

## Digitale Signatur als Kundenbindungsinstrument

## Einfach, schnell und sicher

„Seitdem unsere Außendienstler die digitale Signatur mit Unterschriften-Pad einsetzen, hat sich ihre Arbeit am Point of Sale wesentlich vereinfacht“, erklärt Mag. Helmut Hrazdira, Leiter IT/PC@Net Service bei der Österreichischen Beamtenversicherung. Kein Wunder: Formulare müssen heute weder mitgebracht noch ausgedruckt werden, sondern lassen sich am Bildschirm anzeigen, bearbeiten und unterzeichnen. Und durch die elektronische Übertragung an die Zentrale hat der Antragsteller auch seine Police inzwischen viel schneller in den Händen.

**H**eimat der Österreichischen Beamtenversicherung ist der öffentliche Dienst. Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit ist die ÖBV einem demokratischen Prinzip verpflichtet: Die Versicherten sind zugleich Mitbesitzer des Unternehmens, sie gehören zur ÖBV-Familie. Lang sind die Zeiten noch nicht her, als die Außendienstmitarbeiter/innen der Versicherung mit einer Sammlung bis zu 25 Seiten starker Antragspapiere, Beratungsformulare und sonstiger Dokumente durch die Lande gezogen sind, um ihre Abschlüsse zu tätigen. Aufgrund gesetzlicher Vorgaben und gestiegener Informationspflichten gegenüber dem Kunden hielt dann auch in diesem Sektor die IT-Unterstützung Einzug.

Nach und nach wurden die Kollegen/-innen von Anfang 2008 an mit Notebooks ausgestattet, konnten die Antragsformulare auf diesen für den Kunden individualisiert aufbereiten und auf mitgeführten Druckern sogleich ausdrucken. Denn jeder (Neu-)Kunde muss vor Vertragsschluss bereits eine Unter-

schrift unter das Angebot setzen, erst dann kann der Antrag in die Zentrale verschickt, dort gleich lautend die Police erstellt und ihm zugesandt werden.

„Dies war zweifelsohne ein Fortschritt, doch wir hatten noch immer einen Medienbruch in der Bearbeitung“, sagt Manfred Diem, zentraler Vertriebsassistent der ÖVB und zuständig für die Koordination der Außendienstler. Deshalb führte das Unternehmen parallel die digitale Signaturlösung SignoSign von signotec ein. Sie erlaubt das digitale Unterschreiben direkt im elektronischen Dokument über ein hoch auflösendes Pen-Pad. Auf den Drucker können die Kollegen seitdem gestrost verzichten. „Per E-Mail schickt der Mitarbeiter das Formular sofort in die Zentrale, wo bereits die Police erstellt werden kann“, erklärt Manfred Diem, „früher konnte es einige Tage dauern, bis er nach abgeschlossener Tour mit den unterschriebenen Formularen wieder in die Zentrale kam.“

Nicht nur die eigenen Mitarbeiter/innen haben das Verfahren des-

halb sehr positiv aufgenommen, auch die Kunden/innen sind überzeugt „Gerade in Geld und Versicherungsangelegenheiten hat die Unterschrift für alle Beteiligten noch immer einen hohen Stellenwert“, weiß Manfred Diem – weswegen die Kollegen ihre Drucker anfangs auch noch mitnahmen, sollte jemand das Verfahren ablehnen. Doch was die interne Rechtsabteilung der ÖVB überzeugte, damit ließ sich auch das Zutrauen der Kundschaft gewinnen: Ein unabhängiger und vor Gericht zugelassener Schriftsachverständiger bestätigte in einem Gutachten, dass die detaillierte graphische und forensische Analyse der von signotec digitalisierten Unterschrift in vollem Maße der handschriftlichen Unterschrift entspricht und damit als 100 Prozent beweisicher gelten kann.

#### Signatursoftware in Versicherungsanwendung integriert

Die Lösung ist heute auf den Notebooks aller 400 Außendienstler in die ÖBV-eigene Versicherungsapplikation zur Offert-Erstellung integriert. Ist das Angebot fertig berechnet, ruft der Mitarbeiter die Signaturanwendung über ein Icon auf, das Angebot öffnet sich darin und ist sofort unterschreibungsbereit. Signiert wird auf dem angeschlossenen Pad und der Kunde sieht seine Signatur sogleich im elektronischen Formular. SignoSign bindet neben den grafischen Eigenschaften zusätzlich die individuelle Schreibcharakteristik der Unterschrift mit ihren biometrischen Merkmalen fälschungssicher in das Formular ein. Sie dient im Zweifel vor Gericht als wesentlicher Bestandteil der Be-



Einfach am Pen-Pad unterschreiben – schon ist der Versicherungsvertrag vollständig und kann direkt an die Zentrale verschickt werden.

Bild: signotec GmbH

weisführung für einen Schriftsachverständigen. Die gleichzeitig hinterlegten Angaben zu Datum und Uhrzeit belegen eindeutig, wann der Vorgang durchgeführt wurde.

### **Gestiegene Servicequalität für den Kunden deutlich spürbar**

Das Angebot wird dann in einem bestimmten Ordner archiviert und aus diesem per UMTS-Karte an die Server in unserer Zentrale übermittelt, wo es automatisch in das elektronische Archivsystem gelangt. Trafen die Anträge früher günstigenfalls nach zwei Tagen im Head-

quarter ein, so sind sie heute binnen Sekunden übermittelt und können gleich weiterverarbeitet werden.

„Unsere Servicequalität hat sich verbessert“, sagt Helmut Hrazdira, „und für den Kunden ist das auch deutlich spürbar. Er gewinnt einfach den Eindruck, dass die ÖBV ihre Angelegenheiten effizient erledigt.“ Nachdem das Signaturverfahren bei den Angebotsformularen erfolgreich eingeführt ist, denkt man bereits über die Integration in weitere Dokumentarten des Außendienstes nach, etwa Adressänderungs-Formulare, die sich ohne weiteres mit SignoSign unterschreiben las-

sen können. Auch aus dem CRM-System „Mobile Sales Agents“ von SAP heraus erzeugen die Vertriebler tagtäglich Office-Dokumente, die, ließe man sie elektronisch signieren, nicht mehr gedruckt werden müssten. Und dann ist da noch der Innendienst: „Einfache und standardisierte Prozesse wie das Einholen bestimmter Berechtigungen oder Sachmittelanforderungen sind ja für die Einbindung elektronischer Signaturen geradezu prädestiniert“, so Hrazdira, „hier werden wir also auch in absehbarer Zeit mit SignoSign arbeiten.“

*Autor: Frank Zscheile, freier IT-Journalist, München*