

Lexmark Document Distributor efficiency Debitel Shops

efficiënte en snellere verwerking abonnementaanvragen en –acceptatie

De wereld van de mobiele telefonie draait op volle toeren. De aanbieder die zich wil onderscheiden, moet snél en slim zijn. Dat beseft ook Debitel, met 1,4 miljoen bellers de grootste onafhankelijke mobiele telecom aanbieder in Nederland. Om de vereiste snelheid en efficiency óók in de Debitel shops door te voeren, werd de expertise van Lexmark ingezet.

Debitel beheert geen eigen netwerk maar koopt belminuten in op de gerenommeerde netwerken van Vodafone, KPN en Telfort. En stelt daar vervolgens haar eigen abonnementen op samen, op maat en voordelig voor de klant. Een slim concept. Wat voor het management en de medewerkers van de 35 landelijke verspreide Debitel shops tot voor kort een doorn in het oog was: de tijdrovende handelingen rondom de aanvraag en acceptatie van mobiele telefonie abonnementen voor particulieren.

“Dat móest eenvoudiger en sneller, wilden we ook in de particuliere markt voorop blijven lopen” aldus Marcel Koelewijn, verantwoordelijk voor de operationele zaken in de Debitel shops. De zoektocht naar een oplossing voor dit probleem kon worden gestaakt toen de Debitel shop organisatie in contact kwam met de Lexmark oplossing: Lexmark Document Distributor.

Oude situatie: tijdrovend, rommelig, onduidelijkheden

Koelewijn: “Had de shopmedewerker samen met de klant uitgezocht welk abonnement het best paste bij het belgedrag dan moest deze shopmedewerker voor de abonnementacceptatie gegevens van de klant invoeren in ons beoordelingssysteem. Ook moesten legitimatiebewijs, loonstrookje en het bankafschrift van de abonnementsaanvrager worden gekopieerd om deze vervolgens via de fax te kunnen verzenden naar het hoofdkantoor. Door het kopiëren en het faxen waren de documenten zoals men ze op het hoofdkantoor binnenkreeg niet altijd even goed



leesbaar wat het acceptatieproces vertraagde. Telefonisch contact en het opnieuw versturen van gegevens was noodzakelijk. Na beoordeling werd de acceptatie van de aanvraag vanuit het Debitel hoofdkantoor per fax bevestigd aan de medewerker in de desbetreffende Debitel shop. Ondertussen stonden de medewerker, de klant én andere klanten te wachten in de shop... Daarnaast hadden we nog een probleem. De faxen, copiers en printers waren elk van een ander merk, zodat het geheel er rommelig uitzag en we bij storingen nauwelijks wisten waar we terecht konden voor de noodzakelijke service. Bovendien namen de drie losstaande apparaten ook nog eens veel ruimte in beslag.”

Marcel Koelewijn: “Gelukkig bleek de oplossing voor ons probleem simpeler dan wij vermoedden en nog kostenbesparend te zijn ook! Het plaatsen in elk van onze 35 Debitel shops van een Lexmark X630 MFP in combinatie met de Lexmark Document Distributor software levert op wat wij voor ogen hadden: een aanzienlijke vereenvoudiging én versnelling van abonnementacceptatie procedures.”

Huidige situatie: Snelheid, efficiency, fraai ogend, zekerheid

Ter vervanging van de drie losstaande apparaten, beschikt elke Debitelshop én het hoofdkantoor nu over één Lexmark MFP type X630, waarin alle afdruk- en verzendtaken als kopiëren, scannen, faxen en printen zijn samengebracht. De configuratie is zodanig ingericht, dat het perfect aansluit op de Netilla automatiseringsomgeving bij Debitel. Koelewijn: “Daar waar voorheen meerdere handmatige

handelingen vereist waren, kunnen de medewerkers in de Debitel shop nu via een eenvoudige scanopdracht in één handeling een digitale afdruk van de legitimatiebewijzen, loonstrookjes en bankafschriften doorsturen naar het hoofdkantoor. Het is eveneens mogelijk deze gegevens automatisch te integreren in de bestaande database structuur of aanvullende data mee te geven met de scanopdracht. Kenmerkend is dat de documenten snel en perfect leesbaar zijn, wat de doorlooptijd van het acceptatieproces aanzienlijk versnelt."

"Daarnaast wil het oog natuurlijk ook wat. Nu ziet het er in de shops strak uit met één fraai ogende MFP, die een zeer betrouwbaar middelpunt vormt van onze nieuwe configuratie!"

Kostenbesparend

Naast al deze voordelen levert de Lexmark oplossing ook nog eens een aanzienlijke financiële besparing op. Koelewijn: "We hebben nu aanmerkelijk minder kopie- en faxkosten, wat tot uitdrukking komt in de kosten voor telefoon, papier, toner en andere supplies én het op voorraad houden hiervan. De Debitel shop medewerkers doen méér in minder tijd, wat ook in geld uitgedrukt kan worden. Al met al levert de Lexmark oplossing een positieve bijdrage aan de winstdoelstelling van onze organisatie. Dat is toch waar het om draait!"

Pluspunten

Lexmark MFP & Document Distributor voor de Debitel shops:

- Snellere doorlooptijd abonnementaanvraag en -acceptatie proces
- Vermindering aantal handelingen
- Snellere verplaatsing van gegevens en documenten
- Goed leesbare documenten, beter en sneller te beoordelen
- Eenvoudige indexering en digitale archivering van documenten inclusief metadata
- Decentraal ingevoerde gegevens centraal te raadplegen
- Kortere zoektijd naar opgeslagen documenten
- Eén robuuste multifunctional i.p.v. drie losstaande apparaten:
ruimtebesparing, één aanspreekpunt
- Integratie in bestaande IT infrastructuur
- Aanzienlijke kostenbesparing

Lexmark Document Distributor: efficiencyverhogend voor organisaties met verspreide vestigingen

Elke organisatie waar men werkt vanuit het hoofdkantoor met meerdere vestigingen en waar men te maken heeft met het doorsturen en controleren van officiële documenten als legitimatiebewijzen, handelt veel sneller en flexibeler na implementatie van Lexmark Document Distributor. Ook voor indexering en archivering van deze persoonsgebonden gegevens heeft Lexmark, met Document Distributor, de sleutel tot de oplossing in huis. Decentraal ingevoerde gegevens zijn eenvoudig centraal te raadplegen wat de zoektijd naar en verwerking van documenten enorm verkort. Dit is van grote waarde, zo blijkt bijvoorbeeld in de telecombranche, waar hoofdkantoor en verspreide vestigingen persoonsgebonden gegevens en documenten snel dienen uit te wisselen.

Persoonlijke benadering

Marcel Koelewijn: "Afgezien van de betrouwbare apparatuur en de slimme softwareapplicaties, ondervond ik als de grootste kracht van Lexmark de ondersteunende welwillendheid en de persoonlijke benadering. Korte lijnen, geen gemaar, actieve opstelling, luisterend naar onze wensen. Graag zetten we met Lexmark méér stappen vooruit, bijvoorbeeld op weg naar de totale digitale opslag, afhandeling en archivering. Onmisbaar in een tijd en branche waarin snel nooit snel genoeg is."



Met Lexmark biedt Debitel nu ook de klanten van alle 35 Debitel shops 'de zekerheid van de juiste keuze'!

Lexmark International B.V.

Lexmark International is toonaangevend, wereldwijd ontwikkelaar, producent en leverancier van technisch hoogwaardige printers. Daarnaast voorziet Lexmark in innovatieve printoplossingen voor een snelle en probleemloze documentenstroom. Lexmark verkoopt de printers en printoplossingen op zowel de zakelijke- als consumentenmarkt.

Het in 1991 opgerichte Lexmark is sinds 1996 jaar op jaar onderscheiden als snelst groeiende printerfabrikant ter wereld.

debitel[®]
de zekerheid van de juiste keuze

LEXMARK[™]