

## Turkcell beschleunigt den Onboarding-Prozess mit papierloser Antragsstellung

Turkcell ebnet den Weg für eine schnelle und sichere Kundenaufnahme mit einem papierlosen Antrags- und Aktivierungsprozess. Mit innovativen elektronischen Signaturfunktionen, gestützt auf Kofax SignDoc®, ermöglicht der neue Ansatz die Aktivierungszeit für neue Verträge zu verkürzen – zugunsten einer besseren Kundenerfahrung. Weiters steigert das Unternehmen die betriebliche Effizienz und eliminiert Kosten und Aufwand, die die Verarbeitung von Papierdokumenten verursacht.

### Die Herausforderung

Da der Wettbewerb im Telekommunikationsbereich immer größer wird, hängt eine mögliche Marktführerschaft mehr denn je davon ab, dynamische und personalisierte Dienste anzubieten, die die Erwartungen der Kunden erfüllen.

Turkcell hat das erkannt. Als größter Mobilfunkbetreiber der Türkei mit rund 37 Millionen Mobil- und Breitbandkunden setzte das Unternehmen zum Erhalt seiner führenden Marktposition auf ständige technologische Innovation und einen ausgezeichneten Kundenservice..

Stets bemüht, der Konkurrenz einen Schritt voraus zu bleiben und eine optimale Kundenerfahrung zu bieten, hat Turkcell kürzlich damit begonnen, durch eine weit reichende digitale Transformation die Kundenbindung zu stärken und den Zeit- und Kostenaufwand für die Bereitstellung neuer Dienstleistungen zu reduzieren. Im Rahmen dieser digitalen Transformation konzentrierte sich das Unternehmen besonders auf das Neukundengeschäft als einen zentralen Bereich für Verbesserungen.



*Turkcell ist einer der weltweit größten Anbieter integrierter Kommunikations- und Technologiedienste und betreut mehr als 50 Mio. Kunden. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Istanbul bietet ein Sortiment mobiler, fester, Web-TV- und OTT-Content-Services an.*

### Produkte im Einsatz:

- ◆ Kofax SignDoc®

### Schwerpunkt:

- ◆ Neukundengeschäft
- ◆ E-Signatur
- ◆ Digitale Transformation

**Partner:** Aksis

---

***„Wir haben uns wegen der robusten elektronischen Unterzeichnungsfunktionen und der einfachen Integration mit dem zentralen Content-Management-System für Kofax SignDoc entschieden.“***

İnanç Çakıroğlu, CRM & BIS Capabilities Director, TURKCELL

---

İnanç Çakıroğlu, CRM & BIS Capabilities Director bei Turkcell, erklärt: „Wenn Kunden früher einen neuen Vertrag beantragten, mussten sie an einer unserer Verkaufsstellen Papierformulare ausfüllen und einen Identitätsnachweis in Form ihres nationalen Ausweisdokuments erbringen. Vertriebsmitarbeiter erstellten dann Kopien der Dokumente und sandten diese per Kurier an unser zentrales Service-Center, wo sie gescannt und zur Verarbeitung weitergereicht wurden.“

„Der Prozess war nicht nur zeitaufwendig und papierintensiv, er war auch anfällig für Betrug. Obwohl unsere Vertriebsteams ihrer Sorgfaltspflicht bei der Überprüfung der Ausweisdokumente immer nachkamen, bestand dennoch die Gefahr, dass ein Antragsteller eine handschriftliche Unterschrift fälschte, um mit den gestohlenen Ausweispapieren einer anderen Person einen Vertrag abzuschließen. Wir wollen dem unbedingt entgegenwirken, da dies die Sicherheit unserer Kunden sowie das Vertrauen in unsere Marke unterminieren. Damit reduzieren wir auch das Risiko von möglichen rechtlichen Schritten und Geldbußen.“

---

**„Wir sind das erste Telekommunikationsunternehmen in der Türkei, das einen digitalen Onboarding-Prozess mit sicheren auf Kofax SignDoc gestützten elektronischen Signaturen anbietet.“**

Sinem Yüksel, Customer Experience Management Director, TURKCELL

---

## Die Lösung

Turkcell erkannte das Potential, durch die Beseitigung papiergesteuerter Prozesse und die vollständige Digitalisierung des Neukundengeschäfts die Kundenerfahrung aufzuwerten und gleichzeitig die Kosten und die Betrugsgefahr zu verringern. Entschlossen, diese Vision in die Tat umzusetzen, verließ sich Turkcell auf die Hilfe seines langjährigen Partners Aksis.

„Wir arbeiten seit mehr als zehn Jahren mit Aksis zusammen“, erklärt Çakıroğlu. „Das Team kennt unser Geschäft in- und auswendig und wir vertrauen darauf, dass es uns Lösungen liefert, die unseren Anforderungen perfekt entsprechen. Wir wussten, dass wir uns darauf verlassen können, dass Aksis uns sowohl die erforderliche Technologie sowie den Support für diese digitale Transformation liefert.“

Gemeinsam mit Aksis verwandelte Turkcell das Neukundengeschäft in einen hoch automatisierten, nahezu papierlosen Prozess. Kofax SignDoc bildet einen Eckpfeiler dieses neuen Ansatzes, weil es nahtlose und sichere elektronische Signaturfunktionen ermöglicht.

„Es war für uns entscheidend, elektronische Signaturen in das neue Kunden-Onboarding-System aufzunehmen, da diese uns einen vollständig digitalen Prozess von Anfang bis Ende erlauben“, vermerkt Sinem Yüksel, Customer Experience Management Director bei Turkcell.

Wenn heute Kunden in den Laden kommen, um einen neuen Vertrag zu beantragen, hilft ihnen das Vertriebsteam, ein digitales Antragsformular auf einem Tablet oder einem Desktop-Computer auszufüllen. Die Vertriebsmitarbeiter machen zusätzlich eine elektronische Kopie des Kundenausweises und validieren diese anhand einer nationalen Ausweisdatenbank. Das System verwendet diese Informationen dann zum Ausfüllen des digitalen Vertrags.

Sobald der Kunde/die Kundin die Vertragsdetails überprüft hat, unterzeichnet er oder sie das Dokument auf einem Signier-Pad oder Tablet. SignDoc erfasst automatisch die Unterschrift, zusammen mit biometrischen Daten wie Schreibgeschwindigkeit und Beschleunigung. Die Unterschrift wird digital versiegelt und in den Vertrag integriert, sodass sichergestellt ist, dass sie nicht kopiert oder anderweitig verwendet werden kann. Für höchste Beweiskraft der erfassten Unterschriftsdaten und unterzeichneten Verträge unterschreiben die Turkcell-Kunden mit einem speziellen aktiven Stift auf einem Tablet, wodurch es außerdem ermöglicht wird, den unterschiedlichen Schreibdruck zu erfassen. Ist eine Unterschrift zweifelhaft, verfügen die forensischen Handschriftenexperten über ein Maximum an aussagekräftigen Daten zur Inspektion.

Der digitale Vertrag, das Antragsformular und die Kundenausweisdokumente werden alle in ein zentrales elektronisches Content-Repository hochgeladen, das mit dem CRM-System (Customer Relationship Management) von Turkcell integriert ist. Von hier aus verarbeiten Backoffice-Mitarbeiter die Anträge und aktivieren neue Kunden.

Über ein Kunden-Portal auf der Turkcell-Website können die Kunden ihre Vertragsunterlagen einsehen und auch eine Kopie des elektronischen Vertrags per E-Mail anfordern.

„Wir stellen den Kunden erst seit ein paar Jahren digitale Versionen der Verträge online zur Verfügung. In der Vergangenheit konnte es bis zu fünf Arbeitstage dauern, bis die Dokumente im Kunden-Portal verfügbar waren, da wir warten mussten, bis die Originalversion geliefert und gescannt war“, merkt Yüksel an. „Mit dem neuen Prozess haben die Kunden sofort Zugriff auf ihre elektronischen Verträge.“

Turkcell plant die Einführung der neuen Plattform für rund 1.200 seiner Vertriebsstellen in den kommenden Monaten. In voller Produktion rechnet das Unternehmen mit der Verarbeitung von rund 22,5 Mio. elektronischen Verträgen jährlich.

Yüksel fügt hinzu: „Ein weiterer entscheidender Faktor für die Wahl von Kofax SignDoc war, dass wir im Begriff sind, zusätzliche Identifikationsmethoden einzuführen, z. B. elektronische Identitäten (eIDs), um international konform mit der europäischen Verordnung 910/2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen (eIDAS) operieren zu können – z. B. durch die Erhöhung der Sicherheit unserer Lösung, indem wir SignDoc mit Zeitstempel und einem HSM (Hardware Security Module) verbinden.“

## Ergebnisse

Durch diese voll digitalen Kunden-Onboarding-Prozesse reduzieren wir die Kosten und die Komplexität für Turkcell, was im Unternehmen für mehr Schnelligkeit und Effizienz sorgt.

„Wir entlasten die Teams von den Unmengen an Zeit, Aufwand und Kosten im Zusammenhang mit der Papierverarbeitung“, erläutert Yüksel. „Das Personal in unseren Verkaufsstellen muss nicht mehr stapelweise Kundendokumente verpacken und an unser Service-Center senden – alles wird direkt am Anfang des Onboarding-Prozesses aufgenommen. Dies ermöglicht es uns, die Zykluszeiten zu beschleunigen. Statt auf den Versand von Dokumenten zu warten, können wir, noch während der Kunde vor Ort ist, Backend-Prozesse anstoßen. Wir hoffen auch, das Ausdrucken und Versenden von ca. 110 Mio. Blatt Papier pro Jahr zu vermeiden, was den Betrieb wesentlich kostengünstiger und umweltfreundlicher machen wird.“

Yüksel fügt hinzu: „Unsere Vertriebsmitarbeiter sind begeistert von dem neuen Konzept. Sie werden von den zeitaufwendigen papiergebundenen Prozessen entlastet und haben dadurch mehr Zeit, sich auf den Kundenservice zu konzentrieren.“

Turkcell geht davon aus, dass der neue Onboarding-Ansatz die Kundenerfahrung transformieren wird und den Kunden eine effiziente und sichere Möglichkeit bietet, Neuverträge zu beantragen.

„Die Digitalisierung vereinfacht die Kundenerfahrung, da diese das Antragsverfahren so schneller und einfacher absolvieren können“, erklärt Yüksel. „Darüber hinaus beruhigt es unsere Kunden, da sie wissen, dass wir sehr sichere und vertrauenswürdige elektronische Signaturen verwenden, deren Fälschung oder Manipulation wesentlich schwieriger ist als bei Unterschriften mit Tinte.“

Mit dieser Investition in zukunftsweisende digitale Dienste festigt Turkcell seinen Ruf als innovatives Unternehmen, das auf die Bedürfnisse und Erwartungen moderner Konsumenten eingeht.

„Wir bei Turkcell sind stolz darauf, dass wir neue Technologien und Services auf den Markt bringen – und diese Initiative stärkt unser Image“, schließt Yüksel. „Dass wir das allererste Kommunikationsunternehmen in der Türkei mit einem digitalen Onboarding-Prozess sind, bildet einen weiteren Baustein für unsere Vision, weltweit der führende digitale Betreiber zu sein. Sichere elektronische Verträge und Unterschriften, ermöglicht durch Kofax SignDoc, unterscheiden uns von der Konkurrenz und bieten unseren Kunden bessere Möglichkeiten, mit uns Geschäfte zu tätigen.“

---

**Weitere Erfolgsgeschichten unserer globalen Kunden finden Sie unter [www.kofax.de](http://www.kofax.de).**