

A1 Telekom Austria AG

A1 Telekom Austria AG adotta la piattaforma di acquisizione documentale di Kofax.

Il maggior gestore di telecomunicazioni austriaco adotta la piattaforma di Kofax per automatizzare l'elaborazione della corrispondenza in entrata per un totale di dieci milioni di pagine all'anno.

La sfida

Secondo Klaus Ambros, Facility & Resource Management, Office Management Administration, A1 Telekom Austria AG, la tecnologia di acquisizione in uso presso l'azienda non si era dimostrata abbastanza efficiente ed era pertanto necessario trovare una soluzione migliore.

“Dopo la fusione aziendale, in qualità di fornitori di servizi interni abbiamo dovuto affrontare il problema della compresenza di due tecnologie contrastanti”, spiega Ambros. “Il nostro compito è l'identificazione delle transazioni commerciali.”

Dopo una serie di test, Ambros ha stabilito che non era possibile automatizzare il processo sfruttando il sistema in uso. A metà del 2014, quindi, A1 ha avviato il progetto di implementazione di una nuova piattaforma di acquisizione, mettendo alla prova varie soluzioni. Al termine dei test, è stato deciso di adottare la piattaforma di Kofax, la cui attivazione online è avvenuta nel primo trimestre del 2015. “Oltre al tasso di riconoscimento particolarmente elevato, un altro fattore ha determinato questa scelta. SmartCAP IT-Solutions è uno dei maggiori partner di Kofax in Austria. Per noi, ciò significa poter contare su un partner esperto, in grado di aiutarci a risolvere i problemi più spinosi, presente nel nostro territorio”, sottolinea Ambros. “Solo Kofax poteva garantirci assistenza on-site e competenza.”

La soluzione Kofax

“Il nostro reparto è il punto di ricezione centrale di tutta la posta, i fax e i messaggi e-mail relativi a problemi, ordini, segnalazioni e modifiche della clientela”, spiega Ambros. Il servizio postale consegna tre volte al giorno al centro acquisizione le lettere provenienti dai clienti. L'obiettivo è digitalizzare tutta la corrispondenza in modo da poterla inoltrare alle postazioni di lavoro degli addetti al servizio clienti il più rapidamente possibile.



Con oltre 5,4 milioni di clienti per i servizi di comunicazione mobile e circa 2,3 milioni di abbonati alla rete fissa, A1 è il maggior gestore di telecomunicazioni austriaco. I clienti possono contare su un unico fornitore che offre una gamma di servizi completa: telefonia vocale fissa, accesso a Internet, televisione digitale via cavo, soluzioni IT e di gestione dati, servizi a valore aggiunto, servizi wholesale e soluzioni di pagamento e commercio per dispositivi mobili. I marchi A1, bob, Red Bull MOBILE e Yesss! sono sinonimo di servizi intelligenti di altissima qualità. Azienda caratterizzata da un elevato senso civico, A1 affianca alle sue attività di core business iniziative socialmente utili e di difesa dell'ambiente. Produkte im Einsatz:

Prodotti utilizzati:

- ◆ Kofax Capture™
- ◆ Kofax Analytics for Capture™
- ◆ Kofax Transformation™
- ◆ Kofax Monitor™

„Grazie alla tecnologia di Kofax, che identifica i dati in modo più efficiente e affidabile rispetto al sistema che utilizzavamo prima ed è in grado di associare a ogni cliente i tipi di documenti appropriati, saremo in grado di ridurre drasticamente l'elaborazione manuale delle transazioni. Questo ci consentirà di svolgere meglio e più rapidamente tutte le successive elaborazioni.”

Klaus Ambros, Facility & Resource Management, Office Management Administration, A1 Telekom Austria AG

“Nel corso di un anno,” afferma Ambros, “elaboriamo corrispondenza proveniente dai clienti sotto forma di posta tradizionale, fax o moduli online per un totale di diversi milioni di documenti.” Si tratta di un volume pari a 10 milioni di pagine all’anno. La tecnologia Kofax riconosce automaticamente nomi, mittenti e codici cliente. Inoltre, provvede alla classificazione automatica della corrispondenza e dei moduli in base a un totale di circa 300 tipologie di documento, inoltrandola poi verso il processo appropriato. A questo scopo, il programma archivia il documento sotto forma di immagine, fornendo il link per le successive elaborazioni che risultano così più rapide ed efficienti, con un livello di automazione superiore rispetto alla piattaforma precedentemente in uso.

Ambros non ha dubbi sull’efficacia del nuovo sistema. “Per noi è importante che il procedimento di immissione iniziale dei dati sui clienti si svolga in tempi accettabili.”

Ambros considera essenziale l’assistenza fornita da SmartCAP IT-Solutions in fase di configurazione e messa in funzione della piattaforma. “SmartCAP IT-Solutions ha collaborato con entrambi i nostri programmatori per la configurazione dell’intera piattaforma di acquisizione. Hanno seguito il nostro personale durante la fase di introduzione del sistema e oggi siamo in grado di utilizzare la piattaforma in autonomia. Si è trattato effettivamente di un apprendimento sul campo”, afferma Ambros. “SmartCAP IT-Solutions è il nostro referente di fiducia in fatto di assistenza e per qualsiasi altra questione da sottoporre a Kofax.”

I benefici

Ambros non ha dubbi. “Grazie alla tecnologia di Kofax, che identifica i dati con maggiore precisione rispetto al sistema che utilizzavamo prima ed è in grado di associare a ogni cliente i tipi di documenti appropriati, saremo in grado di ridurre drasticamente l’elaborazione manuale delle transazioni. Questo ci consentirà di svolgere meglio e più rapidamente tutte le successive elaborazioni.”

Leggete e guardate altre storie di successo dei nostriclienti globali su kofax.it

