

CASE STUDY

Jak zapewnić Twoim klientom szybki dostęp
do informacji z każdego miejsca i urządzenia,
oraz w dowolnym czasie?



BNP PARIBAS
LEASING SOLUTIONS

CHARAKTERYSTYKA I WYZWANIA KLIENTA

BNP Paribas Leasing Solutions to europejski lider w finansowaniu aktywów. Firma jest częścią BNP Paribas Group, lidera w strefie euro oraz kluczowego gracza na całej arenie międzynarodowej.

BNP Paribas Leasing Solutions poszukiwał sprawdzonego rozwiązania, które zapewni klientom końcowym **szybki dostęp do informacji z każdego miejsca i w dowolnym czasie**. Jednocześnie, przy wielu zgłoszeniach od klientów leasingowych, o różnym priorytecie czy trudności, nowe rozwiązanie miało spełniać rolę **jednej, przyjaznej i samoobsługowej platformy komunikacyjnej**.

ROZWIĄZANIE

Ailleron zebrał wszystkie najważniejsze oczekiwania BNP Paribas Leasing Solutions:

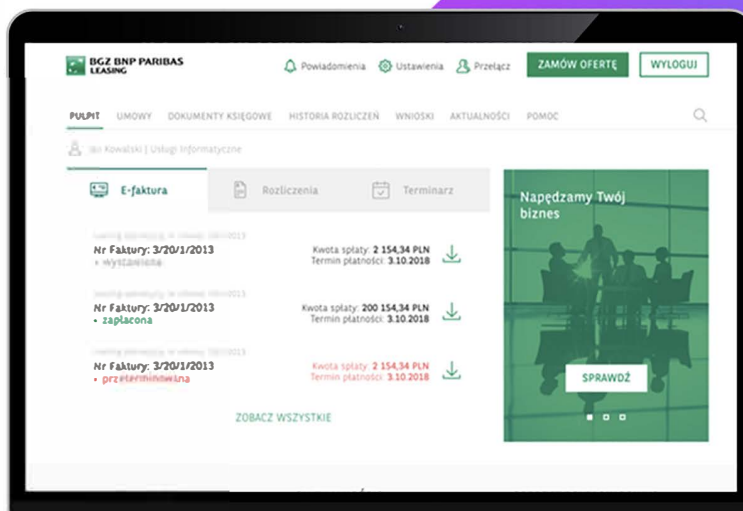
1. Zapewnienie wszystkim klientom szybkiego dostępu do informacji z każdego miejsca i urządzenia
2. Jedna platforma spełniająca rolę komunikacyjną i wymiany informacji na linii klient końcowy – BNP Paribas Leasing Solutions
3. Wysoka jakość warstwy UX/UI, spełniająca określone oczekiwania BNP Paribas Leasing Solutions

Odpowiadając na powyższe potrzeby zaproponowaliśmy rozwiązanie **LeaseTech Customer Platform** - samoobsługową platformę, która usprawnia wielokanałową komunikację oraz procesy customer service. Wykorzystaliśmy również nasze różnorodne i szerokie doświadczenie w branży finansowej, aby stworzyć oprogramowanie najwyższej jakości z unikalnymi funkcjami "uszytymi na miarę" dla naszego partnera biznesowego.

Praca dwóch zespołów projektowych, po stronie BNP Paribas Leasing Solutions oraz Ailleron, rozpoczęła się od dokładnego zrozumienia potrzeb naszego klienta i wielu inspirujących warsztatów, m.in.:

- zebranie potrzeb i oczekiwań klientów końcowych, poprzez ich udział we wspólnych warsztatach, tzw. grupach Friends&Family
- zgłaszanie pomysłów w trakcie kreatywnych warsztatów **Customer Experience**
- warsztaty **Design Sprint**, przy wykorzystaniu badań ankietowych oraz focusowych, w celu zaprojektowania najlepszych doświadczeń konsumenckich przy najwyższej jakości UX/UI

Poznanie preferencji i potrzeb było kluczowym etapem przy wdrażaniu nowego produktu. Stworzyliśmy i zrealizowaliśmy również dodatkowe elementy, takie jak: zaawansowana integracja z platformą bankowości internetowej Banku BNP Paribas, oraz możliwość udostępnienia LeaseTech Customer Platform klientom wielu kanałów sprzedażowych.



Po wdrożeniu LeaseTech Customer Platform, zespół BNP Paribas Leasing Solutions usprawnił procesy sprzedażowe, ale przede wszystkim jeszcze lepiej poznał potrzeby i preferencje swoich klientów. Z pewnością będzie to miało długotrwały i strategiczny wpływ na rozwój biznesu naszego partnera biznesowego.

BNP Leasing Solutions może teraz zaoferować swoim klientom m.in.:

- **dostęp 24/7** do wszystkich informacji księgowych, dokumentów oraz rachunków,
- dostęp i pobieranie do formatu PDF swoich **e-faktur**,
- wypełnianie i procesowanie **wniosków online**,
- nieograniczony dostęp do danych dot. umów oraz możliwość pobierania dokumentów i harmonogramów,
- **technologię Responsive Web Design (RWD)**, która zapewnia łatwy dostęp do systemu z każdego urządzenia (smartfon, tablet, laptop) oraz z dowolnego miejsca.

Dzięki tym wszystkim usprawnieniom i przeniesieniu płatności do kanału online, BNP Paribas Leasing Solutions ograniczyło liczbę płatności przeterminowanych oraz faktur papierowych, wysyłanych dotąd pocztą. Ostatecznie, zmniejszyło to znacznie koszty operacyjne.

Cytat:

Współczesne środowisko biznesowe, to świat w którym szybki dostęp do sprawdzonych informacji ma kluczowe znaczenie. Platforma LeaseTech Customer Platform umożliwia naszym klientom kontakt z nami z dowolnego miejsca, o dowolnym czasie, przy wykorzystaniu narzędzi stacjonarnych lub mobilnych. To klient wybiera, my z kolei musimy odkryć jego potrzeby, zanim jeszcze sam je sobie uświadomi.



Natalia Czubek,

BLS Development Coordinator, Product Owner
BNP Paribas Leasing Solutions

Masz podobne wyzwania w swojej firmie?

Zamów bezpłatną konsultację