



Exklusiv für alle.



## CASE SUMMARY

### HUTCHISON 3G AUSTRIA GMBH

### GESTEIGERTE EFFIZIENZ UND KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH RASCHE BEARBEITUNG VON VERTRÄGEN UND KORRESPONDENZ

Hutchison 3G Austria GmbH bietet alle Möglichkeiten der klassischen Mobilkommunikation wie Sprachtelefonie, SMS, MMS sowie Multimedia-Produkte wie Fernsehen, Musik, Videofonie und E-Mails am UMTS-Handy. Hutchison hat in Österreich mittlerweile mehr als 1, 141 Millionen Kunden und das Wachstum geht ungebremsst weiter.

Scanpoint stellt seit 2009 durch Digitalisierung und elektronische Bereitstellung der Mobilfunkverträge sowie der gesamten Kundenkorrespondenz sicher, dass die Mitarbeiter von Hutchison die Kundenanliegen schnell und effizient bearbeiten können.

## HERAUSFORDERUNG

Die Erfolgskurve von Hutchison zeigt steil nach oben, und damit steigt auch die Anzahl der Mobilfunkverträge, die täglich abgeschlossen werden und rasch zu bearbeiten sind. Auch auf die Vielzahl an Kundenanfragen, die telefonisch, per Fax, E-Mail oder Brief bei Hutchison täglich eintreffen, muss prompt reagiert werden. Alles in allem an die 280.000 Dokumente pro Jahr!

## PROJEKT

Seit Ende 2009 erledigt Scanpoint die Digitalisierung und elektronische Bereitstellung der Mobilfunkverträge. Die Zuordnung zum Kunden wird durch Extrahierung der Kunden- bzw. Telefonnummer – die eindeutige Referenz zum Kunden – sicher gestellt.

2011 wurde das Projekt erweitert. Der gesamte Customer Care Bereich mit seiner umfangreichen Kundenkorrespondenz und den 3 Kanälen Briefpost, Fax und E-Mail wird seit diesem Zeitpunkt von Scanpoint erfasst.

Die Briefsendungen werden durch Scanpoint von der Post bereits in der Früh entgegengenommen, geöffnet und digitalisiert. Die über den Server eingehenden Faxe werden wie ein bereits gescanntes Dokument bearbeitet. E-Mails – adressiert an die allgemeine Office-E-Mail-Adresse von Hutchison –

werden von Scanpoint ebenfalls im Kundenauftrag empfangen. Alle Dokumente – egal auf welchem Weg diese einlangen – werden nach den von Hutchison vorgegebenen 8 Kategorien, wie zum Beispiel Rechnung, Service, Vertrag, etc. klassifiziert.

Durch die zusätzliche Kategorisierung der Dokumente nach Art und Inhalt wird die automatische Zuordnung zu Kunden und Mitarbeitern möglich. Der zuständige Sachbearbeiter kann rasch und effektiv auf Kundenanfragen reagieren, was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.

## ZITAT

*„Der starke Kundenzuwachs bedeutet auch eine große Herausforderung in der Kommunikation mit den Kunden. So ist es unser Ziel, uns um deren Anliegen möglichst rasch und effizient zu kümmern – egal ob telefonisch, per Fax, E-Mail oder Brief mit uns korrespondiert wird. Scanpoint nimmt durch die bereits in der Früh stattfindende Digitalisierung der Briefpost, sowie durch die Klassifizierung der Inhalte aller eingehenden Dokumente – unabhängig vom Eingangskanal – eine wichtige Rolle ein.*

*Unsere Mitarbeiter können nun schneller und effektiver die Anliegen unserer Kunden erledigen!“, betont Petra Sabata, Head of Customer Contact Center von Hutchison 3G Austria.*

## FAKTEN

Durch die digitale Verfügbarkeit der Akten ist eine schnelle und effiziente Bearbeitung der Kundenanliegen sichergestellt.

Kunde:	Hutchison 3G Austria GmbH
Projektstart:	Ende 2009, Weiterentwicklung Anfang 2011
Verarbeitungsmenge:	280.000 Dokumente pro Jahr
Besonderheiten:	Erfassung und Klassifikation der 3 Kanäle: Briefpost, Fax, E-Mail Klassifikation in 8 Kategorien Erfassung der Kunden- bzw. Telefonnummer