

**CASE STUDY**

# Infinite eBOK

**Apsys Polska** - jeden z największych deweloperów i zarządców nieruchomości komercyjnych przyspiesza procesy biurowe o 60%

## Prezentacja klienta

**APSYS** MAKING  
CITIES  
VIBE

**Apsys Polska S.A.**

**Branża:** nieruchomości

**Kraj:** Polska

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

Od ponad dwóch dekad Apsys – deweloper i zarządca nieruchomości komercyjnych – nadaje miastom rytm, tworząc w Polsce unikalne przestrzenie handlu i rozrywki. Obecnie w portfolio zarządzanym Apsys Polska, znajdują się 30 centra handlowe (stan na rok 2021), w tym tak rozpoznawalne obiekty jak Łódzka Manufaktura, Posnania w Poznaniu czy Galeria Katowicka.



**30**

obiektów  
handlowych



**2170**

obsługiwanych  
umów najmu



**20**

miast

W 2019 r. spółka poszerzyła spektrum swojego działania o realizację inwestycji mieszkaniowych oraz usługi zarządzania nieruchomościami biurowymi realizowane według autorskiego programu „The Space. The Place. The People”.

Kompleksowe, specjalistyczne usługi Apsys realizuje w obszarach: inwestycji, projektowania i budowy nieruchomości komercyjnych, zarządzania projektami oraz komercjalizacji obiektów.

## Background – identyfikacja problemu, przed wdrożeniem

Klient korzystał z oddzielnego systemu CRM oraz kilku innych do obsługi wszystkich spółek. Codziennym problemem były rozproszone dane i brak unifikacji do jednej platformy. Dystrybucja dokumentów odbywała się w sposób niezautomatyzowany, w znacznym stopniu poprzez dystrybucję

papierową. Każdego dnia klient musiał drukować oraz skanować dokumenty co znacznie spowalniało procesy. W działania zaangażowanych było wielu pracowników a czas interakcji z kontrahentami przeciągał się znacznie.

## Rekomendowane rozwiązania

Po analizie potrzeb klienta postanowiliśmy wdrożyć Infinite EBOK – platformę do zdalnej obsługi kontrahentów. Centralne biuro obsługi dla wszystkich klientów grupy Apsys pozwoli na dostęp do dokumentów oraz obsługę wielu spółek klienta w jednym miejscu. Całość postanowiliśmy połączyć z możliwością elektronicznego podpisywania dokumentów, m.in. przez podpis kwalifikowany.

## Wymagania klienta

- Uporządkowanie procesów dystrybucji treści,
- Centralizacja i bezobsługowość dostępu do treści
- Zgodność interfejsu graficznego z wymaganiami APSYS
- Integracja z systemami zewnętrznymi
- Zbieranie zgód marketingowych
- Raportowanie wysyłki dokumentów elektronicznych
- Prezentacja i zarządzanie FAQ
- Zarządzanie dostępem użytkowników Portalu Administracyjnego oraz Klienta
- Podpisywanie dokumentów własnymi podpisami Kwalifikowanymi
- Pozostanie przy dystrybucji papierowej wraz z automatycznym raportowaniem potwierzeń odbioru z systemu E-Nadawca (Poczta Polska)

## 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

Dzięki wdrożeniu Infinite EBOK udało się ograniczyć kontakt bezpośredni z kontrahentami. Zredukowano liczbę telefonów oraz maili do centrali. Użytkownicy z powodzeniem zamienili standardowy

kontakt na platformę online co również zwiększyło poziom satysfakcji bieżących klientów grupy Ap-sys. Platforma Infinite EBOK wpłynęła również na optymalizację procesów. Dzięki zebranych informacjom, poprzez moduł raportowania, Klient zwiększył skuteczność działania zespołu windykacyjnego, a pracownik Klienta może w każdym momencie pozyskać dane niezbędne do analizy.

Obecnie 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.

”  
Dzięki wdrożeniu platformy Infinite EBOK kontakt z klientami odbywa się zdalnie za pomocą platformy. Co najistotniejsze, komunikacja jest dużo bardziej sprawna. Zautomatyzowaliśmy dystrybucję dokumentów elektronicznych oraz papierowych poprzez centralizację dostępu do repozytoriów dzięki czemu obsługa wielu naszych spółek stała się o wiele prostsza.”

– mówi Wojciech Wyrzykowski, Application Owner Infinite IT Solutions

”

Ważnym aspektem jest automatyzacja procesu dystrybucji papierowej FV, korekt i załączników co w wydatny sposób wpłynęło na transparentność procesu oraz zwiększyło kontrole nad całym procesem. Parametryzacja procesu przetwarzania pozwoliła na dokładniejszą weryfikację błędów w wygenerowanych dokumentach.

Kolejną funkcjonalnością są notyfikacje mailowe, które pozwoliły na skrócenie procesu wymiany informacji pomiędzy Klientem a użytkownikiem końcowym. Ponadto, Klient posiada dostęp do historii wysłanych notyfikacji z możliwością ponownej wysyłki wybranych wiadomości.

## Liczby

**70%** przyspieszenie procesów

**2,5 tys.** klientów obsługiwanych miesięcznie

**ok. 5 tys.** dokumentów wysłanych miesięcznie

Warto wspomnieć o podpisie elektronicznym, który zsynchronizowaliśmy z systemem. Podpisywanie podpisem kwalifikowanym, alternatywnie znacznikiem czasu, pozwoliło na zapewnienie wiarygodności oraz niezaprzeczalności treści przekazywanych dokumentów.

Kolejnym modułem z którego klient korzysta na co dzień jest moduł marketingowy. Realizacja kampanii marketingowych możliwa jest teraz w formacie spersonalizowanych (wiadomość zawiera spersonalizowane dane) oraz zbiorowym.

## Kluczowe korzyści



Uporządkowanie procesów dystrybucji treści



Centralizacja i bezobsługowość dostępu do treści



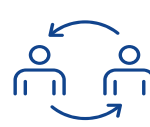
Zgodność interfejsu graficznego z wymaganiami APSYS



Zbieranie zgód marketingowych



Prezentacja i zarządzanie FAQ



Zarządzanie dostępem użytkowników Portalu Administracyjnego oraz Klienta



Raportowanie wysyłki dokumentów elektronicznych



Integracja z systemami zewnętrznymi



Podpisywanie dokumentów własnymi podpisami Kwalifikowanymi

## Kontakt



81 745 17 50



info@infinite.pl

[Formularz kontaktowy](#) →

Infinite Sp. z o.o.

ul. Projektowa 1

20-209 Lublin

www.infinite.pl

