

# KEM : life cycle management voor zakelijke kredietverlening



**ABN AMRO**  
Amsterdam  
www.abnamro.nl

**Branche**  
Financiële Dienstverlening

**ABN AMRO**  
ABN AMRO is een toonaangevende bank die zich toelegt op het verlenen van consumer banking, commercial banking en private banking-diensten.

ABN AMRO is een organisatie met ambitie, en dus continu in beweging. Om daarbij haar eigen karakter te behouden, is haar eenheid verankerd in de volgende kernwaarden: integriteit, respect, teamwork en professionaliteit... *meer mogelijk maken.*

*“Bij andere partijen krijgen we wat we bestellen, bij COOLProfs wat we bedoelen.”*

**Arjen Jensema**  
**Vice President Risk Management Program Lending MKB**  
**ABN AMRO**

## **Opdracht**

Uitbouwen van de functionaliteit van het systeem Krediet Expert Model (KEM) met de mogelijkheid verstrekte kredieten te reviseren en ondersteuning te bieden bij kredietnemers waarvan de juridische rechtsvorm wijzigt.

COOLProfs is vanaf de initiële bouw in 2004 betrokken bij KEM, dat op basis van resultaatverplichting (fixed date/price/quality) is ontwikkeld. KEM zorgt ervoor dat het verlenen van zakelijke kredieten op een efficiënte wijze gebeurt, waarbij risicobeheer en klanttevredenheid voorop staan.

Het succes van KEM binnen ABN AMRO heeft al eerder tot een uitbreiding geleid van kredietverlening aan agrariërs. Met revisie en mutatie van de kredietnemer zijn de processen verder verbeterd.

## **Aanpak**

Door de goede ervaringen met het eerdere KEM-project werd COOLProfs gevraagd het bestaande systeem uit te breiden. “Zij weten als geen ander hoe de ontwikkelomgeving Gen in elkaar steekt en wat de consequenties van wijzigingen zijn. Zowel systeem-technisch, als ook voor de business. De analyserende en adviserende rol van COOLProfs is uniek”, aldus Jensema.

Door te werken met prototypes zat er snelheid in het ontwikkelproces. Wekelijks werden het prototype en de requirements besproken. De eindgebruikers waren uitdrukkelijk betrokken bij het vaststellen van de eisen en wensen. Door deze betrokkenheid ontstond er een breed draagvlak in de organisatie. Ook de nauwe samenwerking tussen COOLProfs en de business analisten van ABN AMRO was een belangrijke succesfactor.

Ook deze uitbreiding op KEM is gerealiseerd op basis van een ‘fixed price, fixed date, fixed quality’ contract. “Afspraken qua doorlooptijd én kwaliteit worden nagekomen, en dat voor een vaste prijs. Je zou denken dat dit leidt tot minder flexibiliteit, maar dat gebeurt niet. In tegendeel zelfs”, zegt Jensema.

## **Resultaten**

- Naast het gehele kredietaanvraagproces kan nu ook het kredietbeheerproces in dit systeem gedaan worden.
- Door het gebruik van KEM wordt tevens voldaan aan Basel II regelgeving.
- De productiviteit van de medewerkers is verhoogd door de eenvoudige geautomatiseerde administratieve afhandeling
- De tevredenheid onder de gebruikers is erg hoog, mede dankzij het intuïtieve karakter van het systeem KEM.

