

CASE STUDY

Infinite eBOK

Bałtycki Terminal Kontenerowy - czołowy polski terminal uruchamia wewnętrzny system obsługi dla klientów. Większe możliwości, wszystkie sprawy online od ręki

Prezentacja klienta



An ICTSI Group Company

**Bałtycki Terminal
Kontenerowy**

Branża: magazyny portowe

Kraj: Polska

www.bct.gdynia.pl

BCT jest czołowym polskim specjalistycznym terminalem przystosowanym do obsługi ładunków skonteneryzowanych w różnych relacjach transportowych. Przy obecnych rocznych możliwościach przeładunkowych wynoszących 1 mln TEU, Bałtycki Terminal Kontenerowy w Porcie w Gdyni jest jednym z największych terminali w rejonie Bałtyku i wiodącym terminalem kontenerowym w Polsce.



32 terminale



19 państw



6 kontyentów

Background – identyfikacja problemu

Firma BCT za cel obrała sobie automatyzację obsługi klienta poprzez wdrożenie platformy self service dzięki której klienci przedsiębiorstwa mogliby załatwić wiele spraw w jednym miejscu online. Do tej pory dystrybucja dokumentów odbywała się w sposób niezautomatyzowany w znacznym stopniu poprzez dystrybucję papierową. System księgowy wystawiał (generował) FV oraz pozostałe dokumenty, natomiast umowy znajdują się w systemie CRM.

Klientowi zależało by cała dokumentacja była zsynchronizowana i znajdowała się w jednym miejscu a kontrahenci mogli realizować procesy 24 godziny na dobę na dowolnym urządzeniu, bez drukowania i podpisywania dokumentów czy wizyt w oddziale.

Rekomendowane rozwiązania

W związku ze wzrostem zapotrzebowania Bałtyckiego Terminala Kontenerowego na pełną automatyzację obsługi klienta oraz cyfryzację wszystkich procesów, postanowiliśmy wdrożyć platformę Infinite EBOK. Projekt rozpoczęła szczegółowa analiza przedwdrożeniowa, która w połączeniu z pełnym profesjonalizmem i zaangażowaniem Klienta przebiegała bardzo sprawnie.

Wymagania klienta

- Uporządkowanie procesów dystrybucji treści,
- Centralizacja i bezobsługowość dostępu do treści
- Zminimalizowanie dystrybucji papierowej na rzecz dystrybucji elektronicznej dokumentu
- Zbieranie zgód na e-fakturę
- Zgodność interfejsu graficznego z wymaganiami BCT
- Integracja z systemami zewnętrznymi w zakresie importu danych wejściowych, faktur, korekt, załączników oraz statusów płatności

- Raportowanie wysyłki dokumentów elektronicznych
- Zapotrzebowanie na przygotowanie formularzy kontaktowych zintegrowanych z wewnętrznym systemem CRM i notyfikacją mailową do odpowiednich komórek wewnątrz firmy
- Prezentacja i zarządzanie FAQ
- Zarządzanie dostępem użytkowników Portalu Administracyjnego oraz Klienta
- Generowanie oraz dystrybucja faktur elektronicznych
- Możliwość ręcznego importowania statusów płatności

Naszą misją jest projektowanie usług online w oparciu o rzeczywiste potrzeby firm i ich klientów.

– mówi Wojciech Wyrzykowski, Application Owner Infinite IT Solutions

Wnioski z wdrożenia

Automatyczna dystrybucja dokumentów oraz zdalna obsługa użytkownika końcowego znacznie przyczyniła się do zmniejszenia kosztów operacyjnych. To nie tylko usprawnienie dla klientów BCT lecz również dla pracowników firmy. Centralizacja i bezobsługowość treści sprawiła, że wszelkie procesy oraz raportowanie stały się łatwiejsze.

Dzięki modułowi raportowania ręcznego pracownik Klienta może w każdym momencie pozyskać dane niezbędne do analizy. Zminimalizowano ilość papierowych dokumentów na rzecz elektronicznych a użytkownik może szybciej wywiązać się z zobowiązań dzięki natychmiastowemu dostarczeniu dokumentu od chwili jego wystawienia. Zmniejszyła się również liczba telefonów oraz maili do firmy na rzecz platformy online Infinite EBOK z której zaczęli z powodzeniem korzystać klienci BCT. Co za tym idzie nasz klient zauważył większą satysfakcję ze strony użytkowników oraz znaczne przyspieszenie procesów.

Uruchomienie Infinite EBOK wyeliminowało konieczność ręcznego rejestrowania dokumentów. Teraz są one automatycznie rejestrowane w systemie, co zredukowało liczbę błędów ludzkich i znacznie usprawniło proces obsługi spraw.

- Bałtycki Terminal Kontenerowy

Poprzez centralny system obsługi klienta EBOK użytkownicy mają dostęp do faktur, statusów płatności, formularzy kontaktowych, bazy najczęściej zadawanych pytań oraz mogą podpisywać wszystkie dokumenty elektronicznie (podpis kwalifikowany lub znacznik czasu). Implementacja podpisu pozwoliła na zapewnienie wiarygodności oraz niezaprzeczalności treści przekazywanych dokumentów. Całość zintegrowaliśmy z wewnętrznymi systemami klienta co zapewniło sprawny przepływ danych.

Liczby

5x większy wzrost satysfakcji klienta

85% mniej telefonów na rzecz obsługi online

Z uwagi na ciągle ewoluujące potrzeby klientów, w ramach rozbudowy dodano także takie funkcjonalności jak: automatyczna obsługa zgód e-faktura i synchronizacja statusów płatności.

Poprzez korzystanie z systemu klient zawsze jest na bieżąco z powiadomieniami - notyfikacje mailowe pozwoliły na przyspieszenie/skrócenie procesu wymiany informacji pomiędzy Klientem, a użytkownikiem końcowym. Dodatkowo Klient posiada dostęp do historii wysłanych notyfikacji z możliwością ponownej wysyłki wybranych wiadomości.

Kluczowe korzyści



Możliwość ręcznego importowania statusów płatności



Generowanie oraz dystrybucja faktur elektronicznych



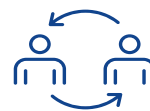
Prezentacja i zarządzanie FAQ



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

