

Cyfryzacja branży leasingowej, czyli najnowsze trendy z konferencji [e-Leasing Day 3.0](#)

Michał Żuchowski, Digital Transformation Leader, [TUATARA](#)

Leasing w swojej obecnej formie kojarzy się z dwiema rzeczami – z wyborem odpowiedniego pojazdu oraz formalnościami, procedurami i procesami, z którymi trzeba się zmierzyć. Pomimo gigantycznego skoku w rozwoju bankowości, chociażby dzięki różnorodnym platformom bankowości elektronicznej czy cyfrowym metodom płatności, branża finansowania pojazdów do tej pory pozostawała lekko w tyle. Co jednak czeka nas na przestrzeni najbliższych lat?

E-leasing i digitalizacja

Ograniczenie formalności oraz niezbędnych wizyt w placówkach czy salonach to podstawowa potrzeba na najbliższe lata. Trend ten uwypuklił się również na przestrzeni ostatniego roku przez pandemię COVID-19, która znacząco ograniczyła kontakty międzyludzkie i zmusiła firmy do przeniesienia części procesów obsługi klienta do przestrzeni online. Coraz częściej będziemy korzystać z wirtualnych sprzedawców oraz wszelkich kanałów cyfrowych. Uproszczenie sposobów weryfikacji tożsamości np. skanem twarzy czy zdjęciem dowodu, umożliwi złożenie wniosku za pomocą smartfona. Podpisy kwalifikowane również ułatwiają zawieranie umów, ponieważ nie wymagają już fizycznego podpisu klienta. Cały proces wypełnienia wniosku wciąż pozostaje dość skomplikowany, a przedsiębiorcy często potrzebują wsparcia specjalistów od finansowania lub konsultacji z call center. Optymalizacja i automatyzacja procesów biznesowych to przyszłość zarówno dla przedstawicieli branży, jak i dla klientów. Już teraz możemy zauważyć trend zastępowania tradycyjnych call center botami, czyli wirtualnymi asystentami. Pozwalają one ulepszyć i przyspieszyć procesy obsługi klienta w przestrzeni cyfrowej, także w sektorze usług finansowych. W naszym portfolio także posiadamy takie rozwiązanie pod nazwą [ACTIONBOT](#). Jest to cyfrowy asystent oparty o AI, który proaktywnie reaguje na zachowanie użytkownika, oferując wsparcie w realizacji procesów zakupowych, posprzedażowych i transakcyjnych.

Przyjazny interfejs

Konwersacyjny UI (User Interface) może być pomocny przy optymalizacji procesów wypełniania wniosków. Zamiast żmudnego uzupełniania kolejnej formatki, klienci będą mogli w intuicyjny sposób złożyć wniosek, odpowiadając na wskazane pytania. Interaktywny interfejs, wsparty sztuczną inteligencją, technologiami kognitywnymi oraz integracjami z niezbędnymi źródłami danych, gwarantuje klientom możliwość uzyskania jakościowych danych niezbędnych do oceny ryzyka już na samym początku procesu. Aktualnie trwa to od kilku do kilkunastu minut – konwersacyjny UI może usprawnić cały ten proces. Klienci, którzy nie spełnią podstawowych wymogów, mogą od razu otrzymać informację o wymaganych dodatkowych dokumentach czy w ostateczności odmowę. Zaoszczędzi to czas, a także zapewni pozytywne doświadczenie klientów, nawet przy negatywnym rozpatrzeniu wniosku.

Potrzeby klientów

Branża finansowania kojarzy się z mnogością ofert, wariantów i dodatkowych opłat, które uniemożliwiają obliczenie realnego kosztu usługi. Mnogość FinTechów i startupów wymusza coraz większą konkurencję w branży. Finansujący muszą być zdatni do łatwego i szybkiego zmieniania swojego produktu, tak, aby spełniać oczekiwania stawiane przez rynek. Klienci oczekują przejrzystych i jasnych zasad finansowania. Obecne nowoczesne systemy IT pozwalają na błyskawiczną zmianę ofert oraz na dopasowanie ich do spersonalizowanych potrzeb klienta. Przyszłością będzie tu modułowość, dzięki której klienci biznesowi będą mogli samodzielnie konfigurować swój ekosystem usług finansowych. W naszym przypadku takim udogodnieniem jest platforma finansowa [FINTIN](#). Jest to rozwiązanie dedykowane dla branży leasingowej składające się z gotowych modułów takich jak: wirtualny sprzedawca, umożliwiający wybór floty dopasowanej do indywidualnych potrzeb, wirtualny salon, integrator API, ACTIONBOT, ułatwiający obsługę klienta online, czy Task Manager do obsługi procesów sprzedażowych.

Partnerstwo technologiczne

Branża leasingowa będzie zmuszona do szukania nowych obszarów przychodów z usług dodatkowych i to nie chodzi tu tylko o ubezpieczenia czy serwis, ale też usługi takie jak abonamenty VOD, abonamenty na serwisy muzyczne, personalizacja pojazdu czy chociażby mobilne myjnie. Oprócz elastyczności systemów IT, kluczową rolę odgrywać będą integracje z API pozwalające na bezpośrednie łączenie systemów różnych firm oraz proste i przejrzyste interakcje z partnerami. Firmy leasingowe muszą intensywnie szukać partnerstw, aby świadczyć usługi dla dużych koncernów. Zagrożeniem w takim modelu może być jednak fakt, że ich usługi staną się mniej widoczne i całkowicie przykryte przez partnerów, co ograniczy też ich kontakt z klientami. Istotne będzie udostępnienie sprawnego API dla innych podmiotów oraz pełna automatyzacja wszystkich procedur, między innymi przy użyciu technologii kognitywnych, co będzie motorem zupełnie nowego biznesu. W przypadku firmy TUATARA takim wyróżnikiem w portfolio jest [sensID](#), czyli rozwiązanie oparte o uczenie maszynowe pozwalające na czytanie kontekstu słowa pisanego oraz cyfrową inwentaryzację danych osobowych. Startupy, oferujące innowacyjne produkty gwarantujące przewagę konkurencyjną, to idealni partnerzy i kanał sprzedaży dla branży leasingowej.

Jak przygotować się na przyszłość?

Branżę leasingową czeka wiele wyzwań i zagrożeń. Dopasowanie się do dynamicznych zmian biznesowych będzie możliwe przy wsparciu nowoczesnej technologii. Firmy leasingowe potrzebują uzyskać zdolność do szybkich przemian, żeby utrzymać się na fali zmieniającego się świata. W świecie zdominowanym przez startupy, zwrócenie się w stronę partnerstwa i wykorzystywanie gotowych rozwiązań firm trzecich, które pozwolą na szybsze uruchomienie produktu docelowego, to klucz do sukcesu branży leasingowej.