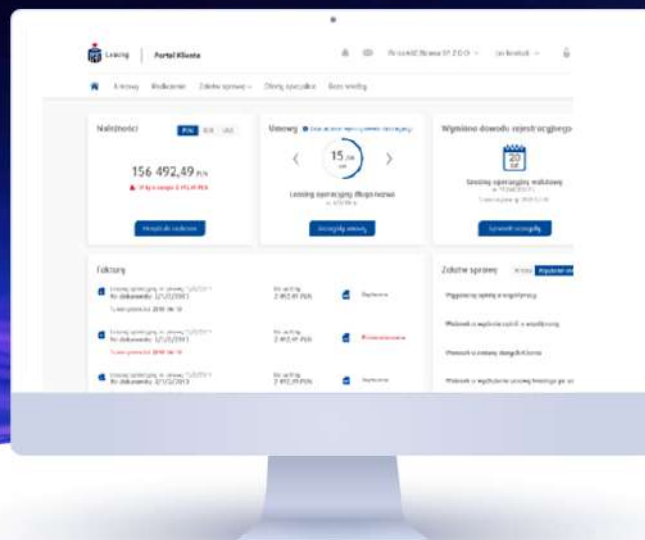


# Jak zwiększyć oraz utrzymać zadowolenie i lojalność klientów leasingowych?

Wskaźnik NPS w PKO Leasing wzrasta r/r.



## Charakterystyka i wyzwania Klienta

PKO Leasing należy do Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego – największej instytucji finansowej w Polsce. Od kilku lat jest niekwestionowanym liderem polskiego rynku leasingu i wynajmu. Zapewnia szeroką sieć sprzedaży, mobilnych doradców i oferuje najwyższy poziom obsługi. Od powstania w 1999 r. nieprzerwanie wspiera biznes i polską gospodarkę - niezależnie od wielkości, branży i rodzaju prowadzonej działalności. Priorytetem dla firmy jest zapewnienie najwyższej obsługi swoich klientów przy coraz silniejszym wykorzystywaniu cyfrowych narzędzi. Dlatego tak ważne dla PKO Leasing było jak najszybsze umożliwienie klientom wygodnego zarządzania finansami w każdym miejscu i czasie. W efekcie PKO Leasing, jako pierwsza na polskim rynku firma leasingowa, wprowadził płatność online dla odbiorców leasingowych.



Potrzeby klientów zmieniają się bardzo dynamicznie, zwłaszcza przy powszechnej digitalizacji w branży finansowej. Tak, jak kierunki rozwoju aplikacji i najnowsze standardy. Przy rosnącej liczbie klientów w bazie wymagana jest także sprawna i zautomatyzowana obsługa procesów online. Najlepiej bez konieczności angażowania dużej liczby pracowników oraz bez narażania procesów w ramach obsługi klienta na awaryjność i przerwy w działaniu systemów. Pojawia się także kwestia ekologii i oszczędności przy ogromnej liczbie wysyłanych pocztą dokumentów.

PKO Leasing szukał więc partnera biznesowego i technologicznego, który pomoże mu skutecznie i optymalnie zrealizować wszystkie wyżej wymienione potrzeby i sprostać wyzwaniom, jakie przynosi nam powszechne "przyspieszenie" w sferze digital. Firma zwróciła się do Ailleron z prośbą o wsparcie przy stworzeniu kompleksowej platformy, która miała podnieść jakość obsługi klientów oraz dostarczyć im wygodne narzędzie do kontrolowania swoich zobowiązań finansowych. Rozwój Portalu wymagał również zintegrowania z wieloma systemami dziedzicznymi PKO Leasing w celu stworzenie efektywnego narzędzia self-service dla klientów.



## Rozwiązanie

W tworzeniu rozwiązań Ailleron wziął pod uwagę kluczowe wymagania biznesowe przekazane przez PKO Leasing, tj.:

1. **Uproszczony proces logowania i łatwy dostęp do jednego portalu dla klientów.**
2. **Możliwość realizacji samoobsługowych czynności związanych z procesowaniem płatności i dokumentów, bez konieczności kontaktu z infolinią. Portal powinien być dostępny dla klienta 24-7, z każdego miejsca i urządzenia.**
3. **Stały rozwój i usprawnianie funkcjonalności portalu.**
4. **Zapewnienie maksymalnej bezawaryjności systemu.**

Platforma dla PKO Leasing miała również spełniać wszystkie niezbędne wymogi bezpieczeństwa, a przy tym być przyjazna i intuicyjna dla użytkowników (spełniać najwyższe standardy UX/UI).

Rozwiązanie Ailleron – **LeaseTech Customer Platform**, które usprawnia i automatyzuje proces obsługi klientów, zostało zaprojektowane tak, aby realizować wszystkie potrzeby PKO Leasing. Kompleksowa customizacja systemu zaowocowała powstaniem **Portalu Klienta**, idealnie dopasowanego do potrzeb klientów i pracowników PKO Leasing.

Głównym założeniem tego innowacyjnego rozwiązania jest zmniejszenie liczby zgłaszanych ticketów oraz połączeń przychodzących, na korzyść samoobsługowego systemu, dostępnego dla klientów 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Takie interaktywne wnioski doskonale odpowiadają na potrzebę paperless i zmniejszenie kosztów operacyjnych.

LeaseTech Customer Platform jest jednak przede wszystkim prawdziwym wsparciem dla użytkowników końcowych. Począwszy od wyrażenia zgody na kontakt, poprzez samodzielną zmianę danych teleadresowych, czy odroczenie terminów płatności, aż do wykonania płatności online, mogą oni realizować wszystkie usługi w jednym systemie dostępnym na ekranie swojego telefonu czy laptopa o każdej porze. Zadowolenie klientów zawsze było kluczowe dla PKO Leasing i w związku z tym wiedzieliśmy, że rozwiązanie LeaseTech Customer Platform idealnie wpasuje się w oczekiwania naszego partnera.



## Efekty

Po wdrożeniu LeaseTech Customer Platform i uruchomieniu Portalu Klienta, zespół PKO Leasing zaobserwował bardzo wysokie wskaźniki pokazujące na zadowolenie klientów z użytkowania Portalu, które z roku na rok wrastają. PKO Leasing cyklicznie przeprowadza badania opinii klientów oraz ich potrzeb i opiera się na twardych danych, tj.:

**98%**

klientów korzysta  
z Portalu

**> 1mln**

płatności zostało  
dokonanych w Portalu

**100 000**

wniosków online zostało  
przeprocesowanych tylko  
w 2022 r.

**100%**

stale monitorowana  
bezawaryjność  
systemu

**NPS**

czyli wskaźnik  
zadowolenia klientów z  
roku na rok wzrasta

**> 20 000**

klientów skorzystało z opcji  
potwierdzania sald  
w Portalu

PKO Leasing odnotowuje wysokie wskaźniki NPS nie bez powodu. Dzieje się tak dzięki wielu funkcjom, z których niemal każda jest na bieżąco usprawniana i ulepszana. Są to m.in.:



- eFaktury i płatności online,
- pełna historia rozliczeń, potwierdzenia sald, zgłoszenie szkody (w pierwszym miesiącu wdrożenia obsłużono tym kanałem >500 spraw),
- samodzielna zmiana danych teleadresowych,
- interaktywne wnioski, w tym wniosek o leasing,
- samodzielne zmiany w umowach leasingu i pożyczki (zmiana harmonogramu spłaty rat),
- odrażanie płatności, wezwania do zapłaty wypowiedzanie umów i wznowienia umów w formie elektronicznej,
- udostępnianie i pobieranie dokumentów w formie elektronicznej,
- dwustronne przekazywanie dokumentacji,
- zarządzanie użytkownikami i profilami (co stanowi ogromne usprawnienie dla przedsiębiorców),
- podejście ekologiczne (obsługa 100% online, bez konieczności drukowania i wysyłki dokumentów),
- integracja z bankowością elektroniczną iPKO,
- dostęp do atrakcyjnych ofert specjalnych,
- stale monitorowana bezawaryjność i dostępność Portalu (wynik: 100% bezawaryjności).

Portal Klienta PKO Leasing to wynik udanej współpracy PKO Leasing z zespołem Ailleron, który — w oparciu o wytyczne PKO Leasing — wykorzystał rozwiązanie LeaseTech Customer Platform. Podejście klientocentryczne i strategia PKO Leasing, polegająca na stałym usprawnianiu funkcjonalności, regularnych badaniach klientów i braniu pod uwagę ich potrzeb, wpływają na jeszcze szybszy rozwój i dalszą digitalizację procesów.



Polski biznes intensywnie się cyfryzuje, a branża leasingowa, aby wspierać firmy w ich rozwoju, również weszła na drogę dynamicznych zmian w obszarze digitalizacji swoich usług. Stworzenie i rozwój systemu do sprawnej i zautomatyzowanej obsługi umów leasingowych stał się dla nas priorytetem. Obecnie praktycznie wszyscy klienci PKO Leasing korzystają z możliwości zdalnego zarządzania swoimi kontraktami leasingowymi, co tylko utwierdza nas w przekonaniu, że rozwój Portalu Klienta to jedyny, słuszny wybór. Rozbudowa funkcjonalności systemu, który obecnie obejmuje kilkadziesiąt usług, jak również wzrost naszych „cyfrowych” klientów wymaga od nas ciągłej aktywności w obszarze stabilności i bezpieczeństwa Portalu. Od początku działania Portalu nie odnotowaliśmy przerwy w dostępie do systemu. Działamy zatem na 100-procentowym poziomie bezawaryjności.”



**Robert Szpunar,**

Kierownik Zespołu Rozwoju Kanałów Cyfrowych  
PKO Leasing

**Potrzebujesz podobnego rozwiązania w swojej firmie?**



**Celina Bezak,**

Head of Sales  
celina.bezak@ailleron.com

[Schedule a free consultation](#)

**Chcesz wiedzieć więcej o tym rozwiązaniu?**

**Sprawdź**