

Case study

**Jak umożliwić klientom leasingowym zdalny
dostęp i zarządzanie usługami 24/7?**

Santander Leasing stawia na self service
klientów w portalu eBOK24.

Charakterystyka i wyzwania Klienta

Santander Leasing to firma z ponad 20-letnim doświadczeniem. Od lat znajduje się w ścisłej czołówce firm leasingowych w Polsce oraz jest liderem finansowania rynku maszyn rolniczych. Jako uniwersalny leasingodawca oferuje finansowanie szerokiej gamy środków trwałych klientom z sektora małych i średnich firm oraz klientom korporacyjnym. Od zawsze kładzie nacisk na wysoką jakość świadczonych usług oraz gwarancję rzetelności we współpracy z klientami. Docenili to przedsiębiorcy, którzy przyznali spółce trzy razy z rzędu nagrodę Marki Godnej Zaufania w roku 2020, 2021 i 2022. Firma zatrudnia 700 pracowników, a wartość sfinansowanych przez nią środków trwałych przekracza 12 mld zł.

Dla większości przedsiębiorstw wyzwaniem jest obsługa posprzedażowa w wersji cyfrowej. Także dla Santander Leasing priorytetem było zapewnienie samoobsługi klientów poprzez dedykowany portal, dostępny 24/7. Zmiana danych teleadresowych, danych do kontaktu, wyrażenie zgód na kontakt, podpisywanie umów leasingu z użyciem kwalifikowanego podpisu elektronicznego czy podpisy dokumentów przy umowach pożyczki to tylko część z szerokiego wachlarza rozwiązań, które Santander Leasing chciał udostępnić swoim klientom.

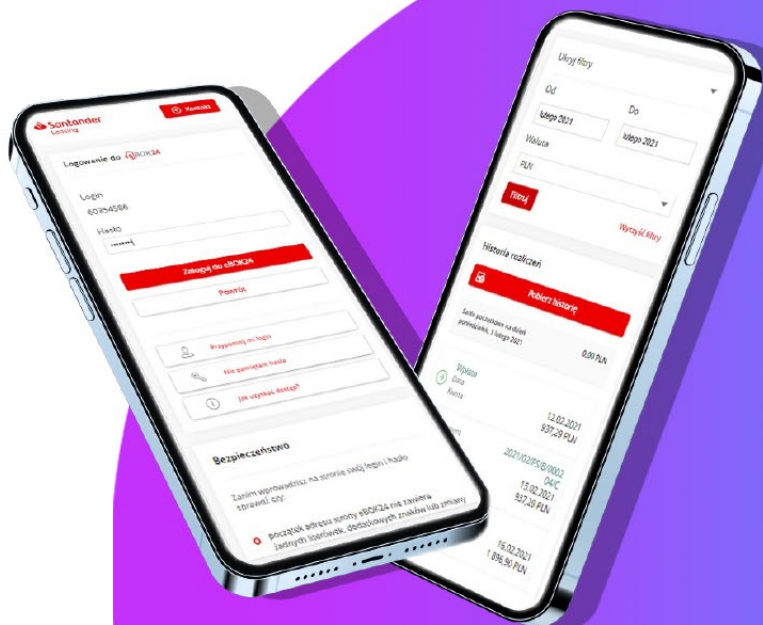
Rozwiązanie

Ailleron, od początku udostępnienia platformy eBOK24 klientom Santander Leasing, zbierał wszystkie oczekiwania Klienta w szczególności:

1. Uproszczony proces logowania i dostępu do platformy.
2. Wykonywanie samoobsługowych czynności w zakresie zmiany danych użytkownika i firmy, w imieniu której się loguje, bez konieczności kontaktu z infolinią klienta.
3. Zapewnienie klientom dostępu do bramki płatności, a także w miarę potrzeby, do samodzielnego odraczania płatności czy przesunięcia terminu rat.
4. Wykorzystanie podpisów elektronicznych w procesie zawierania nowej umowy leasingu.

Portal obsługi ma spełniać wszystkie niezbędne wymogi bezpieczeństwa, a przy tym być przyjazny użytkownikom (spełniać najwyższe standardy UX/UI).

Po analizie biznesowej i licznych sprintach projektowych z zespołem Santander Leasing, Ailleron zaproponował rozwiązanie, które usprawnia i automatyzuje proces obsługi klientów – **LeaseTech Customer Platform**.



Głównym założeniem rozwiązania jest przede wszystkim zmniejszenie zgłaszanych spraw oraz połączeń przychodzących, na korzyść intuicyjnego systemu, dostępnego dla klientów 24/7. Wprowadzenie wniosków interaktywnych umożliwia obsługę całkowicie paperless oraz redukuje koszty operacyjne.

Rozwiązanie jest jednak przede wszystkim prawdziwym wsparciem i udogodnieniem dla użytkowników, którzy poczynawszy od wyrażenia zgody na kontakt, poprzez samodzielną zmianę danych teleadresowych, czy odroczenie terminów płatności, aż do wykonania płatności online mogą realizować wszystkie usługi w jednym systemie dostępnym o każdej porze.

Efekty

Po wdrożeniu LeaseTech Customer Platform, zespół Santander Leasing obserwuje zwiększenie płatności online. Aż **95% aktywnych klientów** posiada konto eBOK24, w tym **75% wszystkich użytkowników** eBOK24 loguje się aktywnie do portalu.

Jakie są efekty biznesowe?

Santander Leasing może teraz zaoferować swoim klientom poniższe funkcjonalności:

- podpisywanie umów w formie elektronicznej,
- samodzielną zmianę danych teleadresowych,
- interaktywne wnioski, w tym wniosek o leasing ,
- samodzielne zmiany w umowach leasingu i pożyczki (zmiana harmonogramu spłaty rat),
- odraczanie płatności,
- wyrażanie zgody na kontakt przez portal eBOK24,
- pobieranie dokumentów umowy w formie elektronicznej,
- eFaktury i płatności online.

„Naszym celem jest projektowanie najwygodniejszych dla klienta procesów, nie tylko na etapie zawierania umowy, ale przede wszystkim dalszej obsługi posprzedażowej. Zdajemy sobie sprawę, że z naszych produktów korzystają firmy o różnej formie własności: od jednoosobowych działalności gospodarczych, przez rolników, po spółki akcyjne, dlatego nasze usługi muszą być elastyczne. Zależy nam na tym, aby nasi klienci mogli skorzystać z jak najszerszej gamy usług self-serwisowych. Dzięki LeaseTech Customer Platform, krok po kroku udaje nam się je dostarczać na najwyższym poziomie.



Magdalena Reimann

Dyrektor Biura Rozwoju Obsługi Cyfrowej,
Santander Leasing.

Masz podobne wyzwania w swojej firmie?

[Umów się na darmowe konsultacje](#)