

xyzmo stattet A1 SHOPS mit 200 SIGNificant Unterschriftsstationen aus

Die digitale Signaturlösung SIGNificant erhöht die Service-Effizienz am Point of Sale. SIGNificant erlaubt die volle Automatisierung des Dokumenten-Workflows. Daraus resultieren Kosteneinsparungen, kürzere Wartezeiten und erhöhte Kundenzufriedenheit.



Highlights

Kunde: mobilkom austria AG
Produkt: SIGNificant
Zahl der Signaturstationen: ca. 50 A1 SHOPS mit über 200 Usern

Dr. Hannes Ametsreiter
Vorstand Marketing, Vertrieb und Customer Service, mobilkom austria und Marketingvorstand Telekom Austria TA AG

„Mit der digitalen Unterschrift via Touch Screen setzen wir auf eine kundenfreundliche Lösung. Durch die innovative und sichere Methode Verträge zu unterzeichnen, werden die Abläufe in den A1 SHOPS schneller und einfacher. Unsere Kunden profitieren damit von der bequemen Vertragsabwicklung, die mehr Raum für individuelle Beratung lässt.“

Das Unternehmen

mobilkom austria AG

mobilkom austria ist mit mehr als 3,8 Millionen Kunden und einem Marktanteil von 39,6 Prozent führender Mobilfunkbetreiber Österreichs.

Die Innovationsführerschaft von mobilkom austria wird durch den weltweit ersten GPRS-Start im August 2000 und den Launch einer der ersten kommerziellen UMTS-Netze in Europa im April 2003 und HSDPA im Jänner 2006 unterstrichen.

Aufgabe

Die Anforderungen von mobilkom austria lagen in einer deutlichen Reduktion des organisatorischen Aufwandes für die wachsende Papierflut, die der Geschäftsalltag mit sich bringt. Die Dokumentation und der Kundendienst wurden bisher herkömmlich schriftlich in Papierform durchgeführt. Mehrere Formulare mussten ausgefüllt werden, die eine Fülle von Daten enthalten – von der Registrierung eines Neukunden bis zu technischen Servicebedingungen und individuellen Kundenbedürfnissen.

Das Unternehmen erkannte die Notwendigkeit eines zuverlässigen und effizienten Systems, dank verbesserter und automatisierter Abläufe und Kontrolle der Dokumente.

Eine elektronische Unterschriftslösung sollte es ermöglichen, am Point of Sale weitgehend papierlos agieren zu können. Vertragsausdrucke sollen nur mehr auf besonderen Kundenwunsch ausgehändigt werden. Dafür sollen die Verträge sofort elektronisch per E-mail an den Kunden gesendet werden können. Mit der Einführung digitaler Signaturstationen in den A1 SHOPS wird mobikom austria ihrer Rolle als österreichischer Markt- und Innovationsführer gerecht. xyzmo bietet mit SIGNificant die Lösung, die sämtlichen Ansprüchen gerecht wird.

Lösung

Auf Basis eines patentierten Verfahrens bietet xyzmo eine zuverlässige Lösung zum elektronischen Unterschreiben von Dokumenten. Für den Kunden ändert sich am Prozess nichts. Er leistet seine Unterschrift wie bisher. Aber eben digital mit einem speziellen Stift auf einem interaktiven Display von WACOM.

Gemeinsam mit der CSC Austria realisierte xyzmo die Anbindung an das Amdocs CRM System von mobikom austria.

Die volle Integration in die bestehenden Systeme konnte innerhalb weniger Tage vollzogen werden. An den Geschäftspraktiken des Unternehmens ändert sich nichts.

Die SIGNificant-Lösung ermöglichte die Einrichtung einer Management-Infrastruktur für papierloses Workflow-Management und verbesserte Dokumentenbearbeitung.

Doppelte Dokumente gehören ebenso wie die Notwendigkeit umfangreicher Dokumentenarchive der Vergangenheit an. Die Effizienz der Anwendungen konnte deutlich gesteigert werden.


"Die in den A1 SHOPS eingesetzte Technologie von xyzmo hat uns nicht nur bei der Usability sondern auch in Hinblick auf die Kosteneffizienz überzeugt. Mit der digitalen Unterschrift setzt A1 einen weiteren Schritt in Punkto Servicequalität. Da Kunden nun direkt am Bildschirm unterschreiben, müssen Verträge für die Unterschrift nicht mehr ausgedruckt werden, sondern werden sofort im System gespeichert."

Christian Spazierer
Abteilungsleitung Administration
Technical Service Center

Nutzen

- Reduzierung der Kosten für Papier, Scannen und Archivieren.
- Bei mehr als 3,8 Millionen Kunden bedeutet das ein klares Signal für mehr Umweltfreundlichkeit, denn es werden jedes Jahr 1,5 Millionen A4 Ausdrucke und österreichweit 24.000 Toner für den Drucker eingespart.
- Durch das elektronische Unterschreiben liegen die Vertragsdaten der Unternehmenszentrale umgehend vor. Damit wird der Prozess der Rechnungserstellung wesentlich beschleunigt.
- Die elektronische Übersendung der Verträge ist ein zusätzlicher Vorteil im Kundenservice.
- mobikom austria stellt erneut ihre Innovations- und Technologieführerschaft unter Beweis.

xyzmo
the next generation digital signature


xyzmo Software GmbH
Haiderstraße 23, 4052 Ansfelden, Austria
Tel +43 7229 88060-0, Fax +43 7229 88060-720
office@xyzmo.com www.xyzmo.com

© Alle Rechte vorbehalten. 2007 xyzmo.