bundlinien

Risikoen skal nedbringes og gevinsterne skal fastlægges, før selskaberne kaster sig ud i de store, men nødvendige forandringer.

"I for eksempel England, Frankrig og Italien er bankerne og forsikringselskaberne blevet presset til at gå nye veje tidligere. Det betyder, at vi allerede har været denne proces igennem, og erfaringen kan vi bruge til at spare vores kunder for at begå fejl," siger Bent Dalager.

"Der er kommet så stort et pres på indtjeningen og på at få nedbragt omkostningerne, at selv større selskaber efterhånden ikke har skala til at kunne drive de store forandringer effektivt," siger Klaus Jørgensen. "Der er derfor opstået et behov for at indgå i en større skala på tværs af selskaber og på den måde dele omkostningerne med andre, som står med nøjagtig samme problemstilling. Det er rent faktisk det, selskaberne gør, når de vælger en international partner. Ikke blot som rådgiver, men også til at stå for implementeringen og den langsigtede drift og vedligeholdelse," siger han og peger på, at der i branchen er kommet en større og større forståelse for, hvor man egentlig konkurrerer – og

hvor man med fordel kan arbejde sammen om fælles løsninger og/eller basere sig på standardløsninger.

En tankegang, som var utænkelig blandt de store selskaber før i tiden.



Accenture er en global virksomhed, der opererer i 120 lande inden for management consulting, teknologi og outsourcing. Virksomheden beskæftiger i alt 259.000 medarbejdere globalt, hvoraf 35.000 ansatte arbejder specifikt med financial services. I Danmark beskæftiger Accenture i alt 600 medarbejdere.

Accenture
Arne Jacobsens Allé 15
2300 København S
Tlf.: +45 72 28 80 00
Fax: +45 72 28 81 00
bent.dalager@accenture.com
klaus.jorgensen@accenture.com
bettina.kyhl-hansen@accenture.com
www.accenture.com


High performance. Delivered.

Effektiv håndtering af utallige systemer

På grund af den hastighed hvormed forsikringsbranchen nu udvikler sig, og den store forbrugerbevidsthed i den digitale tidsalder, udfordres forsikringsselskaberne nu mere end nogensinde på at levere konkurrencedygtig og rettidig service til deres krævende kunder. Men de fleste forsikringsselskaber, der har været på markedet i længere tid, bruger normalt forskellige informationssystemer, der er erhvervet igennem selskabets levetid.

Spredningen af forretningsprocesserne på mange forskellige systemer gør det vanskeligt at kontrollere dem. Som følge af dataspredningen oplever forsikringsselskaberne problemer med at levere konkurrencedygtige serviceydelser.

En almindelig årsag hertil er, at de systemer, som medarbejderne og agenterne bruger, er blevet udviklet og implementeret i tidens løb af forskellige leverandører, der anvender forskellige teknologier. Og heterogene systemmiljøer er ikke blot vanskelige og dyre at opretholde, de forhindrer faktisk forsikringsselskaberne i at udnytte de moderne teknologiske muligheder og svækker derved forbindelsen til deres kunder. Tilsyneladende vil yderligere udvikling i denne retning uden at ændre den overordnede fremgangsmåde kun gøre situationen værre.

“Med mere end 20 års erfaring i levering af teknologiske løsninger til forsikringsbranchen og den akkumulerede, omfattende internationale knowhow forstår vi hos Fadata de udfordringer, vores kunder står

overfor, og vi er også særligt opmærksomme på de lokale karakteristika på markedet”, siger Lilia Popova, Sales and Marketing Director for Nordeuropa hos Fadata. “Vi ved, hvor kompliceret og kluntet, et it-landskab kan blive i årenes løb, og hvor økonomisk krævende det er at opretholde. Skønt det er en meget udbredt situation inden for forsikringsbranchen i Vesteuropa, varierer strategierne fra en modulopbygget, gradvis systemudskiftning til ”big bang”-metoden, hvor det gamle system (eller snarere de gamle systemer) erstattes af en moderne, integreret løsning”, tilføjer Lilia Popova.

INSIS Insurance Suite

INSIS Insurance Suite understøtter fuldt ud individuelle og gruppebaserede livsforsikringsprodukter, unit-linked produkter, kommercielle og private skadesforsikringer, sundheds- og takafulprodukter. Systemet yder fuld dækning for alle forretningsprocesser inden for forsikring – fra forsikringstegning, fakturering og in-

kasso, beregning af provision, over policeadministration og skadebehandling til fuld genforsikring. INSIS er yderst fleksibelt og meget konfigurerbart med henblik på at opfylde ethvert forsikringsselskabs specifikke produkt- og administrationsregler. Til definition og støtte for kerneprocesserne findes der et omfattende konfigurationsværktøj, der anvendes til opsætning af produkter, forretningsprocesser, regler og arbejdsgange, brugerinterface (til backoffice-brugere, partnere, kunder), blanketter og korrespondance, rapportering og forretningsoplysninger, og portaler, der i høj grad forbedrer værditilvæksten for kunderne og optimerer omkostningerne.

INSIS Insurance Suite er baseret på de nyeste informationsteknologiske standarder og rangerer højt hos førende forsknings- og rådgivningsvirksomheder som f.eks. Gartner og Celent. I den nyeste Gartner-rapport, “Critical Capabilities for European Non-Life Policy Administration Systems”, blev INSIS Insurance Suite vurderet som den

bedste PAS-løsning blandt alle europæiske leverandører af skadesforsikringssoftware på basis af otte afgørende funktioner, som en moderne PAS-løsning skal indeholde, og som ifølge Gartner omfatter produktdefinition, administration i hele en policies levetid, anvendelighed, systemkonfiguration, komponentbaseret arkitektur, arbejdsgange og procesledelse, internationalitet og support gennem flere kanaler. INSIS opfylder også Celents anbefalinger vedrørende systemer til policeadministration for evne til at designe og håndtere produktspecifikke regler/blanketter, workflow og administration af virksomhedsregler, teknisk regnskabsføring, dynamiske interview- og fakturerings- og opkrævningsfaciliteter.

INSIS-implementeringsmetode

På basis af Fadatas mere end 20 års erfaring inden for forsikringsmarkedet med implementeringer på 5 kontinenter har selskabet opbygget prototyper med de generelle specifikationer for alle markeder, inklusive det skandinaviske. Prototypemetoden giver kunden mulighed for faktisk at ”føle” og ”berøre” systemet på forhånd. Prototypen indeholder implementering af alle markedets krav, og virksomheden skal kun afgive oplysninger om sine egne krav på basis af hvilke hele systemet kan opbygges.



Lilia Popova, Sales and Marketing Director for Nordeuropa hos Fadata.

Virksomhedsfordele

- INSIS er en Cloud-ready applikation, der er baseret på flerlags arkitektur, der giver kunderne en fleksibilitet, der medfører at de kan udnytte fordelene ved Cloud Computing, når de ønsker det.
- INSIS' optimerede implementeringsmetode fjerner i betydelig grad risikoen for forkert specifikation, undgår skrivning af software og reducerer dermed drastisk implementeringstiden samt projektrisici og -omkostninger.
- INSIS er en fuldt SOA-kompatibel og komponentbaseret løsning og leverer enkel vedligeholdelse og integration.
- INSIS' enestående fleksibilitet i produktkonfigurationen forkorter i betydelig grad time-to-market; nye produkter med moderat kompleksitet kan konfigureres inden for nogle få dage.
- INSIS' avancerede flerkanalets support- og rapporteringsfunktioner fjerner behovet for at forsikringsselskaberne yderligere skal implementere supplerende portal- eller datalagerløsninger.
- INSIS SOA-arkitektur muliggør anvendelse af både den fulde serie og moduler, samtidig med at den integreres med selskabets applikationer, således at ressourceplanlægningen optimeres, og nøjagtig budgettering lettes.



Fadata blev etableret i 1990 og er en førende leverandør af softwareløsninger til forsikringsselskaber over hele verden. Dets flagskibsprodukt, INSIS Insurance Suite, har kunder i Portugal, Frankrig, Dubai, Bahrain, Bulgarien, Rumænien, Ukraine, Rusland, Kazakhstan, Azerbaijan, Columbia, Etiopien, Estland, Spanien, Danmark, Polen, USA, Slovakiet og Ungarn. Som Oracle Platinum Partner tilbyder Fadatas også sine kunder løsninger og konsulent-serviceydelser inden for Oracle-applikationer. Oracle e-Business Suite, Oracle Siebel CRM, Oracle Enterprise Content Management og BI-løsninger. Med hovedkontor i Sofia, Bulgarien og datterselskaber i Rumænien, Serbien, Rusland, Danmark, Argentina og Portugal har Fadatas desuden et globalt distributions- og partnernetværk i mere end 20 lande, der leverer serviceydelser til mere end 110 kunder over hele verden.

16, Cherni Vrah Blvd.
1421, Sofia, Bulgarien
Tlf.: +359 2 963 2141

office@fadata.eu
nordic@fadata.eu

www.fadata.eu

fadata



Jesper Essendrop,
adm. direktør hos IT-
virksomheden Schantz.
Foto: Michael Altschul

Liv- og pensionselskabers Opgør med støvede IT-systemer

Kundernes forventninger eksploderer om ørerne på liv- og pensionselskaberne, imens de bruger kræfterne på at holde tunge administrationssystemer kørende og efterleve ny lovgivning. Ifølge IT-virksomheden Schantz er tiden inde til at gøre op med gammeldags IT-systemer.

”En ny generation af standardssystemer giver i dag liv- og pensionselskaberne mulighed for at drive en moderne forretning på en helt ny måde. Og det betyder, at selskaberne rent faktisk kan imødekomme kundernes behov og samtidig leve op til alle lovkravene”.

Ordene er Jesper Essendrops, adm. direktør hos IT-virksomheden Schantz. Og der er vægt bag. For Schantz har leveret IT-løsninger til liv- og pensionselskaber i mere end 15 år og har opnået en helt unik indsigt i branchens forretningsmæssige processer og udfordringer. Det har blandt andet ført til, at Schantz i dag tilbyder et avanceret standardsystem, der giver selskaberne nye muligheder.

”I dag kan selskaberne tage for givet, at et standardsystem kan håndtere hele produkt- og aftalepaletten og regne rigtigt. Det er derfor nu, selskaberne bør tage skridtet videre og bygge en højere intelligens ind i deres systemer. På den måde er det muligt at fjerne manuelle arbejdsopgaver og tilrettelægge arbejdsprocesser langt mere effektivt”, fortæller han.

Nem vej til compliance

Liv- og pensionselskaberne er stærkt udfordret af en stadig strøm af lovgivning, der stiller store krav til IT-systemer

i disse år. Det gør det svært at afsætte ressourcer til at styrke kundeoplevelsen.

”Vi møder mange selskaber, der bruger hele budgettet på at holde deres systemer i luften for at sikre, at de lever op til lovgivningen. Det betyder desværre, at de ikke har mulighed for at udvikle nye produkter, effektivisere arbejdsprocesser og etablere bedre rådgivning og lignende”, forklarer Jesper Essendrop.

Her kan et velfungerende standardssystem ifølge ham gøre den store forskel.

”Vi opdaterer hele tiden vores systemer, og det er dokumenteret, at vores kunder

kommer langt billigere igennem complianceopdateringer og samtidig er i stand til at udvikle deres kundeservice”.

Livsforsikring og pension skal være til at forstå

Livsforsikrings- og pensionskunder forventer som noget helt naturligt, at deres selskab tilbyder dem et nemt og letforståeligt rådgivnings- og selvbetjeningsystem. Derfor bliver selskaberne ifølge Jesper Essendrop nødt til at styrke den samlede kundeoplevelse for at fastholde eksisterende kunder og stå stærkt, når nye kunder skal tiltrækkes.

Jesper Essendrop har selv oplevet liv- og pensionselskaber skære hele 30% af deres omkostninger væk fra back-office og behandle 50% flere henvendelser uden øgede omkostninger ved at automatisere arbejdsgangene med et standardsystem fra Schantz.

”De reducerer ikke alene deres omkostninger. Deres ydelser bliver også mere moderne, og sagsbehandlingstiderne bliver bragt væsentligt ned”, understreger han.

Schantz oplever stor interesse fra branchen for at skifte til standardssystemer med indbyggede forretningsprocesser.



Produkter

• Schantz Life

Moderne standardsystem med indbyggede forretningsprocesser og integreret selvbetjeningsunivers til administration af livsforsikring og pension.

• Schantz Advice

Avanceret grafisk rådgivningssystem til finansiel planlægning og salg af pensionsprodukter samt til simpel simulering af kundens samlede økonomi via en kundeportal.

• Schantz Web

En fuld webbløsning, som understøtter pensions- og forsikringsselskabers distributionskanaler og sikrer unikke selvbetjeningsløsninger på tværs af internet, tablets og lignende medier.

Om Schantz

Schantz er en innovativ IT-virksomhed, som udvikler og implementerer integrerede IT-løsninger til effektivisering af forretningsprocesserne og styrkelse af

kundeoplevelsen i større liv- og pensionselskaber.

Schantz A/S
Kigkurren 10
DK-2300 København S
Tlf. +45 3332 1984

www.schantz.com

SCHAN TZ

Farvel

– og goddag til nye kunder med elektronisk underskrift

Der er ikke alene tid og penge at spare ved at lægge papir og pen bag sig og gå over til digital underskrift og identifikation. Der er simpelthen nye kunder i butikken. I takt med at kunderne vælger sig til, at alt kan ordnes online, bliver det en stadig større konkurrencefordel for banker og forsikringselskaber at overflødig gøre besværligt papirarbejde.

Et godt eksempel på en virksomhed, der har tænkt ud af boksen, og taget de nye teknologier til sig, er den lille norske provinsbank Sparebanken Øst. Banken oprettede i 2012 domænet www.topprente.no, hvor der tilbydes et højrente opsparingsprodukt. Konceptet er enkelt: Et eneste produkt, et simpelt flow gennem oprettelsesprocessen, underskrift med BankID, den norske udgave af NemID, og i løbet af få minutter er man kunde i banken og kan begynde at spare op. Løsningen er understøttet af Signicat, som er begejstrede for casen.

”På under 12 måneder fik Sparebank Øst 4500 spritnye kunder, som tilsammen lagde over fire milliarder norske kroner i bankens kasse, fortæller Lars Møller Kristensen, Country Manager i Signicat AS.

”Desuden var kunderne glade og supporten på systemet minimal.”

Han fremhæver samtidig, at en nylig undersøgelse har vist, at 18 procent af danskerne overvejer at skifte bank. Der ligger altså et stort potentiale for at skaffe nye kunder i øjeblikket – og al sandsynlighed taler for, at de ’hjemløse’ kunder vil vælge et sted, som udover en god pris kan tilbyde en merværdi på kundeoplevelsen, som for eksempel at det er nemt og tilgængeligt at blive ny kunde.

Gør det enkelt

I det hele taget er enkelhed nøglen. En kunde, som vil skifte realkreditinstitut, skal meget igennem fra beslutningen er taget, til den kan føres ud i livet: Han skal indhente en ret omfattende stak dokumenter med alt fra lønsedler til kopi af pas, få fat i en kuvert at lægge det hele i og til sidst en tur på posthuset for at få forsendelsen frankeret og sendt. En proces, som nemt kan gå død, så den halvfærdige papirbunke ender med at ligge og samle støv. Med de nye værktøjer kan hele dyngen af papirer pakkes sammen, underskrives med NemID, og afleveres direkte i kundefiler, oven i købet med mulighed for arkivering i skyen. Der behøver ikke på noget tidspunkt at være et reelt stykke papir mellem kunden og selskabet, hvad enten det drejer sig om



Lars Møller Kristensen,
Country Manager i
Signicat AS.
Foto: Michael Altschul

en låneomlægning, en forsikringsag eller en ansættelseskontrakt.

Værktøjet hedder Signicat Packaging Service, og er en avanceret måde at udnytte den alment accepterede pdf-standard i kombination med elektronisk underskrift med NemID. Resultatet er en dokumentpakke, der løser mange af udfordringerne ved almindelige elektroniske underskrifter, eksempelvis manglende mobilitet og mulighed for fysisk at se de elektroniske underskrifter. Pakken danner grundlag for et sikkert bevis for aftalen, og den gør det helt enkelt at bruge elektronisk underskrevne dokumenter i de forretningsgange og systemer, virksomheden bruger i forvejen, og dele dem med andre parter.

Win-win

”Når vi taler så varmt for at gå all-in på elektronisk underskrift, er det ikke kun for at gøre vejen til kunderne kortere og udnytte motivationen, når den er der,” fortæller Lars Møller Kristensen.

”Det er lige så meget, fordi hele processen med at sende papirer frem og tilbage mellem selskab og kunde er ekstremt ressourcekrævende både tidsmæssigt og økonomisk, og derfor er der også en stor besparelse at hente internt ved at gå over til digital identifikation og signatur.”

At argumentationen har klangbund kan ses på kundetilgangen. Det sidste halve år har Signicat fået yderligere et forsikringselskab, en bank og tre boligselskaber til kundelisten.

Giver fordel på sociale medier og mobil

Fremover vil mange flere kunder have en forventning om, at deres bank eller forsikringselskab møder dem der, hvor de er, og ikke kun med rene informationsydelsers. De vil tage det som en selvfølge, at de kan tjekke deres saldo og overføre penge via deres pengeinstituts Facebook-side. En typisk bekymring i forhold til at tilbyde denne type services er hensynet til sikkerheden, men det kan man løse i dag.

”Vi tilbyder en løsning, som gør det nemt og sikkert at identificere sig på de sociale medier. Der ligger en stor konkurrencefordel og venter for de selskaber, som går forrest med denne udvikling, for holder de sig tilbage, risikerer de at miste en vigtig kontaktoverflade til kunderne,” mener Lars Møller Kristensen.

Det samme kan siges om apps på tablets eller smartphones. Forsikringselskabernes udfordring er generelt, at de endnu ikke har muligheden for at tilbyde, at kunderne kan identificere sig via NemID på disse platforme. Det begrænser kundens mulighed for eksempelvis at anmelde en skade og tjekke

sin pensionsopsparing på de medier, der er mest tilgængelige. Adgangen til NemID er på vej – men om der går ét eller to år, står uklart, og derfor tilbyder Signicat en løsning, som gør det muligt for virksomhederne at skyde genvej til at gøre deres apps mere brugbare for kunderne.

”Kunden vælger det selskab, som gør livet nemt her og nu. Sidder han eller hun til et middagsselskab og hører sidemanden fortælle, hvordan han lynhurtigt fik ordnet en forsikringsag efter en skade på sin bil via en app, vil kunden forvente samme service. Derfor kan virksomhederne ikke sidde på hænderne og vente på, at NemID bliver tilgængeligt på de mobile platforme,” slutter han.



Signicat er en europæisk leverandør af cloud-baserede identificering- og signeringstjenester. Signicat tilbyder et totalkoncept med fokus på identitetstjenester og underskrift – signatur – på digitale dokumenter og datafiler. Løsninger fra Signicat tilbydes som ’hostede’ services og dækker i dag 20 millioner identiteter i Europa. Blandt Signicats mange kunder er Skandia, Nykredit, Handelsbanken, Norsk Pensjon, Ekspres Bank, If, Tryg, QXL, EnterCard, SEB, Santander Consumer Bank, Skagen Fondene, Mercell og Posten Norge. Signicat AS blev etableret i 2007. Selskabet har kontorer i Trondheim, Oslo, Stockholm, Helsinki og København.

Signicat Denmark
Scandinavian Trade Building
Gydevang 39-41
3450 Allerød

Tlf.: +45 7026 1333

lars.moller.kristensen@signicat.com

www.signicat.dk

SIGNICAT
Digital Identity On Demand

Proof-of-Concept baner vej for Cloud

FDC er Skandinaviens største leverandør af it-løsninger til forsikrings- og pensionsbranchen. Et Proof-of-Concept i samarbejde med KMD har vist, hvad der skal til for at drage fordel af Cloud, og hvor det vil kunne skabe værdi for forretningen.

FDC's ønske om at implementere Cloud-løsninger udspringer af to forhold. Dels vil virksomheden gerne tilpasse sig sine kunders forbrugsbaserede afregningsstruktur og derigennem skabe transparens i udgifterne. Dels har man et ønske om på sigt at internationalisere forretningen gennem salg af enkeltservices til andre markeder end dem, man i dag opererer indenfor.

For FDC passer Cloud-baserede leverancemodeller som fod i hose med det første ønske og er direkte afgørende for at kunne opnå succes med det andet. Gevinsterne ved Cloud er altså til at få øje på for it-virksomheden, men det er barriererne også. Her har Proof-of-Concept-projektet spillet en afgørende rolle i forhold til at skabe den nødvendige klarhed.

"Sandhederne" om Cloud

Sikkerhedskravene såvel internt i FDC som i de enkelte lande, FDC opererer i, er den primære udfordring i forhold til at benytte Cloud som servicemodell. Både pensions- og forsikringsbranchen er stærkt regulerede og stiller store krav til it-sikkerhed. Derudover har man en væsentlig opgave i at få nye leveranceformer til at spille sammen med virksomhedens eksisterende it-setup. Det er man, ifølge it-direktør Carsten Spanggaard, nu kommet et stort skridt nærmere.



Carsten Spanggaard, it-direktør, FDC.

"Med KMD's Proof-of-Concept fik vi en følelse af, hvad vi kan bruge Cloud til," fortæller han. "Vi fik alle 'sandhederne' på bordet og lærte, hvor og hvordan vi kan proportionere vores løsninger. Ikke mindst fik vi et klart billede af, hvordan vores setup skal se ud i forhold til at leve op til interne og eksterne sikkerhedskrav."

Forbilledligt samarbejde

Proof of Concept-samarbejdet omfatter hele forløbet fra etablering af Cloud-infrastruktur til afslutning af en endelig aftale og dækker såvel applikationer som plat-

forme og infrastruktur. Både FDC og KMD forpligtede sig til at stille personale til rådighed for projektet, og FDC fik hurtig og fleksibel adgang til serverkapacitet, når der var brug for det. For begge parter vedkommende var projektet det første af sin art.

"Samarbejdet fungerede forbilledligt," slår Spanggaard fast. "Vores forventninger om at få verificeret, om de oprindelige løsningsideer er bæredygtige og kan skabe værdi for forretningen, er til fulde blevet indfriet. Vi føler os med andre ord på sikker grund i forhold til at tage de næste skridt mod en egentlig implementering af Cloud-løsninger."

Newsourcing!

I KMD er man opmærksom på, at den hype, der har været omkring Cloud, og som først nu – 2-3 år efter – slår igennem, har haft en bagside. Derfor lancerer virksomheden sin helt egen mobile mini-portal, newsourcing.dk, der skal tage den varme luft ud af Cloud med konkret viden og aktuelle værktøjer til beslutningstage-re. Newsourcing.dk skal demonstrere, at Cloud – og andre it-servicemodeller – nu er blevet en reel mulighed og bør være en del af store organisationers fremtidige "hybride" leverancestrategi. FDC-samarbejdet viser det tydeligt. Her leverer Cloud både et smidigere, forbrugsafhængigt alternativ til konventionel infrastruktur "på jorden" og en mulighed for at accelerere udvikling af nye services og levere internationalt og dermed skabe vækst.



Følgende løsninger indgår i FDC's Proof-of-Concept-projekt:

1. Windows server 2008 R2
2. Windows SQL 2008 Server/database
3. Microsoft Sharepoint 2010 server

Følgende funktioner vil være omfattet af et Proof-of-Concept-projekt med KMD:

1. Selvbetalingsfaciliteters anvendelighed
2. Opbygning af it-funktionalitet med Cloud-infrastruktur-løsninger
3. Sammenkobling af Cloud-systemer med eksisterende it-systemer
4. Brug af Cloud-løsninger i forskellige netværksammenhænge
5. Status på forbrug
6. Rapporteringsfaciliteter
7. Incident-håndtering
8. Sikkerhedskopiering og reetablering

Se også videointerviewet med Carsten Spanggaard på www.kmd.dk/FDC

Lautrupparken 40-42
2750 Ballerup
Telefon: 4460 1000
Email kmdcloud@kmd.dk



Branchekendskab giver højere succesrate

Udviklingen i de seneste 5-6 år peger på en voksende anerkendelse af, at branchespecifikke konsulenter giver en højere værdi. Specialistviden gennem egne erfaringer sikrer succesfuld planlægning, styring og forankring.

Finanssektoren er i disse år udfordret af nye reguleringskrav, strammere omkostningsstyring og effektiviseringer. Samtidig skal sektoren imødegå kundernes øgede brug af teknologi.

"Udfordringerne har skubbet sektoren over i en tilstand af 'new normal', hvor der er øget fokus på branche- og niche-viden, hurtigere 'time to market', større leverancesikkerhed og lavere totalomkostninger. Derfor stilles der i dag større krav til konsulenternes viden."

Det siger Claus Karup Rasmussen, der er partner og CEO i Raft Consulting A/S.

Siden 1996 har konsulenthuset taget pejling af det stadig større behov for konsulenter med specifik industrividen. I dag ser han denne forretningsmodel bekræftet på flere måder.

"I de seneste 16-17 år har vi gennemført 700 projekter af +12 måneders varighed for finansindustrien. Blandt kunderne er nogle af de største skandinaviske banker."

"I samme periode har vi oplevet en vækst, der også er fortsat under finanskrisen. Det ser jeg som tegn på, at vores forretningsmodel holder," siger Claus Karup Rasmussen.

Ti års erfaring

Raft Consulting beskæftiger i dag 55 konsulenter i Danmark og Sverige. Den sven-

ske afdeling blev stiftet i oktober 2011 og udvikles efter samme forretningsmodel som den danske; det vil sige med konsulenter rekrutteret fra den branche, som de skal betjene. En Raft konsulent har derfor typisk cirka ti års branchespecifik erfaring.

"Når en medarbejder i for eksempel finanssektoren har gjort mangeårige karriere på et bestemt felt, vil han have gjort sig så mange erfaringer, at han med rette kan kalde sig specialist på sit område," siger Claus Karup Rasmussen og rører her ved selve nerven i Raft Consulting.

Pragmatisk tilgang

"Vi kommer ind i billedet, når strategien er formuleret, og den taktiske fase begynder. I processen, der eksempelvis skal føre virksomheden over på en ny platform, sikre konformitet til et nyt lovkrav eller føre et forretningsområde fra A til B, er konsulentens personlighed og pragmatiske tilgang vigtig. Han skal kunne begå sig på forskellige niveauer; for eksempel lede styregruppen på ét niveau og på et andet niveau smøge ærmerne op og agere ud mod IT-siden."

I løsningen af opgaven trækker konsulentten på egne erfaringer, der typisk er indhentet i en ansættelse, hvor han som leder i forretningen har fået interesse for IT, eller omvendt.



"En sådan baggrund giver den nødvendige forståelse af det organisatoriske spil mellem mennesker i en stor virksomhed."

"Desuden vil en erfaringsbaseret konsu-

lent forstå forretningsprocesserne og hvilke finansielle applikationer og værktøjer, som egner sig til en bestemt virksomheds forretningsmiljø," siger Claus Karup Rasmussen.



Raft Consulting A/S er et taktisk og operationelt konsulenthus, der blev stiftet i 1996 og har afdelinger i Farum og Stockholm. Raft Consulting betjener virksomheder inden for brancherne finans, energi, tele/it, transport/logistik og det offentlige. Konsulenterne er certificerede inden for alle gængse standarder og har bred erfaring fra projekter, der involverer alle de førende forretningsapplikationer.

Raft Consulting

Raft Consulting A/S
Ryttermarken 2A
DK-3520 Farum
Tlf.: +45 44 34 23 00
Fax: +45 44 34 23 10
info@raft.dk
claus.rasmussen@raft.dk
www.raft.dk

Årets Bank



**Nordea er kåret til Årets Bank i Danmark for
4. gang i træk og Årets Bank i Vesteuropa 2012
af Financial Times magasinet The Banker**

Gør det muligt

Nordea 