

ESKOM wspiera start-up Unilink Cash od początku jego działalności



Unilink Cash to aktualnie najszybciej rozwijająca się firma na rynku usług pośrednictwa finansowego. Spółka funkcjonuje od 2013 roku, a swoją działalność od początku oparła o nowoczesną platformę informatyczną. W tym samym roku Unilink Cash nawiązał kontakt z ESKOM, co przerodziło się w wieloletnią i owocną współpracę.

O kliencie

Unilink Cash należy do Grupy Unilink, założonej w 2002 roku. W 2013 roku część udziałów w jednej ze spółek – Unilink Prestige, wykupili Piotr Oniszczyk, Jan Warmus oraz Marcin Misztal. Zmienili oni nazwę firmy na Unilink Cash oraz ustalili nowy cel – powrót do sprzedaży kredytów gotówkowych. Tym, co wyróżnia Unilink Cash spośród innych firm świadczących usługi pośrednictwa finansowego, jest dynamika typowa dla start-up'ów oraz wysokie kwalifikacje pracowników.

„Ludzie i technologia to cechy, które stanowią o naszej sile na rynku. Posiadamy zespół bardzo doświadczonych ludzi, którzy w większości zrezygnowali z pracy w międzynarodowych korporacjach. Osoby przez nas zatrudnione mają dużo większy wpływ na to, co dzieje się w firmie oraz widzą realne skutki ich pracy” opowiada Piotr Oniszczyk, Prezes Zarządu Unilink Cash, po czym dodaje *„W dużych korporacjach podstawową jednostką czasu we wdrożeniach jakiegokolwiek software'u czy rozwiązania informatycznego jest kwartał. W start-upie, takim jak Unilink Cash, nie ma tak długiego procesu podejmowania decyzji”*.

ELASTYCZNOŚĆ

Rozwiązania, które wykorzystuje Unilink Cash znacznie różnią się od tych, które wdrażane były trzy lata temu. Konieczne było stopniowe wprowadzanie nowych i modyfikowanie pierwotnych technologii.



Piotr Oniszczyk, Prezes Zarządu Unilink Cash

Od wyzwania do rozwiązania.



Piotr Oniszcuk, Prezes Zarządu Unilink Cash wspomina początki współpracy z ESKOM:

„Spotkaliśmy się w 2013 r. w dwóch połączonych mieszkaniach, gdzie znajdowała się w tamtym czasie nasza centrala. Opowiedzieliśmy firmie ESKOM co chcielibyśmy robić i jak wyobrażamy sobie naszą działalność z perspektywy biznesowej. Z kolei przedstawiciele ESKOM zaproponowali nam konkretne rozwiązania i wsparcie, abyśmy osiągnęli odpowiednią technologię do obsługi naszego biznesu”.

W ten sposób nawiązało się partnerstwo, które funkcjonuje i ewoluuje przez kolejne lata. Teraz centrala Unilink Cash zajmuje kilkakrotnie większą powierzchnię, ale poziom współpracy z firmą ESKOM do dziś opiera się na elastyczności i partnerstwie.

DOŚWIADCZENIE

„ESKOM chce nawiązywać długofalowe partnerstwa nie tylko z dużymi klientami. Pragniemy uczestniczyć w rozwoju start-up'ów od początku ich działalności i brać udział w kolejnych fazach ich ewolucji.”

Sebastian Niklewicz, CEO w firmie ESKOM

ESKOM jest firmą, która obsługuje czynności typowe dla administracji IT występujące praktycznie u każdego klienta. Przedstawiciele ESKOM są świadomi, że programiści odpowiedzialni za platformy pracują zwykle osiem godzin dziennie i nikt nie wymaga od nich stałego obserwowania stanu aplikacji. Dlatego ESKOM zapewnia system monitorowania 24/7 oraz ustala i stosuje procedury dotyczące diagnozowania i utrzymywania aplikacji z zespołem programistów klienta. ESKOM wychodzi ze swoją ofertą do start-up'ów, które zwykle uruchamiają bardzo nowatorskie rozwiązania, jednak ich budżet nie jest w stanie udźwignąć dodatkowych wydatków na monitoring. Opieka nad infrastrukturą i prawidłowym funkcjonowaniem aplikacji zostaje oddelegowana do ESKOM.

SKALOWALNOŚĆ

Jedną z głównych zalet współpracy z ESKOM jest skalowalność rozwiązania, o której wspomina Piotr Oniszcuk:

„Od pierwszych miesięcy współpracy Unilink Cash z firmą ESKOM ceniliśmy skalowalność proponowanych rozwiązań. Na początku naszej działalności ważna była atrakcyjna

Od wyzwania do rozwiązania.



cena usług i technologii. ESKOM idealnie dostosował ofertę do naszych wymagań, a w czasie naszego dalszego partnerstwa, zawsze dostarczano nam coraz bardziej złożone rozwiązania”.

Współpraca Unilink Cash z ESKOM przekłada się na realne rozwiązania. Unilink Cash funkcjonuje w oparciu o platformę webową, do której loguje się codziennie kilka tysięcy użytkowników. Firma ESKOM przedstawiła konkretną konfigurację sprzętową oraz warunki bezpieczeństwa, na których powinna opierać się finansowa platforma internetowa. Co istotne, ESKOM zaoferował opiekę nad infrastrukturą oraz wsparcie kwestii bezpieczeństwa:

„Posiadamy ośrodki przetwarzania danych wyposażone w redundantne połączenia telekomunikacyjne, które zachowują najwyższe standardy bezpieczeństwa. Od samego początku współpracy, Unilink Cash miał dostęp do bardzo zaawansowanej technologii, która rzadko wybierana jest przez start’upy ze względu na wysoki koszt instalacji tego typu ośrodków.”

Sebastian Niklewicz, CEO w firmie ESKOM

DIGITALIZACJA DOKUMENTÓW

Kolejnym z zagadnień była kwestia digitalizacji dokumentów. Wraz z dynamicznym rozwojem Unilink Cash wzrastała liczba dokumentów, które przysyłane były pocztą do centrali firmy. ESKOM pomógł wdrożyć nowoczesny system skanowania dokumentów.

„Mieliśmy problem związany z archiwizacją przychodzącej poczty. Poprosiliśmy ESKOM o zaproponowanie nam rozwiązania odpowiadającego naszym potrzebom, a ESKOM przedstawił je nam. Specjaliści ESKOM wsparli nas jeśli chodzi o część infrastrukturalną, sprzętową i aplikacyjną – w tym OCR. Pokazali również, jak powinien wyglądać nowoczesny mailing-room od strony biznesowej”

Piotr Oniszczyk, CEO w firmie Unilink Cash

Dzięki firmie ESKOM zespół Unilink Cash jest w stanie zarchiwizować 500 przesyłek dziennie przy zaangażowaniu zaledwie kilku osób.

Od wyzwania do rozwiązania.



Sebastian Niklewicz, Prezes Zarządu ESKOM Sp. z o.o.

CALL CENTER

Szczególnie istotny element działalności Unilink Cash stanowi telefoniczny kontakt z klientami. Na samym początku partnerstwa, firma ESKOM uruchomiła tu technologię VoIP w oparciu o platformę Asterisk. Bardzo ważne rozwiązania, z biznesowego i technologicznego punktu widzenia, zaproponowane przez ESKOM w tym obszarze to tzw. predictive dialing oraz click-to-call. Pracownicy Unilink Cash wykonują wiele połączeń telefonicznych dziennie. Dzięki rozwiązaniu predictive dialing zminimalizowany został czas oczekiwania pracowników na połączenie z klientami. Implementacja tej technologii spowodowała, że pracownicy Unilink Cash są w stanie wykonywać aż sześciokrotnie więcej rozmów telefonicznych w ciągu dnia. Z kolei click-to-call to rozwiązanie wykorzystywane do natychmiastowego kontaktu z klientem. Konsultanci Unilink Cash nie muszą wybierać numerów na klawiaturze – wystarczy odpowiedni przycisk i od razu przechodzą do połączenia.

EFEKTYWNOŚĆ

W ciągu trzech lat, Unilink Cash zdobył pozycję ważnego gracza na polskim rynku usług pośrednictwa finansowego. Firma nawiązała współpracę z ponad tysiącem agentów w kraju oraz z największymi podmiotami finansowymi. Na ten sukces składa się elastyczność i model pracy charakterystyczny dla start-up'u. Drugim ważnym elementem jest technologia, a współpraca z ESKOM była kluczem do zdobycia przewagi konkurencyjnej w tak szybkim tempie.

„Współpraca między developerami Unilink Cash i specjalistami naszego partnera zawsze przebiegała sprawnie i bez większych problemów. Dodatkowym plusem była cena usług i technologii, dostosowana do naszych wymagań i budżetu wciąż rozwijającego się biznesu. Jestem bardzo zadowolony z tego, że mamy takiego partnera jak ESKOM, gdyż pomaga nam rozwiązywać nie tylko zagadnienia technologiczne, ale wspiera nas także w kwestiach biznesowych”

Piotr Oniszcuk, CEO w firmie Unilink Cash.

Od wyzwania do rozwiązania.