

**CASE STUDY**

# Infinite eBOK

**Grupa Santander** - Santander Bank uruchamia centralne biuro obsługi klienta dla wszystkich klientów grupy

## Prezentacja klienta



**Santander Bank Polska S.A.**

**Branża:** Usługi bankowe

**Kraj:** Polska

[www.santander.pl](http://www.santander.pl)

Grupa Santander jest jedną z największych grup finansowych i największym bankiem z kapitałem prywatnym w Polsce. Oferuje nowoczesne rozwiązania finansowe dla osób indywidualnych, mikro, małych i średnich przedsiębiorstw oraz polskich i międzynarodowych korporacji.



**7,1 mln**  
klientów



**468**  
oddziałów



**2 pozycja**  
na krajowym rynku pod  
względem liczby bankomatów  
i wpłatomatów

Bank ma jedną z największych sieci oddziałów i placówek partnerskich, jak również świadczy usługi poprzez elektroniczne kanały dostępu, w tym bankowość mobilną. Jest jednym z liderów rynku w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii w usługach bankowych, konsekwentnie budując swoją markę zgodnie ze strategicznym celem osiągnięcia pozycji najlepszego banku dla klienta.

## Background – identyfikacja problemu

W tak dużej organizacji jak Grupa Santander działa wiele systemów które nie zawsze ze sobą współpracują i wymagają dużego zaangażowania pracowników. Tak było w przypadku systemu księgowego w którym generowane są FV oraz pozostałe dokumenty księgowe, natomiast wszystkie umowy znajdują się odrębnym systemie CRM. Zdecydowana większość dokumentów była drukowana i wysyłana do klientów w wersji papierowej. Jest to bardzo czasochłonny i kosztowny sposób dystrybucji który dodatkowo podatny jest na spore ryzyko generowania błędów.

## Rekomendowane rozwiązania

Na podstawie przeprowadzonej analizy istniejących procesów oraz wymagań klienta zaproponowaliśmy uruchomienie platformy EBOK, dzięki której dystrybucja dokumentów będzie odbywać się bezobsługowo. Klienci będą mieli wgląd do bieżących rozliczeń oraz historii współpracy. Dzięki EBOK dotychczasowe procesy zostaną znacznie skrócone, a klienci zewnętrzni jak i spółki w ramach Grupy Santander otrzymają wygodny i bezpieczny kanał komunikacji.

## Wymagania klienta

Klient oczekiwał uporządkowania dystrybucji dokumentów, aby procesy odbywały się bezobsługowo. Istotnym elementem całego projektu była również integracja wdrażanego rozwiązania z innymi systemami działającymi w organizacji oraz szczegółowe raportowanie wysyłki dokumentów elektronicznych zgodnie z wymaganiami podanymi przez dział kontrolingu. Dodatkowo, klient chciał aby była możliwość załączania treści marketingowych do wiadomości mailowych wysyłanych z dokumentami.

## Wdrożenie

Po ustaleniu wymagań Klienta przygotowaliśmy harmonogram prac. Dedykowany zespół rozpoczął prace nad platformą tak aby spełniała wszystkie założenia. Następnie przystąpiliśmy do uruchomienia EBOK w Grupie Santander.

Wprowadzenie procesów paperless pozwoliło na odciążenie bankowego backoffice'u i ograniczenie miejsca zajmowanego przez tradycyjne dokumenty.

– mówi Wojciech Wyrzykowski, Application Owner Infinite IT Solutions

## Wnioski z wdrożenia

Uruchomienie Platformy EBOK dla Grupy Santander zautomatyzowało dystrybucję dokumentów co w znacznym stopniu przyczyniło się do obniżenia kosztów działalności biura obsługi klientów.

Ze względu na niemal natychmiastowe dostarczenie dokumentu od momentu jego wystawienia użytkownik końcowy szybciej wywiązuje się z swoich zobowiązań. Również dużym ułatwieniem są notyfikacje mailowe, które skróciły proces wymiany informacji pomiędzy klientem a użytkownikiem. Ponadto, mając wgląd do historii notyfikacji pracownicy posiadają możliwość ponownej wysyłki wybranych wiadomości na dowolne adresy wskazane przez użytkownika końcowego.

Dzięki danym zbieranym przez moduł raportowania, zespół windykacyjny może bardziej efektywnie wywiązywać się ze swoich zadań. Jeśli jest tak potrzeba pracownicy mogą szybko wygenerować dodatkowe dane które są im niezbędne do analizy. Poza tym dostęp do dokumentów bieżących jak i archiwalnych jest możliwy w każdej chwili co ułatwia organizację pracy oraz przygotowanie do kontroli w firmie.

Ważną funkcją jest parametryzacja dokumentów. W ten sposób wyeliminowane zostały błędy w wysyłanych dokumentach, a co za tym idzie jest wystawianych znacznie mniej korekt, a pracownicy biura obsługi klienta poświęcają mniej czasu na wyjaśnianie ewentualnych błędów.

## Liczby

---

**10 000** tyłu klientów bank  
obsługuje miesięcznie

**3 sek.** tyle zajmuje elektroniczne  
podpisanie dokumentu

**15 000** dokumentów  
miesięcznie

**2 mies.** tyle trwało  
wdrożenie

Na potrzeby Klienta Platforma została dostosowana do specyfiki działalności oraz struktury organizacyjnej. Jednym z elementów jest rozbudowanie modułu do tworzenia oraz zarządzania Rolami w oparciu o predefiniowane uprawnienia. W ten sposób poszczególne osoby mają dostęp tylko do tych obszarów, które są im niezbędne w codziennej pracy.

Uruchomienie platformy EBOK pozwoliło na zcentralizowanie i zautomatyzowanie dystrybucji dokumentów. Biuro obsługi klientów pracuje znacznie wydajniej, poprawiły się relacje z klientami ponieważ jest mniej błędów które trzeba wyjaśniać. Dodatkowo, moduł marketingowy umożliwia wysyłanie personalizowanych treści do użytkowników końcowych wraz dokumentami.

EBOK w tak dużej organizacji jak Grupa Santander to nie tylko dodatkowy kanał komunikacji z klientami ale także duże usprawnienie i obniżenie kosztów związanych z obsługą klientów.

# Kluczowe korzyści



Możliwość ręcznego importowania statusów płatności



Generowanie oraz dystrybucja faktur elektronicznych



Prezentacja i zarządzanie FAQ



Zbieranie zgód na e-fakturę



Zarządzanie dostępem użytkowników Portalu Administracyjnego oraz Klienta



Raportowanie wysyłki dokumentów elektronicznych



Uporządkowanie procesów dystrybucji treści



Integracja z systemami zewnętrznymi



Zminimalizowanie dystrybucji papierowej

## Kontakt



81 745 17 50



info@infinite.pl

[Formularz kontaktowy →](#)

Infinite Sp. z o.o.

ul. Projektowa 1

20-209 Lublin

www.infinite.pl

