

CASE STUDY

Infinite eBOK

PKO Leasing - największy leasingodawca w Polsce usprawnia pracę obsługi klienta przez platformę Infinite eBOK

Prezentacja klienta

**Leasing****PKO Leasing S.A.****Branża:** Usługi leasingowe**Kraj:** Polskawww.pkoleasing.pl

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego należy do największych instytucji finansowych w Polsce, a także jest jedną z wiodących grup finansowych Europy Środkowo-Wschodniej. PKO BP to niekwestionowany lider polskiego sektora bankowego zarówno pod względem skali działania, kapitałów własnych, aktywów, liczby klientów, jak i rozległości sieci dystrybucji.



ponad
110 tys.
klientów



53
oddziały na terenie
całej Polski



ponad
155 mln zł
zysku w 2020 r.

Background – identyfikacja problemu

Dotychczasowe rozwiązania nie spełniały dynamicznie rosnących potrzeb Banku. Dystrybucja dokumentów odbywała się w sposób niezautomatyzowany w znacznym stopniu poprzez dystrybucję papierową. Klient zmagał się z dużą ilością rozproszonych danych.

Wszelaka komunikacja pomiędzy obsługą klienta a użytkownikiem końcowym w zakresie: reklamacji, generowania duplikatów, aneksów umów, zakończenia umów, zmiany danych kontaktowych, informacji o rozrachunkach, saldach, odbywała się telefonicznie lub mailowo. Firmie brakowało centralnej platformy do zarządzania dokumentami i komunikacji z klientami.

Rekomendowane rozwiązania

Podjęliśmy decyzję by wdrożyć nowe rozwiązanie dopasowane do oczekiwań klienta. Po przeprowadzonej analizie uznaliśmy, iż najefektywniejszym rozwiązaniem będzie implementacja rozwiązania Infinite EBOK. Istotnym założeniem wdrożenia było wprowadzenie funkcjonalności mających na celu zdalną obsługę klientów poprzez aplikację Infinite EBOK.

Wymagania klienta

- Uporządkowanie procesów dystrybucji treści,
- Centralizacja i bezobsługowość dostępu do treści
- Zminimalizowanie dystrybucji papierowej na rzecz dystrybucji elektronicznej dokumentu
- Zachęcenie użytkowników końcowych do korzystania z e-faktur
 - kampanie marketingowe i wysyłanie notyfikacji
- Zgodność interfejsu graficznego z wymaganiami PKO Bank Polski
- Raportowanie i kontroling procesu komunikacji pomiędzy Klientem, a użytkownikiem końcowym
- Integracja z systemami zewnętrznymi
- Zbieranie zgód na e-fakturę
- Raportowanie wysyłki dokumentów elektronicznych
- Automatyzacja procesu potwierżeń i dystrybucji sald
- 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
- Możliwość zalogowania się na dowolne konto użytkownika końcowego z panelu Administratora

W Infinite podchodzimy do każdego przypadku indywidualnie, starając się trafić w sedno potrzeb naszych Klientów. Jesteśmy pewni swoich kompetencji oraz przygotowywanych indywidualnie rozwiązań, co pozwala nam budować z Klientami długotrwałe, oparte na zaufaniu relacje.

– mówi Wojciech Wyrzykowski, Application Owner Infinite IT Solutions

Wnioski z wdrożenia

Wprowadzenie systemu znacząco zmniejszyło kontakt bezpośredni użytkownika z obsługą klienta banku (zmniejszyła się ilość telefonów i maili). Dokumenty są szybciej dostarczane od chwili wystawienia, dzięki czemu klienci szybciej wywiązują się z zobowiązań. Infinite EBOK pozwolił na automatyzację i optymalizację automatycznej dystrybucji dokumentów oraz obsługi użytkownika końcowego co wpłynęło na obniżenie kosztów. Bank dzięki platformie nie musi angażować wielu pracowników ponieważ te czynności są zautomatyzowane online. Użytkownicy zyskali dostęp do centralnego biura obsługi klienta, dzięki któremu samodzielnie mogą sprawdzić rozrachunki, salda, aktualne harmonogramy wraz z fakturami dotyczącymi spłat oraz wiele innych dokumentów.

Liczby

30 000 tyłu klientów bank
obsługuje miesięcznie

3 sek. tyle zajmuje elektroniczne
podpisanie dokumentu

70 000 dokumentów
miesięcznie

4 mies. tyle trwało
wdrożenie

Klienci mogą także poprzez formularze kontaktować się z obsługą klienta i zasięgnąć niezbędnych informacji w aktualnościach lub FAQ. Wprowadziliśmy notyfikacje mailowe, które 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.

Rosnące wymagania Banku w obszarze przepływu oraz zarządzania dokumentami, jak również uspołnienie i usprawnienie obsługi klienta, przyczyniły się do podjęcia decyzji o wdrożeniu nowego elastycznego rozwiązania, które znacząco usprawni funkcjonowanie Banku. Do realizacji powyższych zadań wybraliśmy, Infinite - naszego sprawdzonego partnera, który odpowiadał za pełne wdrożenie systemu.”

– PKO Leasing

Dodatkowe funkcjonalności które wdrożyliśmy, to moduł marketingowy oraz moduł raportowania. Dzięki modułowi raportowania ręcznego pracownik Klienta może w każdym momencie pozyskać dane niezbędne do analizy. Część marketingowa umożliwia realizację kampanii marketingowych w

formacie spersonalizowanym (wiadomość zawiera spersonalizowane dane) oraz zbiorowym. Wprowadzenie modułu pop-up (wyskakujące okna) pozwoliło podkreślić istotność przekazywanych treści po zalogowaniu użytkownika końcowego.

Istotnym elementem jest integracja platformy z podpisem elektronicznym. Użytkownicy mogą podpisywać elektronicznie dokumenty bezpośrednio na platformie Infinite EBOK. Podpisywanie podpisem kwalifikowanym, alternatywnie znacznikiem czasu, pozwoliło na zapewnienie wiarygodności oraz niezaprzeczalności treści przekazywanych dokumentów. Każdy z wielu mln klientów banku może korzystać z formy kontaktu jaką jest Infinite EBOK z każdego miejsca przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, a dostęp do EBOK jest darmowy. Jest to platforma centralna działająca dla wszystkich klientów.

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

