

Telecomconcern print geen contracten meer in tig-voud

KPN maakt papierloze winkel waar

De winkels van KPN werken zonder papier. Het telecombedrijf koos voor een documentbeheersysteem van Lucom dat de bestaande verkoopapplicatie intact laat. De papierloze winkels leveren een besparing op van ongeveer 700.000 euro per jaar.

Rip & Replace - het in zijn geheel vervangen van automatiseringssystemen - is een rigide, achterhaalde aanpak. Het leidt vaak tot kapitaalvernietiging. Olaf Slomp, ict-directeur bij KPN, stond op het punt zo'n bestaande toepassing te vervangen. Hij zocht naar een oplossing voor de papierloze afhandeling van facturen in de winkels. Op dat moment gooide Jan van Buren, directeur Lucom Benelux, een visje bij hem uit voor de software FormsforWeb. Van Buren verwees in het mailtje naar succesvolle projecten in telefoonshops in Oostenrijk en Zwitserland waar het van oorsprong Duitse bedrijf soortgelijke problemen had opgelost. Een afspraak tussen die twee was snel gemaakt.

Sindsdien is het snel gegaan: een proefproject om aan te tonen dat de oplossing van Lucom werkt, installaties in KPN-winkels in Haarlem en Gouda om de reactie van gebruikers en klanten te testen, en de vertaling naar een definitieve overeenkomst in juni 2008. De applicatie is vervolgens gereed gemaakt voor de combinatie van een centrale server en webgebaseerd gebruik. De papierloze formule wordt nu in alle circa 150 winkels van KPN ingevoerd. Eind dit jaar moet het project al klaar zijn. De papierloze winkels leveren een besparing op van ongeveer 700.000 euro per jaar, gelijkelijk verdeeld over winkels en backoffice-organisatie.

Klant alleen laten

KPN heeft zijn winkelopzet veranderd. In plaats van een Primafoonwinkel die alle producten voor alle doelgroepen verkocht zijn er nu KPN-winkels voor KPN-producten, Hi-winkels voor de Hi-spullen en Telfort-winkels voor de Telfort-klanten. In Gouda is proefgedraaid met de KPN-winkel én met de oplossing van Lucom. Edwin Hammerstein, projectmanager bij KPN, legt in Gouda uit wat het probleem was met de vorige situatie.

"Iemand kiest in de winkel voor een bepaalde mobiele telefoon en/of abonnement. Bij de kassa maakte de medewerker dan in onze applicatie Mobiel OnLine (MOL) een contract aan. De klant gaf een identiteitsbewijs



xxxx

en daarvan maakte de medewerker een kopie. Om te kopiëren moest hij naar achter in de winkel lopen. Er werd een PIN-transactie van één cent gemaakt om de gegevens over de betaalrekening van de klant binnen te krijgen en tegelijk te verifiëren. De medewerker kopieerde ook deze informatie. Vervolgens printte hij het contract in drievoud en moest de klant drie keer zijn handtekening zetten. Eén contract om in de winkel te bewaren, centje voor de klant en één voor het centrale archief in Groningen. Een keer per week stuurde de winkel die archiefversies per post naar Groningen waar ze werden gescand om digitaal te bewaren. Per contract werden zo'n acht tot twaalf vellen papier gebruikt."

Het grootste nadeel vindt Hammerstein nog wel dat de KPN-medewerker een paar keer de klant alleen moest laten om achter in de winkel te kopiëren, dan wel de prints op te halen. "Dat is niet klantvriendelijk."

Applicatie blijft intact

Olaf Slomp was bezig zich te oriënteren op oplossingen die een papierloze winkel mogelijk maken én wel klantvriendelijk zijn. "Het probleem

met de bekende documentbeheersystemen is dat ze allemaal een aanpassing van ons systeem Mobiel OnLine nodig hadden of dat systeem wilden vervangen. Dat wilde ik liever niet. Daarom was ik zo blij met de mail van Van Buren. De oplossing van Lucom laat de bestaande systemen namelijk intact. "Wij zijn niet in applicaties geïnteresseerd, alleen maar in data en processen", zegt directeur Van Buren.

Hammerstein laat in Gouda zien hoe het nu gaat. De medewerker staat aan een zuil met een rond plateau, waarin een scanner verzonken is, een kassa is verwerkt én een PIN-automaat. Het identiteitsbewijs wordt gescand en als pdf aan het document, opgemaakt in Mobiel OnLine, gekoppeld, evenals het resultaat van de PIN-transactie van één cent. Via de Lucom FormsForWeb Significant-applicatie wordt het contract als pdf opgemaakt. Op het plateau staat een apparaatje (een TekenPad) waar de klant met een tekenpen een biometrische handtekening plaatst. Deze wordt automatisch in het contract opgenomen.

Het ondertekende contract gaat

naar het e-mailadres van de klant die hem thuis kan printen of digitaal kan bewaren. "Geen heen-en-weer geloop meer, het contact met de klant blijft behouden en de klant ziet precies wat er allemaal gebeurt. Vroeger waren de contracten en kopieën van identiteitsbewijzen aparte documenten die met een nietje aan elkaar zaten; nu is alles in één document verwerkt, zodat ze niet meer los kunnen raken van elkaar. Wie trouwens geen e-mail heeft, kan altijd nog een printje krijgen", vertelt Hammerstein. "De oplossing past in het KPN-beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. We besparen miljoenen vellen papier en ontzien daarmee het milieu."

Handtekening rechtsgeldig

De reactie van klanten is positief. Zozeer zelfs dat ze vroegen waarom ze wel een dergelijk contact konden krijgen bij een mobiele telefoon en niet voor hun abonnement op Digitenne. "We doen het stap voor stap", legt Slomp uit. "Uiteindelijk gaan we ook de andere contracten op deze manier verwerken. Het concept wordt daarom ook in alle KPN Retail-formules toegepast."

Van Buren wijst erop dat de biometrische handtekening een juridisch geaccepteerde status heeft. "Maar wij verzegelen de handtekening nog met een PKI-certificaat zodat hij niet meer achteraf is te wijzigen en altijd zichtbaar is op welk tijdstip de handtekening is geplaatst. Bovendien wordt niet alleen de vorm van de handtekening opgeslagen, maar ook specifieke eigenschappen als pendruk, snelheid, acceleratie, bochtvormen en dergelijke. Die gegevens zijn uniek per persoon, net zoals een vingerafdruk of een iris, en maken de biometrische handtekening rechtsgeldig." ■ [TEUS MOLENAAR]

GRAFOLOG

Mocht de ondertekenaar naderhand de biometrische handtekening op het digitale contract betwisten, dan stuurt Lucom verificatiesoftware naar een gerechtelijke instantie. De persoon in kwestie moet dan zijn handtekening zetten en deze wordt dan vergeleken met de bewaarde gegevens. De applicatie kan nagaan of de twee handtekeningen al dan niet identiek zijn. Daar is geen grafoloog meer voor nodig, aldus Lucom.