

# **CRM und elektronische Signaturen: Swisscom steigert das Kundenerlebnis und senkt dabei Kosten**

**Herr Abdelmalik El Guesaoui**

**legodo ag**

**Karlsruhe**

## **Schlüsselworte**

Elektronische Signatur, mobile Dokumente, Prozessoptimierung, Signatur Pad

## **Einleitung**

Digitale Dokumente sind heute weit verbreitet und ermöglichen eine weitgehende Prozessautomatisierung. Im Gegensatz dazu stehen analoge Formulare, wie sie hauptsächlich für Vertragsbestandteile verwendet werden. Hierbei entstehen zum Beispiel an Verkaufspunkten hohe Aufwände, da diese Dokumente gedruckt und später archiviert werden müssen. Die Digitalisierung erfolgt kostenintensiv im professionellen Scanning. Dies kann eine aufwändige manuelle Pflege jedes einzelnen Vorgangs notwendig machen. Formulare sollten daher digitalisiert werden, vom Kunden in elektronischer Form unterschrieben und elektronisch archiviert werden. Dieses Ziel wurde im Projekt eSignature der Swisscom (Schweiz) AG mit der legodo Customer Communication Suite umgesetzt.

## **Projektbeschreibung**

Heute entstehen bei der Bearbeitung von analogen Verträgen entlang der gesamten Prozesskette hohe Kosten: beim Abschluss des Vertrages im Point of Sales durch Druck und Versand per Post oder Fax, beim nachfolgenden Scannen und erneuten Digitalisieren der Formulare im Posteingang, im Zuge der Archivierung und nicht zuletzt durch die geordnete Vernichtung und Entsorgung des Papiers. In diesem Prozess steckt großes Optimierungspotential, welches nur erreicht werden kann, wenn die Medienbrüche in der Prozesskette eliminiert werden. Hier setzt das Projekt eSignature an. Ziel der Swisscom (Schweiz) AG ist es mit dem Projekt eSignature eine Lösung zur elektronischen Unterschrift einzuführen. Damit sollen künftig digitale Formulare auf einem Touch Screen oder Signatur-Pad elektronisch unterschrieben und digital weiterverarbeitet werden. Der gesamte Vertragsprozess von Erstellung des Dokuments, über das Unterschreiben des Vertrages bis hin zur Archivierung und dem Einhalten der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen soll digital, ganzheitlich und ohne Medienbruch durchlaufen werden. So können Prozessdurchlaufzeiten optimiert, Kosten gespart und gleichzeitig die Datenqualität im Unternehmen erhöht werden. Schwierigkeiten bei der Implementierung einer solchen Lösung sind die Anbindung an die komplexe Swisscom IT-Infrastruktur mit ihren hohen Ansprüchen an Sicherheit, die Gewährleistung der Rechtsgültigkeit einer digitalen Unterschrift, sowie die Verfügbarkeit der Lösung in allen Swisscom Sales-Channels, z.B. in Swisscom Shops, Franchise Shops, sowie auf Messen und Events für 2013.

Seit 2009 setzt Swisscom bei der schriftlichen Kundenkommunikation auf legodo Customer Communication Suite (CCS). Ein Großteil der Verträge und Formulare, welche eine Unterschrift verlangen und in direkter Kundeninteraktion verwendet werden, werden heute bereits mit legodo CCS erzeugt. So fiel die Entscheidung für das Projekt eSignature wieder auf legodo CCS zu setzen. In enger Zusammenarbeit von legodo und Swisscom wurde eine eSignature-Komponente für legodo CCS entwickelt. Formulare und Verträge an den Point of Sales werden wie bisher mit legodo CCS erzeugt. Dazu werden die Kundendaten dynamisch aus dem Siebel CRM bezogen. Neu verfügen diese Dokumente über gekennzeichnete Unterschriftsfelder, in welchen der Kunde digital unterschreiben kann, mittels Tablet PC oder Signatur-Pad an stationären PCs. Die digitale Unterschrift wird in das Dokument eingebettet. Im Zuge des Aufbringens der Unterschrift auf dem Dokument wird dieses auch mit einem Zertifikat digital signiert. Aus diesem Grund ist eine spätere Manipulation des Dokumentes erkennbar, womit die Rechtsgültigkeit erreicht wird. Wenn alle notwendigen Unterschriften erfasst sind, kann das unterschriebene Dokument der Prozesssteuerung übergeben werden. Hierbei steht der volle Umfang der legodo CCS Prozesssteuerung zur Verfügung. Kontextabhängig können verschiedene Workflows durchlaufen werden, etwa Dokumenten-Archivierung, lokales Drucken, das Aufbringen eines Barcodes oder die Bereitstellung für den Kunden. Die Daten des Vertrages fließen zurück in das Siebel CRM, wodurch die komplette CRM-Historie nachvollziehbar bleibt.

Der Vertragsabschluss läuft vollkommen papierlos ab. Ergebnis sind schnellere Prozessdurchlaufzeiten, höhere Datenqualität und somit zufriedene Kunden. Seit 2009 wird bei Swisscom die schriftliche Kundenkommunikation mit legodo CCS erzeugt. Die eSignature-Komponente stellt eine Weiterentwicklung der bisherigen Lösung dar. Mittels der legodo Gateway Technologie ist eSignature an die Systeme der Swisscom IT-Landschaft angebunden. So kann ein sicherer und zuverlässiger Datenaustausch mit einer Vielzahl von Systemen stattfinden. Am Point of Sale wird mittels CCS-Aufruf das gewünschte Dokument erstellt. Dazu werden die benötigten Daten aus dem Siebel CRM bezogen und auf dem Dokument platziert. Auf stationären PCs wird das erzeugte Dokument im CCS Correspondence angezeigt und kann bei Bedarf editiert werden. Auf dem Tablet PC wird das Dokument mittels CCS Correspondence Web angezeigt.

Der Kunde hat nun die Möglichkeit das Dokument zu unterschreiben, beim Tablet PC direkt auf dem Touch Screen, beim stationären PC mittels eines Signatur-Pads. Zieht der Kunde eine analoge Unterschrift auf Papier vor, ist auch dies möglich. Die digitale Unterschrift wird auf dem Dokument aufgebracht und darin eingebettet. Eine anschließende Sichtkontrolle erlaubt dem Kunden die Unterschrift zu bestätigen oder zu verwerfen. Das Dokument wird mit einer digitalen Signatur versehen. Nachfolgend wird der Unterschriftsprozess mit der Auswahl der zu durchlaufenden Nachverarbeitungsschritte abgeschlossen. Das Dokument wird im PDF-Format an das Archiv-System gesendet. Gleichzeitig erhält der Kunde per Email einen Link zugesandt, der ihn auf die Dokumentenablage in seinem durch Login geschützten Kundencenter weiterleitet. So kann der Kunde seine unterschriebenen Dokumente jederzeit einsehen. Auf Wunsch kann er eine ausgedruckte Kopie des unterschriebenen Dokumentes nach geleisteter Unterschrift erhalten. Der Unterschriftsprozess kann vollkommen papierlos stattfinden. Daten fließen ohne Medienbruch an die Stellen, wo sie benötigt werden. Mit der legodo CCS eSignature-Komponente ist es möglich, auch großer Auslastung standzuhalten.

Die Komponente wurde für 1200 Benutzer, 140 Swisscom Shops (inkl. Franchise Shops) und 100 parallele Unterschriften-Sessions konzipiert.

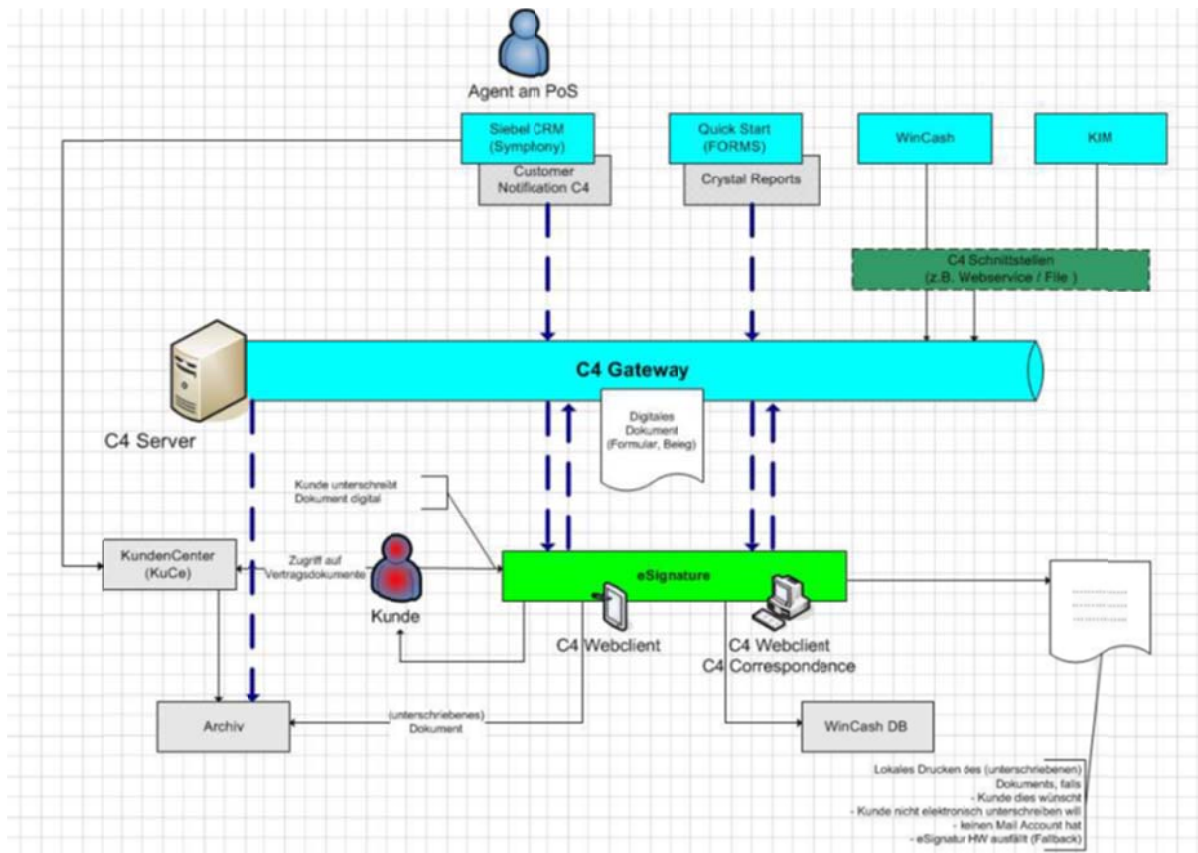


Abb. 1: Schematische Architekturübersicht

## Innovationsgehalt von Methoden, Prozessen und der umgesetzten Lösung

Indem bei der Umsetzung von eSignature auf legodo Customer Communication Suite gesetzt wurde, konnte die aufwändige Integration neuer Systeme entfallen. Bestehende Strukturen können unverändert genutzt werden, da legodo CCS bereits vollständig in die IT-Infrastruktur der Swisscom integriert ist. Eine Anbindung an das Siebel CRM, die Archivsysteme und weitere Umsysteme ist vollständig gegeben.

Für die Swisscom Mitarbeiter, die mit eSignature arbeiten, bleibt der Trainingsaufwand gering. Die zentrale Content-Redaktion arbeitet wie gewohnt mit dem CCS Designer, um die Unterschriftsfelder auf den Verträgen und Formularen zu positionieren. Die Mitarbeiter am Point of Sales arbeiten mit den ihnen bekannten CCS Correspondence Oberflächen.

eSignature bietet volle Flexibilität. Mit der Komponente kann jede Art von Dokument, welches eine Unterschrift benötigt, unterschrieben werden, egal ob Vertrag, Formular, Quittung oder sogar Kreditkartenbeleg. Auch die Unterschriftenprozesse zeichnen sich durch ihre Flexibilität aus.

Dokumente können ein oder mehrere Unterschriften enthalten, die als notwendig oder optional definiert werden können. Zusätzliche Dokumente, wie Ausweiskopien, können an das unterschriebene Dokument angehängt und an die Nachverarbeitung mitgegeben werden. Abhängig von Dokument und Kontext können beliebige Workflows ausgeführt werden. Natürlich ist es weiterhin möglich das Formular auf Kundenwunsch auszudrucken und analog unterschreiben zu lassen. Somit kann die Swisscom jedem Kundenanspruch gerecht werden.

Das eSignature Projekt zeichnet sich vor allem dadurch aus, wie es eine unternehmerische Problemstellung, nämlich die Optimierung langwieriger und kostenintensiver Vertragsabschlüsse, auf eine für den Kunden und Mitarbeiter attraktiven Art und Weise löst.

Mit dem Einsatz von Tablet PCs werden für die Mitarbeiter moderne und gleichzeitig mobile Arbeitsplätze geschaffen. Die Bindung an Räumlichkeiten und stationäre IT-Strukturen kann aufgelöst werden. Beratungsgespräche können immer und überall stattfinden. Es wird eine größere Nähe zum Kunden geschaffen und die Beratungsqualität steigt.

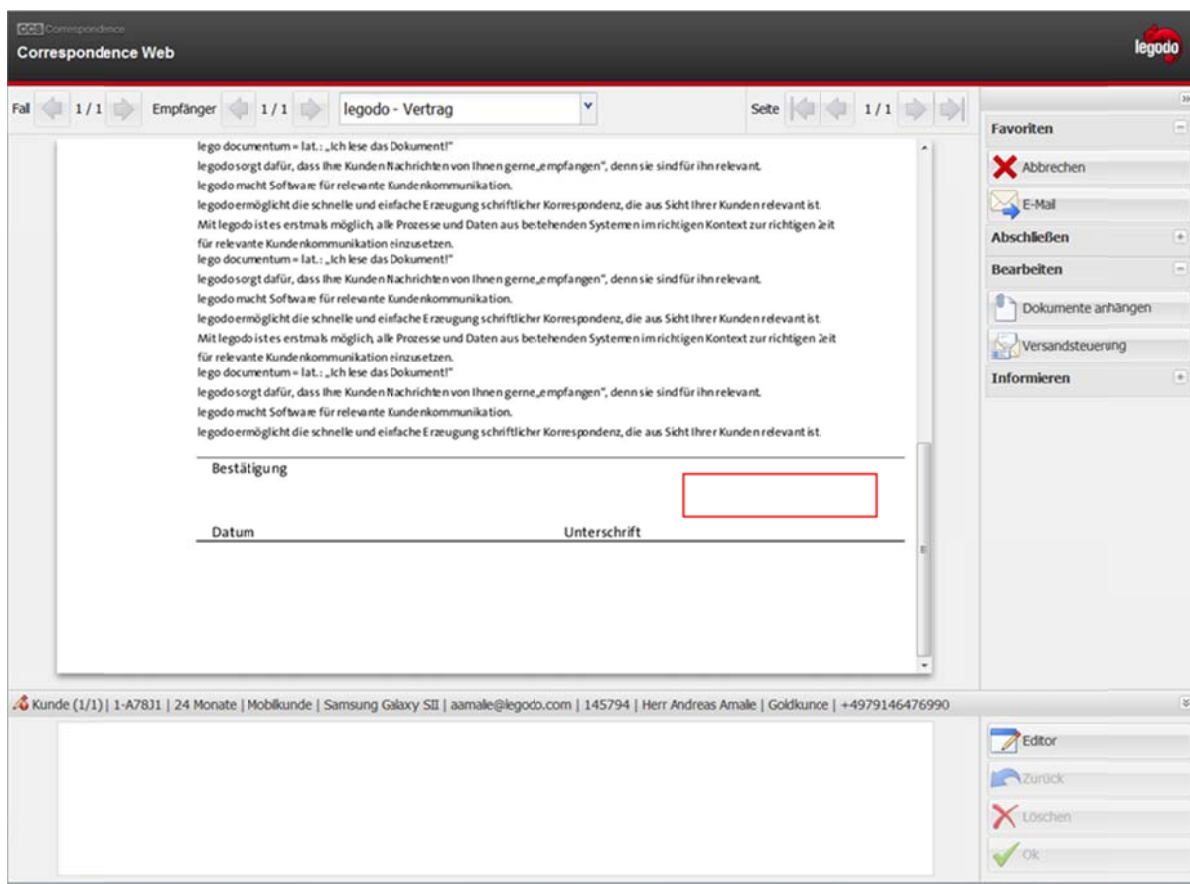


Abb. 2: Unterschriftprozess mit legodo

Gleichzeitig haben Tablet PCs auf die Kunden eine große Anziehungskraft. So können Kunden angelockt und neue Opportunities geschaffen werden. Zudem wird dem Kunden die Fortschrittlichkeit, Modernität und Technikaffinität des Unternehmens vermittelt. Eigenschaften von denen ein Telekommunikationsanbieter nur profitieren kann. Zusätzlich wird nicht nur Kosteneinsparung durch die Reduzierung des Papierverbrauchs erzielt, sondern ein nachhaltiger Umgang mit Papier erreicht.

### **Kreativität der Lösungen**

Die Akzeptanz digitaler Kommunikationsgeräte bei den Kunden ist nicht zu leugnen. Dies wird vor allem durch die weite Verbreitung von Smartphones, Net- und Notebooks, eBook-Readern und Tablet PCs deutlich. Dieses Kundenverhalten kann sich Swisscom zu nutzen machen, in einem für Kunde und Unternehmen gleichermaßen vorteilhaften Projekt: eSignature.

Mit eSignature werden alle Formulare, welche eine Unterschrift verlangen und in direkter Kundeninteraktion verwendet werden, digital unterschrieben. Bei der Erstellung der Dokumente wird der aktuellste Stand der Kundendaten herangezogen. Der Kunde leistet digital seine Unterschrift. Nachfolgend stehen das unterschriebene Dokument sowie die darin enthaltenen Daten sofort zur digitalen Weiterverarbeitung zur Verfügung. So werden Kosten und Zeit gespart, sowie die Verfügbarkeit und Qualität der Daten erhöht. Das digital signierte Dokument ist für das Unternehmen jederzeit abrufbar. Der Kunde kann die archivierten Dokumente in seinem Kundencenter jederzeit einsehen. Kunde und Unternehmen profitieren von dem vereinfachten und einheitlichen Prozess.

Gleichzeitig übertragen sich die vom Kunden mit Tablet PCs verbunden positiven Eigenschaften, wie Coolness, Flexibilität oder Mobilität, auf das Unternehmen. Swisscom demonstriert: Wir gehen mit der Zeit und holen den Kunden dort ab, wo er ist.

Und das auch im räumlichen Sinn. Der Mitarbeiter am Point of Sale ist nicht mehr an seinem Beratungstisch gebunden. Er kann gezielt und pro aktiv auf Kunden zu gehen. Auf dem Tablet PC kann der gesamte Verkaufsprozess von der Produktbroschüre bis zur digitalen Unterschrift vollzogen werden, aus einem Guss und konform mit der Swisscom Corporate Identity. Das Verkaufsgespräch wird zum Erlebnis für den Kunden. Ergebnis sind mehr, zielführende und erfolgreiche Kundengespräche. Mit eSignature geht Swisscom einen großen Schritt weiter in Richtung eines vollumfänglichen und ganzheitlichen Enterprise Content Managements.

### **Umsetzbarkeit und Umsetzungsgeschwindigkeit**

eSignature wurde in enger Kooperation von Swisscom und legodo entwickelt. Dabei setzte legodo auf die agile Entwicklungsmethode SCRUM. So konnten schnell auf Änderungswünsche des Kunden eingegangen und in kurzen Zyklen funktionsfähige Prototypen geliefert werden. Durch regelmäßige Unit Tests und manuelle Modul- und Integrationstests erfolgte seitens legodo eine permanente Qualitätskontrolle im Entwicklungsprozess, wodurch eine hohe Qualität der Lösung erreicht werden konnte. Bei der Entwicklung von eSignature wurde großer Wert auf die Nachhaltigkeit der Lösung gelegt. Die eSignature-Komponente wurde in dem Webstandard HTML5 implementiert. Dadurch läuft sie browserbasiert und kann ohne Software auf allen gängigen Tablet PCs und PCs mit Signatur-Pad und so langfristig eingesetzt werden.

Swisscom nutzt die legodo Software zur Erstellung Ihrer Dokumente. Mit legodo entstehen Standardschreiben oder Individualschreiben einfach und schnell. Komplexe Angebote oder Verträge sind regelbasiert und belastbar. Personalisierte Kampagnen greifen im richtigen persönlichen Kontext. Ob für Brief/Druck, Email, Fax, SMS/MMS, Internet, Call Center oder Point of Sales: das Wissen in den bestehenden Systeme wird gezielt für relevante Kundenkommunikation eingesetzt. Regelbasierte Vorlagen mit voller Integration in Oracle Siebel oder andere Systeme werden innerhalb weniger Stunden erstellt, geprüft und im gewünschten Umfang im Unternehmen verfügbar gemacht. Die legodo Software wird unter anderem auch in den Projekten „eSignature“ und „URSA“ eingesetzt. In beiden Projekten bestehen Anforderungen fertig erstellte Dokumente zwischen zu speichern um diese im Bedarfsfall nochmals auszudrucken oder nochmals per Email zu verschicken. Diese Funktion ist im Modul Postkorb von legodo enthalten.

**Kontaktadresse:**

Herr Abdelmalik El Guesaoui  
legodo ag  
Durlacher Allee 109  
D-76137 Karlsruhe

Telefon: +49 (0) 721-66 592-0  
Fax: +49 (0) 721-66 592-1  
E-Mail [Abdelmalik.ElGuesaoui@legodo.com](mailto:Abdelmalik.ElGuesaoui@legodo.com)  
Internet: [www.legodo.com](http://www.legodo.com)