



CASE STUDY

santander novo processo de hipoteca



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

João Almeida
Project Director

desafio

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

solução & objectivo

O principal objetivo foi reunir, na mesma plataforma, todos os membros do Processo Hipotecário (pessoal interno, advogados, parceiros e cliente), simplificar as interações entre eles e agilizar todo o processo.

como

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

kpi's / valor para o cliente

A estratégia do projeto foi construída em 4 KPIs:

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

benefícios

O principal benefício trazido pela plataforma foi a padronização da interação entre todos os stakeholders e a capacidade deles de “acompanhar” o processo. Isso permitiu aos usuários finais traçarem um paralelo da maioria dos requisitos para cumprir o processo e terem uma melhor experiência orientando o cliente e garantindo que todas as informações estivessem disponíveis para eles.



