



CASE STUDY

xyzmo[®]
the next generation digital signature

Cellcom benützt die xyzmo Signatur-Lösung zum Signieren aller Kundenformulare an den Point of Sales

Highlights

Kunde:	Cellcom - Israels größter Mobiltelefon-Provider
Produkt:	SIGNificant
Zahl der Signaturstationen:	über 1.000
Igor Shmunis Projektleiter Digital Signature	<i>Kurz nach der Einbindung der Web-basierten xyzmo Signatur-Lösung konnten wir den Kundendienst verbessern und unsere Vertreter von viel Papierarbeit entlasten. Gleichzeitig möbelten wir unser Corporate Image auf und reduzierten vor allem den Papier- und Archivierungsaufwand."</i>

Das Unternehmen

Cellcom	<p>Cellcom wurde Ende 1994 gegründet und revolutionierte in kürzester Zeit die Telekom-Branche in Israel. Heute ist Cellcom der führende Anbieter von Mobiltelefonie und eine der stärksten Marken im Land.</p> <p>Von Anfang an hat sich Cellcom zu hohen Standards, Qualitäts-Service, erschwinglichen Preisen, Zuverlässigkeit und innovativer Technologie für alle Kunden bekannt.</p>
----------------	--

Aufgabe

Eine dynamische Organisation wie Cellcom, die Wert auf ein effizientes Arbeitsumfeld und perfekten Kundendienst legt, muss mit ziemlich viel Papierkram leben, um die unterschiedlichsten Aufgaben von der Registrierung neuer Kunden, technischen Dienstleistungen bis hin zu Sonderwünschen der Kunden zu bewältigen.

Das Unternehmen hat die Notwendigkeit eines zuverlässigen und effizienten Systems erkannt, in dem die finanziellen und kommerziellen Aktivitäten durch einen besseren Dokumentfluss und Kontrolle der Abläufe maximiert sind und bei Bedarf die persönliche Authentifizierung der elektronischen Dokumente sichergestellt ist.

Lösung

SIGNificant lieferte die Lösung, die allen Ansprüchen Cellcoms und der Vision des Unternehmens in einem kompetitiven Umfeld gerecht wird. SIGNificant schaffte die volle Integration in die bestehenden Cellcom-Systeme ohne Änderungen der eingeführten Geschäftspraktiken.

Die SIGNificant Technologie ermöglichte die Einrichtung einer Management-Infrastruktur für papierlose Workflow-Verfahren und verbesserte Dokumentenbearbeitung. Durch die Einbeziehung der Authentifizierung in die Autorisierungsprozesse und den Dokumenten-Workflow konnte das Ausfüllen der Unterlagen durch Kunden und Mitarbeiter in sichere, schnelle, web-basierte Verfahren übertragen werden. Doppelte Dokumente gehören ebenso der Vergangenheit an wie die Notwendigkeit umfangreicher Dokumentenarchive.

Die Effizienz und Sicherheit von Anwendungen wurde erhöht. Das System umfasst auch eine automatische Funktion für Point-Of-Sale-Transaktionen sowie Änderungsanzeigen. Die SIGNificant Lösung erspart Cellcom die Nutzung unterschiedlicher Formulare und Papiere und passt perfekt zur Unternehmensvision: Starkes Engagement, um auch in Zukunft an der Spitze der israelischen Mobiltelefonie zu bleiben.

Nutzen

Das System lieferte vom ersten Tag an unmittelbare Investitionsrendite durch die erhebliche Reduzierung der Kosten für Papierarbeit, Einlesen und Archivieren. Im kritischen Bereich der Kundenbeziehungen haben die reduzierte Wartezeit an den Schaltern und die Bequemlichkeit der entfernten und sicheren Dokumentenbearbeitung zum Image des Unternehmens beigetragen. Aufgrund der Tatsache, dass alle Verträge elektronisch unterzeichnet und im Archiv gespeichert werden, lässt sich jedes benötigte Dokument problemlos abrufen. Änderungen an Kundenbestellungen lassen sich damit noch leichter durchführen.

Die benutzerfreundliche SIGNificant Lösung erfordert weder die Änderung eingeführter Gewohnheiten noch das Lernen neuer Software, zumal Signaturen bei Kundentransaktionen eine altbewährte Methode sind. Das vermittelt ein beruhigendes Gefühl der Sicherheit und erfreut die Kunden mit einem freundlichen und effizienten Service, ganz ohne Formulare, die verloren gehen können.

 Version: Jänner 2008