

Telekommunikationskonzern muss keine Verträge mehr ausdrucken

KPN verwirklicht papierlose Shops



Die KPN-Shops arbeiten jetzt papierlos. Das Telekommunikationsunternehmen hat sich für ein Dokumentenmanagementsystem aus dem Hause Lucom entschieden, das die bisherige Kassenanwendung bestehen lässt. So sparen die papierlos arbeitenden Shops um die 700.000 € pro Jahr.

Rip&Replace – der Komplettaustausch von Anwendungen (inkl. Kassensystem) und die damit verbundene Kapitalvernichtung sind überholt. Olaf Slomp, Direktor ICT bei KPN, war an dem Punkt angekommen, eine solche bestehende Anwendung auszutauschen. Auf der Suche nach einer Lösung für die papierlose Vertragsabwicklung in den Shops wurde er von Jan van Buren, Geschäftsführer Lucom Benelux, genau im richtigen Moment auf FormsForWeb® aufmerksam gemacht.

Van Buren verwies auf Shops in Österreich und in der Schweiz, wo Lucom bereits ähnliche Probleme gelöst und Projekte dieser Art erfolgreich realisiert hat. Ein Treffen zwischen den beiden war sofort vereinbart.

Danach ging alles schnell: Um zu zeigen, dass die Lösung von Lucom funktioniert, wurde ein Pilotprojekt aufgesetzt. Die Shops in Haarlem und Gouda wurden, um die Reaktion der Kunden und Benutzer zu testen, mit Probeinstallationen ausgestattet.

Nach erfolgreicher Testphase wurde entschieden, dass die Lösung in allen Shops umgesetzt wird. Ein zentraler Server und die webbasierte Nutzung ermöglichen, dass die Anwendung allen Shops zur Verfügung steht. Die papierlose Vertragsabwicklung wird jetzt in allen rund 150 Shops eingeführt.

Ende des Jahres musste das Projekt abgeschlossen sein. Durch die Lösung sparen die papierlosen Shops ca. 700.000 € im Jahr – gleichmäßig verteilt auf Shops und Backoffice-Bereiche.

Den Kunden warten lassen



Das Projektteam (v.l.n.r.): Edwin Hammerstein (KPN), Berend Hofman (Lucom), Olaf Slomp (KPN) und Jan van Buren (Lucom).

KPN hat das Geschäftsmodell geändert. Anstelle von Primafoon-Shops, wo alle Produkte für alle Zielgruppen verkauft werden, gibt es nun KPN-Shops, wo ausschließlich KPN-Produkte verkauft werden. Hi-Shops für Hi-Produkte und Telfort-Shops für Telfort-Kunden. In einem KPN-Shop in Gouda wurde ein Probelauf durchgeführt, um die Lucom-Lösung zu testen.

Edwin Hammerstein, Projektmanager bei KPN, erklärt die Problematik der bisherigen Situation. „Ein Kunde wählte ein bestimmtes Handy und / oder Vertrag aus. An der Kasse erstellte dann der Mitarbeiter mit Hilfe der Anwendung Mobiel OnLine einen neuen Vertrag. Der Kunde musste sich ausweisen und das Dokument wurde vom Mitarbeiter kopiert. Hierfür musste der Mitarbeiter kurz in den hinteren Teil des Geschäfts gehen. Zur Überprüfung der Kontodaten wurde eine 1 Cent Zahlung per ec-Kartenlesegerät generiert. Der im Anschluss ausgedruckte Vertrag musste vom Kunden 3 Mal unterschrieben werden.“

Bisherige Anwendung bleibt erhalten



Edwin Hammerstein (KPN) und Berend Hofman (Lucom) zeigen die papierlose Kassenanwendung in den KPN-Shops.

Olaf Slomp suchte eine Lösung, die sowohl papierlose Shops ermöglicht als auch kundenfreundlich ist. „Die Problematik mit anderen Dokumentenmanagementsystemen ist, dass alle eine Anpassung der bestehenden Anwendung Mobiel OnLine erfordert hätten oder ein Komplettaustausch nötig gewesen wäre. Das wollte ich vermeiden. Umso erfreuter war ich über die Email von Jan van Buren. Die Lucom Lösung lässt die bestehende Anwendung unverändert.“ „Anwendungen interessieren uns nicht, nur Daten und Prozesse“, sagt Jan van Buren, Geschäftsführer Lucom Benelux.

Hammerstein erklärt, wie es jetzt in Gouda funktioniert: Die Mitarbeiter stehen an einer Theke in Säulenform mit eingebautem Scanner, Kassensystem sowie ec-Kartenlesegerät. Der Identitätsnachweis wird gescannt und an das in Mobiel OnLine erstellte PDF-Dokument gehängt, ebenso der Nachweis aus der 1 Cent Transaktion. Über die Lucom FormsForWeb[®] SIGNificant-Anwendung wird das PDF-Dokument vervollständigt. In der Theke ist ein Gerät eingebaut, wo der Kunde mit einem Spezialstift eine biometrische Unterschrift leistet, die automatisch in den Vertrag übernommen wird. Per Email wird der unterschriebene Vertrag an den Kunden geschickt, damit dieser die Möglichkeit zur Vertragsarchivierung oder zum Ausdrucken hat. „Das Hin- und Herlaufen entfällt, so bleibt der Kundenkontakt erhalten und der Kunde sieht genau, was alles passiert.“ Vorher waren die Verträge und Kopien der Identitätsnachweise einzelne Dokumente, die zusammengetackert werden mussten. Jetzt ist alles in einem Dokument verankert. „Wer keine Email Adresse hat, kann immer noch einen Ausdruck bekommen“, berichtet Hammerstein, „Die Lösung passt in die KPN Strategie, global verantwortlich zu sein. Wir sparen Millionen Seiten an Papier, die gleichzeitig die Umwelt nicht belasten.“

Unterschrift rechtsgültig



Die Reaktion der Kunden ist positiv. So positiv, dass gefragt wurde, warum nicht so eine ähnliche Vertragsabwicklung für Digtenne (digitales Fernsehen) eingesetzt wird. „Wir machen das Schritt für Schritt“, erklärt Slomp, „Auch andere Verträge sollen auf diese Weise abgewickelt werden.“

Van Buren betont, dass die biometrische Unterschrift rechtsverbindlich akzeptiert wird. „Aber wir versiegeln die Unterschrift noch mit einem PKI-Zertifikat, damit sie nachher nicht geändert werden kann und immer zu sehen ist, wann genau die Unterschrift erfolgte. Außerdem wird nicht nur die Abbildung gespeichert, sondern auch Merkmale wie Druck, Geschwindigkeit, Beschleunigung, Kurvenformen, usw. . Diese sind für jede Person einzigartig, genauso wie ein Fingerabdruck oder die Iris und machen damit die biometrische Unterschrift rechtsgültig.“

Die deutsche Übersetzung basiert auf dem Originalinterview mit KPN, veröffentlicht von der niederländischen Fachzeitschrift computable am 19. Dezember 2008.