

SYSTEM DO PODPISYWANIA UMÓW ONLINE
NA PRZYKŁADZIE FIRMY EARLY STAGE

JAK SZKOŁA JĘZYKOWA PODPISUJE UMOWY ONLINE Z KLIENTAMI?

Case study wdrożenia systemu online, który wspiera obsługę klienta i skraca cały proces podpisania umowy do dosłownie kilka minut.

W firmie takiej jak Early Stage, w której podpisuje się nawet 30 tys. umów rocznie robi to ogromną różnicę.

Early Stage

Rodzinna sieć lokalnych szkół języka angielskiego dla dzieci i młodzieży działająca na zasadzie franczyzy.

Early Stage powstało w 1993 roku w Warszawie i było jedną z pierwszych szkół języka angielskiego w Polsce.

Obecnie prowadzi zajęcia dla 33 000 uczniów w 731 placówkach na terenie całej Polski.

Wyzwanie

Głównym problemem dla Early Stage była **liczona w dziesiątkach tysięcy liczba podpisywanych umów**.

Podpisanie, przekazanie i archiwizowanie tak dużej ilości dokumentów wymagało bardzo złożonych i czasochłonnych działań, dlatego podjęto decyzję o automatyzacji tego procesu.

Dodatkowo przyszła pandemia COVID-19 i problematyczna również stała się **kwestia zawierania umów z klientami, którzy ze względów bezpieczeństwa nie mogli podpisywać umów w placówkach stacjonarnie**. Dokumenty w tej sytuacji były wysyłane na podany przez klientów adres e-mail, a klienci je drukowali oraz wysyłali na pocztę lub kurierem. Cały proces był problematyczny i czasochłonny dla każdej ze stron.

Przyjrzeliliśmy się temu dokładniej

Tradycyjne rozwiązanie

Early Stage dotychczas korzystało z tradycyjnego rozwiązania, które nie było idealne. Wszystkie umowy zawierane były fizycznie w placówkach, a podpisane dokumenty trafiały do odpowiednich teczek i segregatorów.

Czasochłonność działań

Tradycyjne rozwiązanie miało swoje wady:

- klienci musieli poświęcać swój czas na przyjazd do biura,
- pracownicy musieli poświęcać czas na organizację i odpowiednie przechowywanie dokumentów.

Podczas pandemii koronawirusa cały proces wydłużyłby się o czas poświęcany na przygotowanie dokumentów do druku oraz wysyłkę ich pocztą.

Firma Early Stage zdecydowała się poszukać kompleksowego narzędzia, które pozwoliłoby na zawieranie umów przez internet. Nie znalazła jednak wśród gotowych propozycji dostępnych na rynku prostego narzędzia, które byłoby dopasowane do jej profilu działalności oraz potrzeb. Dodatkowo na wybór naszego software house'u do stworzenia tego systemu miało wpływ docenienie przez klienta naszej filozofii organizacyjnej.

Cele klienta

Celem Early Stage było jak najszybsze usprawnienie oraz maksymalne skrócenie procesu podpisywania umów, które pozwoliłoby:

- podwyższyć jakość obsługi klientów oraz ich zadowolenie,
- skrócić czas poświęcany na przygotowanie i wysyłkę dokumentów pocztą.

Zaproponowane przez nas rozwiązanie

Early Stage przyszło do nas z konkretnym problemem, które wymagało stworzenia prostego w obsłudze systemu, który umożliwi podpisanie umów z klientami “jednym kliknięciem”.

Podczas spotkań konsultingowych omówiliśmy wszystkie problemy, które wiążą się z brakiem możliwości podpisywania umów w placówkach oraz ich skutki. Jednym z nich był spadek liczby obsługiwanych klientów.

Zaproponowaliśmy stworzenie narzędzia, które spełni jedno konkretne zadanie - **umożliwi podpisanie dokumentów w kilka minut.**

Prostota i intuicyjność

System Early Stage Umowy miał być przede wszystkim prosty i intuicyjny, dlatego skupiliśmy się na stworzeniu narzędzia z **maksymalnie skróconą ścieżką dla użytkownika.**

Integracje

System Early Stage Umowy jest zintegrowany z systemem Early Stage Office, w którym zarządzana jest cała praca i działalność firmy.



Jak wygląda proces podpisania umowy z Early Stage:

Klient otrzymuje na adres e-mail link ze spersonalizowanym zaproszeniem do podpisania umowy online.

Klient zostaje przekierowany na zaszyfrowaną, bezpieczną stronę, na której wyświetla się informacja, którego ucznia dotyczy umowa.

Klient w pierwszym kroku na platformie wypełnia formularz uzupełniając dane osobowe i adres zamieszkania potrzebne do wygenerowania umowy.

Użytkownik w drugim kroku zaznacza zgody potrzebne do sfinalizowania umowy, m.in. zgody RODO.

Po przejściu do trzeciego kroku użytkownik może wyświetlić na ekranie i przeczytać umowę oraz wszystkie załączniki, które wygenerował system.

Aby podpisać umowę nie są potrzebne logowanie się do profilu zaufanego i dostęp do własnego elektronicznego podpisu. W tym kroku umowę podpisuje się tylko dwoma kliknięciami myszki - przycisk "Podpisz umowę".

Po zatwierdzeniu umowy zostają przesłane na adres e-mail klienta.

Zauważalne korzyści

Oszczędność czasu klientów jak i członków zespołu - cały proces podpisania umowy trwa dosłownie kilka minut.

Podpisywanie umów z klientami na odległość stało się teraz bezproblemowe i nie generuje dodatkowych kosztów.

Zwiększyło się zadowolenie klientów, którzy nie muszą pojawiać się osobiście w biurze by podpisać umowę lub iść na pocztę by wysłać szereg dokumentów.

Mniejsze koszty obsługi papierowych umów i archiwizacji oraz oszczędność miejsca w biurze.

Dzięki temu, że platforma dostępna jest online, użytkownicy mogą podpisywać umowy w dowolnym momencie dnia 24/7 i nie muszą pobierać zbędnego oprogramowania.

Zbędne stały się papier, drukarka i korzystanie z usług poczty czy kuriera.

Wyszukiwanie konkretnych dokumentów na platformie trwa zdecydowanie krócej niż wyszukiwanie ich w segregatorach.

Proces zawierania umów online jest przyjazny dla środowiska. Oszczędzając papier chronisz drzewa. Jest to dodatkowy atut, który docenią ci, którzy dbają o dobro planety.

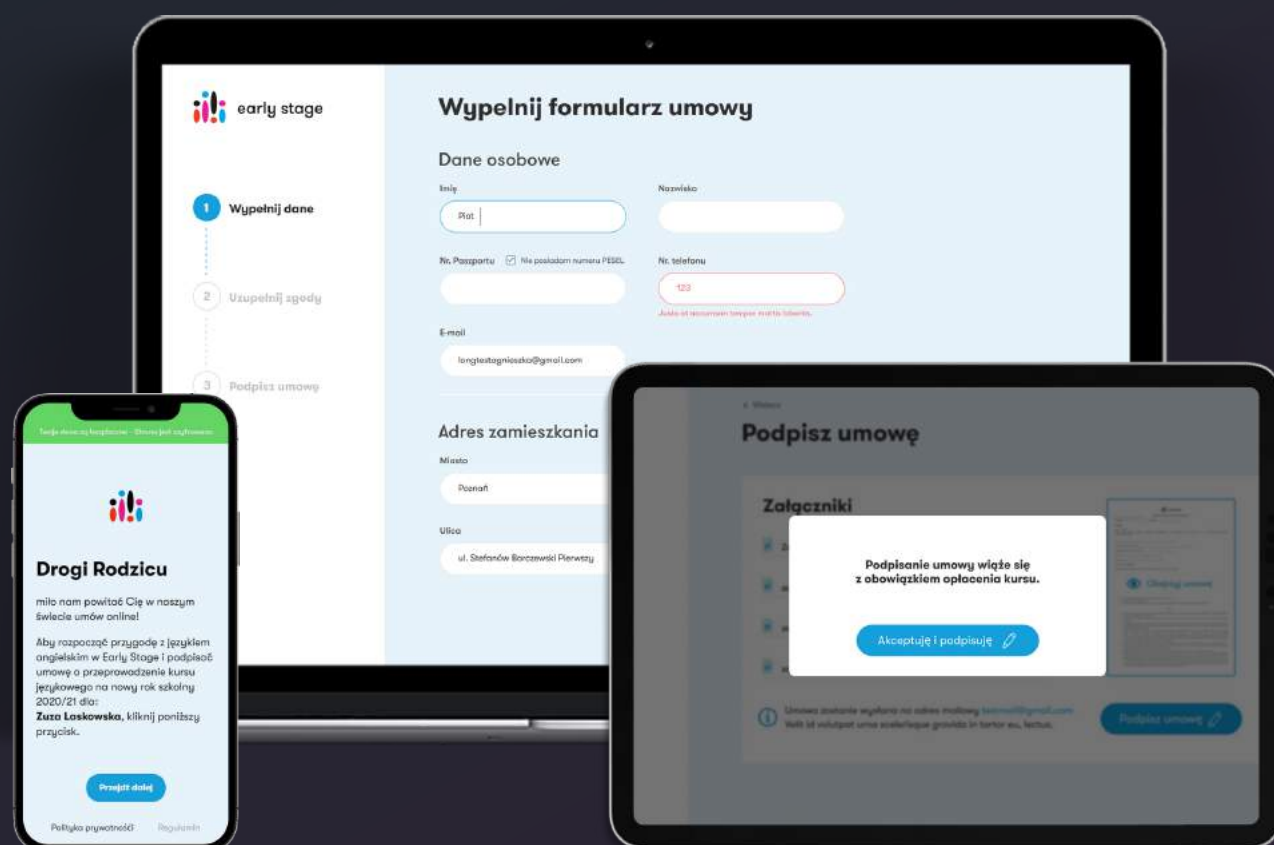


Zespół aktywnie przewidywał potencjalne problemy lub dodatkowe zadania do wykonania.

Adam Bochiński
Co-owner, Early Stage

5.0 ★★★★★

Jak wygląda system Early Stage Umowy?



Pomagamy sektorowi MŚP
wkroczyć w nową erę cyfrową.

Tworzymy dedykowane systemy
internetowe.

Zainteresowało Cię nasze Case study?

Porozmawiajmy o Twoich
potrzebach

Porozmawiajmy



Patryk Płaczek

Opiekun klienta

+48 796 255 948

patryk@highsolutions.pl

Nawiąż ze mną kontakt na [LinkedIn](#)



www.highsolutions.pl

e-mail: patryk@highsolutions.pl // tel.: 796 255 075