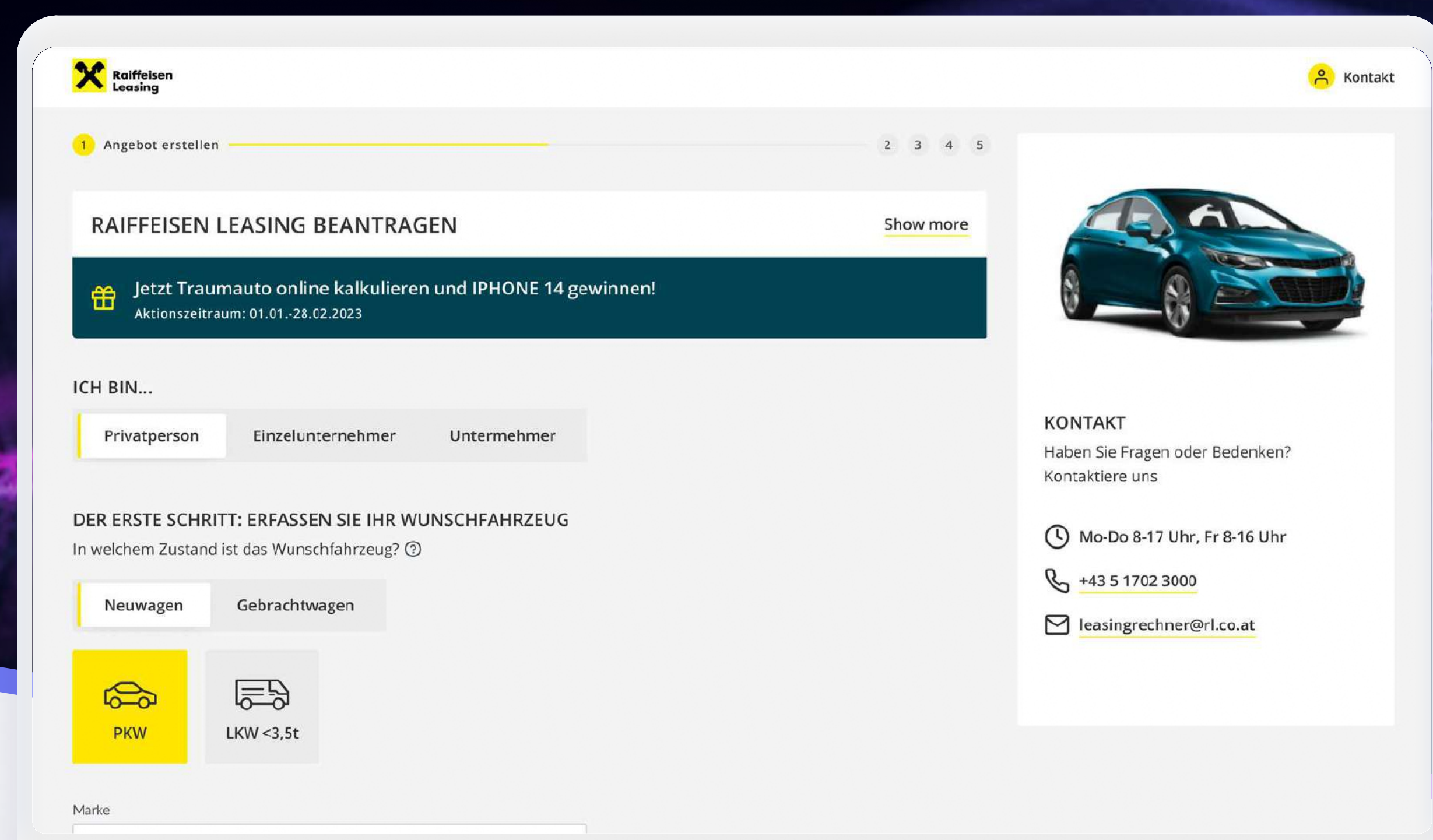


Raiffeisen Leasing GmbH

CASE STUDY

Jak usprawnić cyfrowy proces leasingowy?



Sytuacja wyjściowa

O Kliencie

Raiffeisen-Leasing od 1970 roku oferuje niezawodne rozwiązania finansowe dostosowane do potrzeb klientów prywatnych i korporacyjnych oraz samorządów. Raiffeisen-Leasing jest częścią Grupy Bankowej Raiffeisen, więc korzysta ze stabilności i różnorodności rodziny Raiffeisen.

Wyzwanie Klienta

Austriacki oddział Raiffeisen Leasing umożliwia klientom przejście przez cały proces leasingu samochodu online - od wyboru modelu do podpisania umowy. Jednak nawet tak nowoczesna i wygodna usługa może napotkać kilka wyzwań. Na podstawie danych analitycznych klient zidentyfikował miejsca, w których wielu użytkowników przerywało proces. Celem projektu było znalezienie problematycznych elementów aplikacji i zarekomendowanie zmian zgodnych z dobrą praktyką UX.



1500
oddziałów



1300
pojazdów



€4,7 bln
wartość portfela

Rozwiązanie

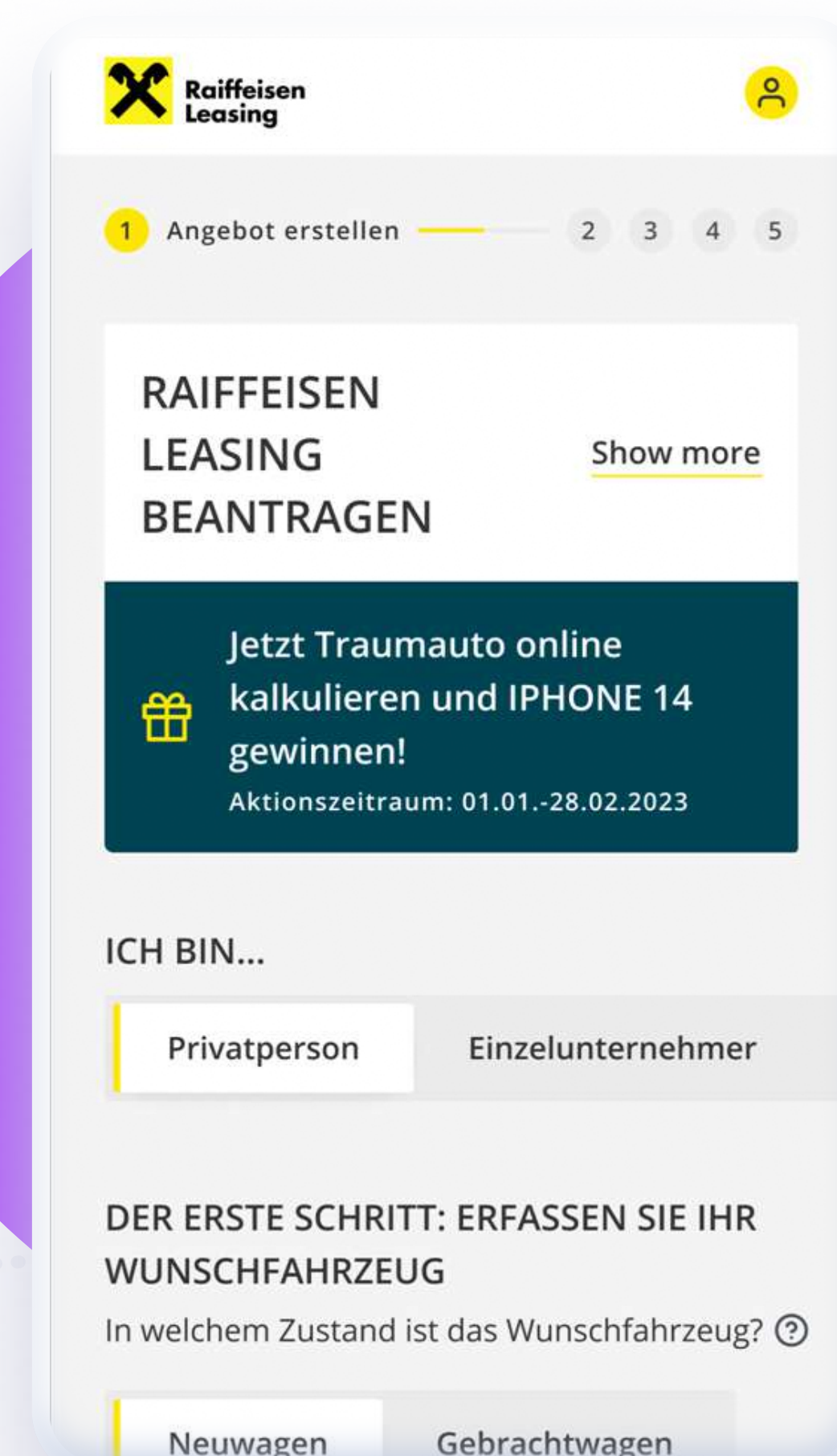
Jak pracowaliśmy

W ramach projektu przeprowadziliśmy audyt procesu leasingu online (<https://leasingrechner.raiffeisen-leasing.at/>) pod kątem user experience, użyteczności, funkcjonalności i poprawności interfejsu użytkownika.

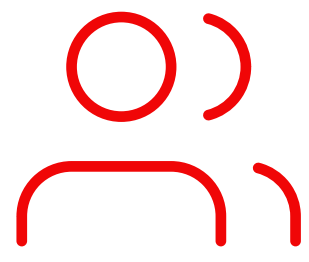
Audyt przeprowadziliśmy w formie wędrowki poznawczej i analizy eksperckiej. Badaliśmy całą ścieżkę, którą użytkownik przechodzi, wnioskując o umowę leasingu online.

Analiza obejmowała gruntowną ocenę użyteczności przez ekspertów. Wykorzystaliśmy w tym celu heurystyki, własne doświadczenie i wiedzę oraz zasady projektowania interfejsów. Celem takiej analizy było zidentyfikowanie błędów użyteczności i zarekomendowanie możliwych rozwiązań.

Wnioski z audytu rozwinęliśmy dodatkowo o analizę porównawczą. Zestawienie aplikacji Raiffeisen Leasing z rozwiązaniami konkurencji pozwoliło nam zidentyfikować dodatkowe obszary potencjalnego rozwoju produktu.



Fazy projektu

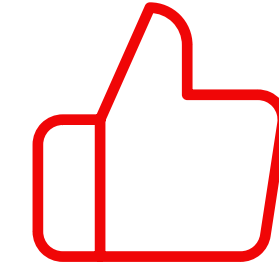


1. Warsztaty wprowadzające

Przeprowadzenie audytu poprzedziliśmy warsztatami z klientem, które pozwoliły nam poznać projekt, potrzeby użytkowników i wyzwania wskazane przez zespół Raiffeisen Leasing.

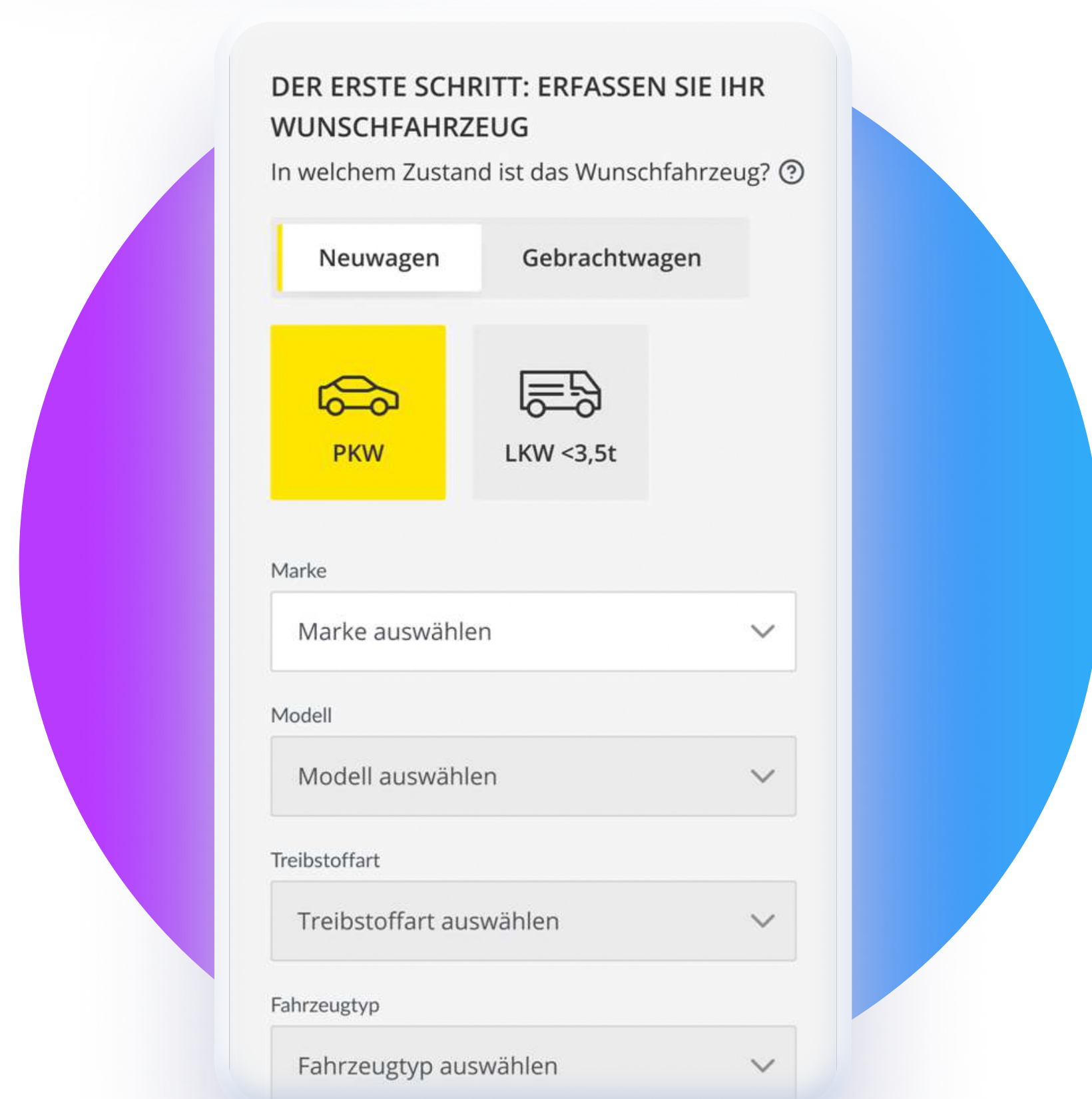
2. Audyt UX

Po ustaleniu zakresu rozpoczęliśmy proces audytu, nad którym pracowało dwóch specjalistów z zakresu UX oraz UI.



3. Rekomendacje zmian

Wyniki audytu oraz rekomendacje zmian zostały omówione z klientem w formie warsztatów. Następnie po określeniu priorytetów zmian we wniosku opracowaliśmy kompleksowy raport z Audytu UX.



Jak rozwiązanie wpłynęło na biznes

Klient otrzymał kompleksową analizę błędów i problemów funkcjonalnych wniosku leasingowego wraz z rekomendacjami ich rozwiązania.

Pozwoliło to przyspieszyć i ułatwić uzupełnianie wniosku, oraz poprawiło jego funkcjonalność w znaczący sposób.

Opinie Klienta



„Pracownicy Ailleron zadziałali bardzo szybko i jestem pod wrażeniem ich dokumentacji. Są bardzo dokładni, precyzyjni i ogólnie wykonali świetną pracę.”

Peter Heinzl,
Head of Product & Channel Management, Raiffeisen-Leasing GmbH



“Bardzo profesjonalna współpraca, świetna komunikacja i jasno określone wymagania. Nie mogliśmy sobie wyobrazić lepszego wejścia na austriacki rynek.”

Patrycja Leszek-Królikowska,
Business Unit Director UX Lab, Ailleron

Ailleron UX/UI Lab



Jesteśmy myślicielami i twórcami.
W Ailleron dążymy do tworzenia
najlepszych w swojej klasie
produktów i usług.

Nasze doświadczenie, wiedza UX
i innowacyjne metody współpracy
pozwalają nam dostarczać
rozwiązania web & mobile, z których
korzystają ludzie na całym świecie.

Potrzebujesz podobnego rozwiązania w swojej firmie?

Poproś o bezpłatną konsultację

Patrycja Leszek-Królikowska

Business Unit Director UX Lab

patrycja.leszek-krolikowska@ailleron.com

+48 504 797 413

ailleron

