infinite IT Solutions

CASE STUDY

Infinite eBOK

Alphabet Polska Fleet Management - centralne biuro obsługi klienta dla globalnego dostawcy aut.

Przedstawienie klienta

ALPHABET

Alphabet Polska Fleet Management Sp. z o.o.
Branża: CFM
Kraj: Polska
www.alphabet.com/pl-pl

Alphabet to jeden z największych globalnych dostawców usług Car Fleet Management, obecny w 31 krajach i finansujący obecnie flotę ponad 720,000 samochodów. Firma powstała w 1997 roku, a od 2011 stanowi część Grupy BMW specjalizującą się w leasingu i zarządzaniu flotą.

720 000	31	19 000
flota aut na świecie	krajów	flota aut w Polsce

Doświadczenie i gruntowna wiedza stanowią podstawę oferty nowoczesnych produktów, dopasowanych do potrzeb i oczekiwań Klientów. Firma oferuje szeroki zakres usług na każdym etapie współpracy – od doradztwa i finansowania po wsparcie serwisowe, jak również kompleksowe programy zarządzania flotą wszystkich marek.

W Polsce Alphabet zajmuje czwarte miejsce wśród największych dostawców rozwiązań Car Fleet Management, zarządzając obecnie flotą przeszło 19 000 aut. Firma rozpoczęła swoją działalność na polskim rynku w 2011 roku, wraz z przejęciem struktur funkcjonującego od 2001 r. ING Car Lease.

Background – identyfikacja problemu

Dotychczas klient wykonywał wszystkie procesy związane z obiegiem dokumentów ręcznie, co przekładało się na wydłużony czas realizacji procesów i finalizacji transakcji. Wszystkie dokumenty, faktury, korekty oraz załączniki były dodawane ręcznie.

Klient nie posiadał systemu do dystrybucji elektronicznej ani papierowej. Wszystko odbywało się ręcznie przez pracownika klienta. Klient nie posiadał portalu, na którym mógł udostępniać dokumenty kontrahentom. Problem stanowiła duża ilość dokumentów papierowych i rozporoszonych danych. Pracownicy dotychczas tracili czas na wyszukiwaniu dokumentów, ręcznym przetwarzaniu, wysyłaniu, skanowaniu. Klient potrzebował rozwiązania, które usprawni codzienne procesy i wpłynie pozytywnie na wzrost satysfakcji z jego usług wśród swoich kontrahentów.

Rekomendowane rozwiązania

Na podstawie analizy, którą przeprowadziliśmy u klienta postanowiliśmy zaproponować rozwiązanie EBOK – platformę dzięki której klient może załatwić szereg spraw w jednym miejscu. Od podglądu i opłacenia rachunków, faktur, dostępu do wszystkich dokumentów w jednym miejscu, dostępu do historii współpracy, sprawdzenia aktualnego statusu usług, aż po szybki i sprawny kontakt z Biurem Obsługi Klienta. To wszystko online skracając czas pracy nawet o 70%.

Wymagania klienta

Podstawowym wymaganiem klienta była informacja o raportowaniu dostarczenia faktury papierowej i elektronicznej, uporządkowanie procesów dystrybucji FV, korekt i załączników oraz dystrybucja elektroniczna i notyfikacja mailowa. Klientowi zależało na bezobsługowym dostępie do treści - Jeden system zarządzania dostarczeniem dokumentów do użytkownika końcowego, zminimalizowaniu dystrybucji papierowej na rzecz dystrybucji elektronicznej dokumentu.

Dodatkowo, integracja z systemem zewnętrznymi wysiłki papierowej dokumentu, obsługa ZPO i integracja z E-Nadawca z zakresie formatów wejściowych i wyjściowych (możliwość zalogowania się na dowolne konto użytkownika końcowego z panelu Administratora, przechowywane dane z bazie danych były szyfrowane), a także zarządzanie dostępem użytkowników Portalu Administracyjnego oraz Klienta, podpis dokumentów FV i Korekt za pomocą podpisu kwalifikowanego ze znacznikiem czasu - na żądanie.

Wdrożenie

Projekt rozpoczęliśmy od określenia wymagań i przygotowania harmonogramu. Dedykowany dla klienta zespół wdrożeniowy rozpoczął pracę nad platformą elektronicznego biura obsługi klienta, dzięki któremu zdalna obsługa odbiorców jest możliwa w jednym miejscu. Wszystkie komponenty systemu EBOK stworzyliśmy w oparciu o wspólną strukturę danych.

Wnioski z wdrożenia

EBOK uruchomiony dla Alphabet Polska Fleet Management pozwolił na automatyczną dystrybucję dokumentów oraz obsługę użytkownika końcowego, co w znacznym stopniu przyczyniło się do zmniejszenia kosztów. Obecnie użytkownik końcowy szybciej wywiązuje się ze swoich zobowiązań ze względu na natychmiastowe dostarczenie dokumentu od chwili jego wystawienia. Wdrożenie wpłynęło na zmniejszenie kontaktu bezpośredniego użytkownika końcowego z Klientem (mniej telefonów oraz maili do centrali).

Dzięki zebranym informacjom, poprzez moduł raportowania i zebranych danych o dostarczeniu dokumentów drogą elektroniczną i pocztową, Klient zwiększył skuteczność działania zespołu windykacyjnego. Dostęp do dokumentów bieżących oraz archiwalnych możliwy jest o każdej porze dnia i nocy - opcja ta ułatwia organizację pracy jak również przygotowanie do kontroli zarówno firmie jak i dla użytkownika końcowego.

> Każdy z klientów Alphabet Polska Fleet Management może korzystać z formy kontaktu jaką jest platforma Infinite EBOK z każdego miejsca przez 24 godziny na dobę. Jest to platforma centralna dedykowana dla wszystkich klientów Alphabet Fleet Management.
>
> – mówi Wojciech Wyrzykowski, Application Owner Infinite IT Solutions

Podpisywanie podpisem kwalifikowanym alternatywnie znacznikiem czasu, pozwoliło na zapewnienie wiarygodności oraz niezaprzeczalności treści przekazywanych dokumentów. Możliwość generowania duplikatów FV pozwoliło na obniżenie kosztu wygenerowania oraz przekazania użytkownikowi końcowemu duplikatu. Dodatkowo, została zmniejszona pracochłonność całego procesu generowania duplikatu, poprzez wyłączenie z procesu działu księgowego oraz linii wsparcia.

Liczby

70% skrócenie czasu pracy obsługi klienta

90% klientów doceniło łatwość obsługi nowego procesu

40 ekspertów wzięło udział w procesie wdrożenia

Automatyzacja procesu dystrybucji papierowej FV i not odsetkowych, co w wydatny sposób wpłynęło na transparentność procesu oraz zwiększyło kontrole nad całym procesem. Dodanie dodatkowych treści, zarządzanie aktualnościami, tworzenie własnych grup użytkowników, FAQ, a także zarządzanie nimi uspójniło komunikację z użytkownikiem końcowym.

Notyfikacje mailowe pozwoliły na przyspieszenie procesu wymiany informacji pomiędzy Klientem, a użytkownikiem końcowym poprzez jego skrócenie.

Ponadto, Klient posiada dostęp do historii wysłanych notyfikacji z możliwością ponownej wysyłki wybranych wiadomości. Wprowadzenie modułu pop-up (wyskakujące okna) pozwoliło podkreślić istotność przekazywanych treści (np. zbliżający się termin płatności), po zalogowaniu użytkownika końcowego. Dzięki modułowi raportowania ręcznego pracownik Klienta może w każdym momencie pozyskać dane niezbędne do analizy. Tworzenie oraz zarządzanie rolami w oparciu o predefiniowane uprawnienia pozwoliło na dostosowanie odpowiednich dostępów zgodnie z wymaganiami wewnętrznymi Klienta przez co EBOK został całkowicie dostosowany do jego wymagań.

Dla Alphabet Polska wykorzystanie platformy Infinite EBOK oznacza wprowadzenie różnych kanałów komunikacji z klientem przy jednoczesnej optymalizacji kosztów obsługi. Systematycznie rośnie ilość klientów korzystających z alternatywnych form komunikacji. Kontrahenci firmy Alphabet Polska wyrażają satysfakcję z wdrożenia nowej platformy. Wprowadzona unifikacja procesu obsługi klienta na bazie centralnej platformy jest jednym z kroków milowych firmy w kierunku cyfryzacji i optymalizacji procesów.

Kluczowe korzyści

- centralna platforma do obsługi klientów
- dostęp do wszystkich dokumentów 24h w jednym miejscu
- możliwość generowania duplikatów FV
- bieżące notyfikacje mailowe
- niższe koszty operacyjne
- mniejsza liczba telefonów do siedziby firmy

Kontakt

81 745 17 50

info@infinite.pl

Formularz kontaktowy →

Infinite Sp. z o.o. ul. Projektowa 1 20-209 Lublin www.infinite.pl