



max.mobil

标题

为优化整个在线注册过程，max.mobil 简化了工作流程，希望达到“30 分钟入网”的目标。

奥地利 GSM 运营商 max.mobil 非常重视客户服务，希望确保每一名申请者都能在 30 分钟内完成入网手续。达成这项目标是利器是 TOPCALL 系统，它的主要作用是通过应用集成实现通信线路的优化。

挑战

买过手机的人都遇到过这样的问题。新购置的设备或SIM卡需要办理书面注册手续，几天后才能真正入网。max.mobil 希望把时间缩短到半个小时以内。这意味着需要在30 分钟内完成申请表处理和信用状态审核，一切无误之后，激活网络连接。

max.mobil 合作的 SIM 卡经销商有大约 500 家。经销商收到入网申请后会传真给 max.mobil 进行评估。评估过程涉及申请人地址信息、账户号码、信用状态的审核，必要时还须核对新客户提供的信用卡扣款授权。

为优化这个过程，提高工作效率，max.mobil 决定将整个注册过程电脑化，希望达到“30 分钟入网”的目标。

解决方案

第一个待解决的问题是传真，因此 max.mobil 联系了 TOPCALL。关键在于如何通过最高效的方式向操作员呈现收到的注册表格（通常是传真）。在 TOPCALL 的帮助下，max.mobil 设计出了一种分割图像系统，在显示屏一侧显示原始的传真，另一侧显示 max.well 软件。这套系统便于快速输入数据。所有消息统一进入队列，操作员只需要点击下一个任务，就可以开始工作流程。



max.mobil

标题

max.mobil 借助这套电脑化系统实现了客户服务质量的飞跃，TOPCALL 服务器在传真信息的接收和分发方面起到了重要作用。

成果

TOPCALL 的解决方案负责将传真申请表发送到对应的部门。通过电脑化处理和对接行政系统，计费过程也实现了自动化。这让 max.mobil 可以在三到四分钟内激活用户的网络连接。电脑化流程和严谨的工作程序也降低了错误率。另一项优势是入网申请的相关数据始终保持最新状态。此外，不久之后，配备电脑的经销商可以直接登录 max.mobil 的网络并输入客户数据。

max.mobil 借助这套电脑化系统实现了客户服务质量的飞跃，TOPCALL 服务器在传真信息的接收和分发方面起到了重要作用。接下来，max.mobil 计划整合现有的 Lotus Notes 基础设施和 TOPCALL 系统，实现外发传真的自动化。max.mobil 已经成功地重新设计了沟通流程，增强了自身竞争力。