

## EGZAMIN Z JAPOŃSKIEGO

# TOYOTA BANK POLSKA



Dzięki K2 Web Systems serwis bankowości internetowej Toyota Bank Polska spełnia oczekiwania zarówno doświadczonych, jak i początkujących użytkowników. Zintegrowana z serwisem platforma do automatyzacji procesów pozwala bankowi w sposób kompleksowy zarządzać procesem obsługi klientów.

#### Wykorzystane usługi:

- projektowanie i badania użyteczności
- serwisy WWW
- aplikacje dedykowane

**Są firmy, które traktują doskonałość w sposób bezkompromisowy - niezależnie od tego czy chodzi o ergonomię serwisu bankowości internetowej czy procesy związane z obsługą klienta. Dzięki rozwiązaniu dostarczonemu przez K2 Web Systems, rejestracja i obsługa wniosków produktowych jest wykonywana w pełni automatycznie.**

Dążenie do doskonałości może mieć wiele wymiarów. Dla jednych to unikalny design, dla innych wygoda, a dla jeszcze innych – wyjątkowa obsługa klienta. Są firmy, które traktują doskonałość w sposób bezkompromisowy, dążąc do perfekcji we wszystkich dziedzinach swojej działalności. Japoński koncern Toyota jest przykładem wręcz modelowym. Firma, której samochody zasłużenie kojarzą się z jakością i niezawodnością; która stworzyła fundamenty nowoczesnego podejścia do efektywnego zarządzania produkcją, ma także ciekawy dorobek w dziedzinie zarządzania usługami finansowymi – również w Polsce.

Działający od marca 2006 r. Toyota Bank Polska S.A. to polskie ramię globalnej organizacji Toyota Financial Services. – „Usługi finansowe są działalnością komplementarną do działalności podstawowej naszej firmy. W tej dziedzinie, tak jak we wszystkich innych, obowiązują nas zasady The Toyota Way. Najkrócej rzecz ujmując, dążymy do doskonałości i harmonii, a więc do wysokiej jakości i zadowolenia naszych klientów” – mówi Krzysztof Surowiec, specjalista ds. marketingu interaktywnego w Toyota Bank Polska S.A.

## BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA

Toyota Bank Polska S.A. postawił wysokie wymagania w dziedzinie łatwości użytkowania i "przyjazności" serwisu dla użytkowników – zarówno tych doświadczonych w bankowości internetowej, jak i osób, które dopiero stawiały pierwsze kroki. Bankowi zależało na utrzymaniu pozytywnych skojarzeń z marką Toyota, m.in. z prostotą obsługi, naturalną łatwością rozumienia zasad działania funkcji, zapamiętywaniem ustawień itp.

– „Drobne szczegóły użytkowe były dla nas tak samo ważne, jak funkcjonalność bankowa. Chcieliśmy, aby osoby obyte z bankowością internetową mogły wykorzystywać swoje doświadczenia i przyzwyczajenia. Jednocześnie osoby mniej doświadczone – jak sądziliśmy – powinny mieć możliwość łatwego i szybkiego nabrania wprawy w posługiwaniu się serwisem. Te pozornie sprzeczne cele udało się nam osiągnąć – w dużej mierze dzięki K2” – mówi Krzysztof Surowiec.

Aby sprostać oczekiwaniom Toyota Bank Polska S.A. w dziedzinie łatwości użytkowania serwisu przez osoby o różnym poziomie doświadczenia, K2 przeprowadziła serię sesji fokusowych. – „Badaliśmy scenariusze korzystania z serwisu, śledziliśmy czas realizacji typowych czynności, analizowaliśmy informacje z ekranu skorelowane z zachowaniem użytkowników, ich mimiką. Oczywiście, zadawaliśmy też pytania” – tłumaczy Tomasz Tomczyk.

Efekty pracy K2 dla Toyota Bank Polska S.A. można zobaczyć pod adresem: <http://demo.toyotabank.pl/>. – „Uważaliśmy się za biegłych w internetowym rzemiośle, ale projekt dla Toyota Bank Polska S.A. unaocznili nam, że można jeszcze lepiej. Szczególnie istotne były dla nas odkrycia w dziedzinie samodzielnego dostosowywania sposobu działania funkcji do indywidualnych preferencji użytkowników. Mieliśmy też sposobność przekonać się na własnej skórze, jak ważna jest prostota interfejsu” – podkreśla Tomasz Tomczyk.

Dążenie do prostoty widać w serwisie od razu, nawet w warstwie językowej. Zamiast straszyć klientów bankową nowomową, serwis nazywa rzeczy po prostu. Zamiast rachunku mamy konto itd.

---

## BANK SPRAWNY OD ZAPLECZA

---

System Gdy Toyota Bank Polska S.A. przekonał się, że K2 może być partnerem w wymagających i skomplikowanych przedsięwzięciach, zaproponował firmie przygotowanie kolejnego systemu. Tym razem chodziło o system zaplecza – rozwiązanie, które miało zautomatyzować proces rejestrowania nowych klientów, zawierania z nimi umów i otwierania kont. Współpraca toczyła się dobrze do tego stopnia, że Toyota Bank Polska SA zgodził się, by system powstał w technologii Microsoft, nie zaś w preferowanej przez całą korporację Toyota technologii Oracle.

– „Dwie rzeczy były dla nas istotne: możliwość szybkiego zbudowania rozwiązania precyzyjnie odzwierciedlającego nasze procesy, oraz możliwość łatwego rozbudowywania go w przyszłości. K2 zademonstrowała zdolność do budowy takiego rozwiązania. Jak każda decyzja, także i ta była obciążona ryzykiem, ale w przypadku K2 to ryzyko wydawało się niezbyt duże – firma zdążyła dać się poznać jako solidny partner” – mówi Krzysztof Klimczak, dyrektor operacyjny w Toyota Bank Polska S.A.

System stworzony przez K2 pozwala bankowi pozyskiwać klientów przez internet oraz poprzez sieć salonów sprzedaży samochodów Toyota. Po przekazaniu wstępnych danych pracownicy telecentrum oddzwaniają do klientów by spisać wszystkie informacje potrzebne do podpisania umowy, która dostarczana jest kurierem.

– „Automatyzacja procesu pozyskiwania nowych klientów była konieczna od pierwszego dnia działalności – przede wszystkim po to, by skrócić czas między wyrażeniem zainteresowania ofertą, a podpisaniem umowy” – wyjaśnia Krzysztof Klimczak.

Obecnie system, który powstał na platformie Microsoft .NET, obsługuje miesięcznie kilka tysięcy wniosków o założenie konta. – „Od kiedy system ruszył, dokonaliśmy trzech istotnych rozszerzeń zakresu jego funkcji. Zwłaszcza ostatnia zmiana była poważną próbą, ponieważ łączyła się z istotnymi zmianami architektury. Każda taka zmiana to kolejny egzamin dla K2 i - jak na razie - wszystkie zostały zaliczone bezbłędnie. Jeśli chodzi o ryzyko operacyjne, wybór K2 na partnera technologicznego okazał się bardzo trafny” – mówi Krzysztof Klimczak.

## K2 Web Systems

K2 Web Systems to spółka wyspecjalizowana w dostarczaniu dedykowanych informatycznych rozwiązań dla biznesu. Należymy do Grupy K2 Internet S.A. Od 2004 roku jesteśmy partnerem wdrożeniowym Microsoft, a obecnie jesteśmy jedną z największych w Polsce firm tworzących oprogramowanie na zamówienie w oparciu o produkty i technologie tej firmy.

Zapraszamy na nasze strony

[www.k2websystems.pl](http://www.k2websystems.pl)

 K2 web.systems