

Tytuł: Transformacja sprzedaży kredytów i budowa zdolności organizacyjnych

Firma: Credit Agricole Bank Polska S.A.

Kontekst i wyzwanie

Rynek kredytów uległ silnej cyfryzacji; klienci oczekują natychmiastowej decyzji, prostych procesów i obsługi omnichannel. Bank działał na 20-letnim systemie z manualnymi krokami i długim „time-to-yes”. Wyzwanie: zbudować trwałe zdolności transformacyjne Biznesu i IT do ciągłej zmiany i skalowalnej sprzedaży.

Co wdrożono

Stworzono nową platformę sprzedażowo-decyzyjną opartą na architekturze modułowej i parametryzacji. Powstał product-mode Tribe (Biznes+IT) z pełną odpowiedzialnością E2E (end to end) za rozwój i utrzymanie. Wdrożono skalowany Agile, CI/CD, governance oparty na OKR/QBR i metrykach PowerBI. Transformacja objęła sieć oddziałów, kanały zdalne i całą strukturę IT. Na każdym etapie projektowania rozwiązań i wdrożenia koncentrowano się mocno na User experience wykorzystując opinie i konsultacje z Ambasadarami wdrożenia (użytkownikami końcowymi rozwiązania).

Rezultaty i efekty biznesowe

Transformacja znacząco poprawiła efektywność procesów i wyniki sprzedażowe w kluczowych liniach biznesowych. Wpłynęła na doświadczenie klientów, satysfakcję doradców i wyniki finansowe Banku.

- Średniodzienne obroty kredytów gotówkowych **wzrosły dwukrotnie**.
- Udział ofert preapproved wzrósł 18 pp%, akceptacja o 11 p.p., PD (Probability of Default) spadł o 13%.
- W kartach kredytowych sprzedaż wzrosła o 14%, a limit o 500 PLN..

Wnioski i znaczenie

Sukces umożliwiło partnerstwo Biznesu i IT, współwytworzenie produktu z dostawcą oraz kultura decyzji opartych na danych. Model Tribe stał się wzorem dla kolejnych inicjatyw cyfrowych i podstawą dalszej automatyzacji (AI asystent, champion–challenger). To nie tylko system, lecz nowy sposób pracy organizacji – trwała przewaga transformacyjna.