

Case Study PRIMAGAS

»Der elektronische Vertrag und der Einsatz von Fujitsu Tablet-PCs tragen dazu bei, dass wir uns auf das Wesentliche konzentrieren können, unseren Kunden.«

Thomas Landmann, Vertriebsdirektor PRIMAGAS



Der Kunde

PRIMAGAS versorgt seit 60 Jahren Haushalte, Betriebe und öffentliche Einrichtungen mit umweltschonendem Flüssiggas. Mit mehr als 80.000 Kunden und einem Umsatz von rund 200 Millionen Euro zählt das Krefelder Familienunternehmen zu den größten Flüssiggasversorgern in Deutschland.



Das Projekt

- Vertragsabschlüsse ohne Medienbruch: Ablösung von Papierdokumenten bei der Vertragsabwicklung durch den elektronischen Vertrag

Die Lösung

- Umstellung des Vertragsprozesses auf elektronischen Weg – von der Vorbereitung bis zum Abschluss
- Entwicklung „e-Contract“ durch PenFORM®: rechtssicherer digitaler Workflow
- Hardware: 65 LIFEBOOK T5010

Die Herausforderung

Die PRIMAGAS GmbH betreut in Deutschland ihre Kunden über ein flächendeckendes Vertriebsnetz. Bis dato wurde der Vertragsprozess mit Papierdokumenten abgewickelt. Dieses Verfahren in Verbindung mit den üblichen Versandzeiten sowie dem hausinternen analogen Bearbeitungsprozedere verursachte Bearbeitungszeiten von in der Regel fünf Tagen bis zum rechtskräftigen Vertragsabschluss. Erschwert wurde der reibungslose Ablauf zudem durch fehlerhafte, nicht lesbare oder nicht eindeutige Eingaben. PRIMAGAS beschloss deshalb, den gesamten Vertrags-Workflow vollständig auf elektronischen Weg ohne Medienbruch umzustellen. An eine neue Anwendung wurden hieraus die folgenden Vorgaben gestellt:

- Für einen schnellen und erfolgreichen Einsatz einer digitalen Anwendung muss dem Außendienst ein einfach zu bedienendes, aber sicheres und mobiles Werkzeug für die Vertragsvorbereitung und den Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt werden.
- Vertragsgestaltung sollte nahezu identisch bleiben.
- Im Verkaufsgespräch darf durch ein Notebook keine Barriere zwischen Kunde und Außendienstmitarbeiter entstehen.
- Zusätzlich muss durch eine digitale Unterschrift ein beweisfähiger Vertragsabschluss, ohne Mehraufwand vor Ort, gegeben sein.
- Am Ende des Prozesses muss durch eine Online-Übertragung die weitere Verarbeitung aller gewonnenen Daten schneller und sicher gewährleistet sein.
- Eine weitere Digitalisierung vor- und nachgelagerter Prozesse muss im Ergebnis möglich sein.

In einem Projektteam, bestehend aus Außendienstmitarbeitern und IT-Managern, wurden die genannten Anforderungen im Detail spezifiziert und bis zur Fertigstellung durch die PenFORM® umfassend begleitet.

Die Lösung

Die Anforderungen wurden durch die Verwendung von LIFEBOOK Convertible PCs von Fujitsu sowie durch spezielle Entwicklungen mit Microsoft® InfoPath® und eSignatureOffice Tablet-PC edition der StepOver GmbH unter der Bezeichnung „e-Contract“ umgesetzt.

Kundenvorteile

- OPTIMIERTER WORKFLOW – rechtssichere elektronische Vertragsabwicklung ohne Medienbruch mit optimaler Unterstützung der Gesprächssituation zwischen Berater und Kunde
- GERINGERE FEHLERQUOTE – höhere Qualität bei der Datenerfassung und -weiterverarbeitung
- EINFACH – schnell und einfach für Außendienstmitarbeiter und Kunden sowie in der weiteren Vertragsbearbeitung
- WIRTSCHAFTLICH – beträchtliche Einsparungen in den Bereichen Drucken, Kopieren, Faxen, Scannen, Archivieren
- KONZENTRATION AUF DAS KERNGESCHÄFT – Berater können sich voll auf den Kunden konzentrieren

Produkte und Services

Anwendung

- „e-Contract“ von PenFORM

Hardware

- 65 LIFEBOOK T5010

Software

- Microsoft InfoPath – Formulargestaltung
- Microsoft Access – Offline-Datenhaltung
- eSignatureOffice – digitale Signatur und PDF-Erstellung
- XML- und PHP-Entwicklung

Auf elektronischem Weg schnell und sicher zum Vertragsabschluss

PenFORM hat sich auf die Entwicklung von intelligenten Software-Lösungen für Tablet-PCs spezialisiert. Anwendungen entwickelt PenFORM basierend auf Microsoft InfoPath. Ergebnis ist eine den Papierformularen nahezu identische Ein- wie Ausgabe der Formulare.

Herzstück der Lösung für PRIMAGAS ist die Vertragsverwaltung. Von hier aus werden die verschiedenen Vertragsarten, Varianten, Ablaufprozesse und Datensätze gemanagt. Durch einfaches Antippen der gewünschten Vertragsart öffnet sich das entsprechende Vertragsformular. Im weiteren Verlauf steuert die Vertragsverwaltung den Entstehungsprozess des Vertragsabschlusses vom Status der Bearbeitung, der Unterschrift des Kunden, der Genehmigung durch Gegenzeichnen des Vertriebsleiters, der Verarbeitung im ERP-System bis hin zur Archivierung des Vertrages. Der Nutzer kann dabei den Bearbeitungsstand des Vertrages jederzeit verfolgen. Zusätzliche Funktionen für das Kopieren, Sortieren, Umwandeln, Suchen und verschiedene Druckansichten stehen ebenfalls zur Verfügung. Intelligente Vertragsvorlagen ermöglichen ein schnelles und vollständiges Bearbeiten der Verträge.

Microsoft InfoPath, eine Software zur Formularerstellung und Datenerfassung, ermöglicht es, komplexe elektronische Formulare in jeder Organisation einzusetzen. Microsoft InfoPath unterstützt die stiftbasierte Handschrifterkennung des LIFEBOOK Convertible PC, so dass die intelligenten Vertragsvorlagen wie herkömmliche Papiervordrucke beschrieben werden. Intelligenter werden die Formulare durch diverse Datenanbindungen mit im Hintergrund ablaufenden Prüfungen verbunden. Dadurch werden dem Nutzer zusätzliche Ausfüllhilfen wie Adressen, Postleitzahlen, Bankleitzahlen sowie diverse Produktinformationen im Vertragsformular direkt zur Verfügung gestellt. Im Ergebnis sorgt die Vielzahl solcher Funktionen für einen korrekt und vollständig ausgefüllten Vertrag.

Eine schnelle Weiterverarbeitung in ERP-Systemen ist damit sichergestellt. Unvollständige Formulare, schlecht lesbare oder falsch eingetragene Daten gehören damit der Vergangenheit an, eine Nachbearbeitung entfällt.

Ferner steht ein Skizzeneditor zur Verfügung. Planungsskizzen können damit lesbar, schnell und technisch korrekt erstellt sowie zudem digitale Bilder geladen und beschriftet werden.

Schließlich wird der Vertrag vom Kunden mit seiner eigenhändigen Unterschrift auf dem Tablet-PC signiert. Die in e-Contract integrierte Komponente der StepOver GmbH „eSignatureOffice Tablet-PC edition“ leistet mit dem Tablet-PC eine beweisfähige elektronische Signatur. Diese stellt sicher, dass die unterzeichneten Dokumente/Verträge nicht unbemerkt verändert werden können, und bietet über die detaillierte Erfassung der Unterschrift die Möglichkeit, den Unterzeichner im Falle eines Rechtsstreites nachträglich zu identifizieren. Diese Prüfung findet ganz analog zu Papierunterschriften durch einen vor Gericht vereidigten Schriftsachverständigen statt.

Wie gewohnt arbeiten – nur besser

Das ideale Werkzeug für Außendienstmitarbeiter von PRIMAGAS ist das LIFEBOOK. Denn der Convertible PC vermeidet durch sein Design, dass eine Barriere zwischen Kunde und Berater entsteht. Der Kunde kann dem Außendienstmitarbeiter bei der handschriftlichen Eingabe mittels Stift auf dem Monitor zuschauen, so wie er es auch aus der Bearbeitung von Formularen in Papierform gewohnt ist.

→ Demo zur e-Contract-Lösung:

<http://www.penform.de/e-Contract.htm>

In Zusammenarbeit mit



www.penform.de



www.stepover.de

Kontakt

Fujitsu Technology Solutions
Customer Interaction Center
Mo. – Fr.: 08:00 – 18:00 Uhr
E-Mail: cic@ts.fujitsu.com
Tel.: +49 (0) 1805-372 100

(14 Ct./Min. aus dem deutschen Festnetz, maximal
42 Ct./Min. aus dem deutschen Mobilfunknetz)

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.

Weitere Einzelheiten unter ts.fujitsu.com/terms_of_use.html

Copyright © 2011 Fujitsu Technology Solutions