

# **IN CHE MODO BAIL HOTLINE HA RIDOTTO I COSTI DELL'80%, PUR REGISTRANDO UNA CRESCITA SIGNIFICATIVA IN 2 ANNI**



**Bail Hotline**<sup>®</sup>  
Bail Bonds

Negli ultimi due anni, Foxit eSign ha aiutato Bail Hotline a soddisfare le proprie esigenze di crescita continua in termini di firme elettroniche in modo flessibile e rispettoso del budget. In questo case study esamineremo le sfide particolari che il nostro cliente ha dovuto affrontare e il modo in cui Foxit eSign ha offerto soluzioni utili, integrative e intuitive per aiutarlo a raggiungere gli obiettivi.

Per citare Bail Hotline, l'obiettivo è quello di "cambiare l'immagine del settore delle cauzioni, offrire al consumatore risposte chiare in un momento delicato, trattare il consumatore come se fosse un membro della propria famiglia e offrire piani di pagamento per rendere la cauzione accessibile a tutti".

## In che modo Bail Hotline utilizzava già le firme elettroniche

Quando Bail Hotline si è rivolta a Foxit nel 2019, non era nuova all'utilizzo di firme elettroniche per la propria attività. In effetti, stava già utilizzando i servizi di una soluzione di firma elettronica concorrente per la compilazione di accordi contrattuali e di servizio per i propri clienti nelle varie sedi e call center.

L'utilizzo della firma elettronica ha permesso a Bail Hotline di offrire ai clienti la possibilità di condurre tutto da remoto e di completare le transazioni più velocemente che in precedenza, evitando di dover compilare documenti fisici.

## Perché Bail Hotline si è rivolta a Foxit

Il problema riscontrato da Bail Hotline era la difficoltà di estendere l'uso della firma elettronica secondo le proprie esigenze in modo capillare ed economicamente vantaggioso; con il fornitore precedente, l'azienda si sentiva non supportata e limitata sia dal punto di vista finanziario sia da quello delle funzionalità per quanto riguarda le esigenze avanzate di firma elettronica.

Foxit è stata inizialmente contattata dall'Operations Manager di Bail Hotline, Eric Jones, ma l'intero processo è stato portato avanti come azione condivisa con l'IT Director dell'azienda, Gabriel McGuire, i responsabili operativi e il team commerciale. I reparti e il personale congiunto erano alla ricerca di una soluzione di firma elettronica che potesse essere utilizzata per:

- **Facilitare l'integrazione:** L'integrazione fluida delle firme elettroniche nel software aziendale e nell'app mobile è una priorità assoluta.
- **Supportare i procedimenti giudiziari:** Firme attendibili e legalmente vincolanti che risultino valide in tribunale sono un requisito imprescindibile nel settore delle cauzioni.
- **Risparmiare:** È essenziale una soluzione per la firma elettronica che consenta di ridurre la spesa per documento e contenere il budget, consentendo allo stesso tempo un maggiore utilizzo dello stesso.
- **Aumentare la velocità del servizio:** Una compilazione più rapida degli accordi contrattuali è importante.
- **Migliorare la flessibilità:** La soluzione di firma elettronica deve adattarsi facilmente alle modifiche necessarie.

Dopo aver iniziato con la prima sede a Riverside, in California, nel 2012, Bail Hotline è cresciuta rapidamente fino a diventare uno dei principali operatori del settore delle cauzioni, con oltre 200 dipendenti, più di 30 sedi e un approccio unico e familiare.

Oggi Bail Hotline è la seconda più grande società di gestione delle cauzioni degli Stati Uniti e ha aiutato migliaia di famiglie e imputati offrendo opzioni di cauzione rapide e accessibili e un'assistenza clienti competente.

## In ultima analisi, Bail Hotline ha scelto di collaborare con Foxit per i seguenti motivi fondamentali

- **Risparmi sui costi:** La capacità di fornire una soluzione di firma elettronica di qualità superiore a un prezzo inferiore rispetto al provider di firma elettronica precedente
- **Integrazione migliorata:** Viene offerta un'integrazione flessibile con una soluzione API completa

Dopo la decisione di passare alla nuova soluzione, il nostro team commerciale, il team di supporto clienti e gli specialisti dell'integrazione non hanno perso tempo e si sono messi subito al lavoro con il Supervisor of Information Technology di Bail Hotline, Ismael Ramirez, per stabilire un piano d'azione e iniziare a integrare la nostra soluzione di firma elettronica nel software personalizzato dell'azienda.

## In che modo Foxit eSign ha aiutato Bail Hotline a raggiungere i suoi obiettivi

Dopo aver realizzato l'integrazione con Foxit eSign, Bail Hotline è in grado di supportare la crescita dell'azienda in tutta la California e negli Stati Uniti. Ogni ora, i rappresentanti di Bail Hotline e i relativi clienti inviano e ricevono numerosi documenti utilizzando l'API implementata da Foxit eSign.

Da quando ha ultimato l'integrazione, e nel corso degli ultimi due anni, Bail Hotline ha riscontrato i seguenti vantaggi nell'utilizzo di Foxit eSign:

- **Miglioramento del ROI aziendale grazie a un supporto clienti e a un'elaborazione dei documenti più veloci che mai.** Grazie alle semplici funzionalità per gli allegati che consentono ai clienti di inserire foto, documenti comprovanti l'assunzione, attestati di residenza e altro ancora, **i tempi di compilazione dei contratti si riducono in media del 50%.**
- **Ottimizzazione dell'utilizzo del budget aziendale con un risparmio dell'80% sui costi.** Questi risparmi sui costi consentono a Bail Hotline di espandere ulteriormente l'uso della firma elettronica, garantendo nel contempo il rispetto dei requisiti di budget.
- **Accesso a un supporto documentale legale e giudiziario più affidabile in pochi clic,** con firme elettroniche legalmente vincolanti e certificati di compilazione per ogni documento compilato.
- **Una migrazione di successo del servizio clienti verso i call center,** dove l'intuitivo software di firma elettronica ha aiutato Bail Hotline a mantenere una media di 30 giorni per l'onboarding e ha contribuito a una crescita più rapida delle risorse umane quando necessario.
- **Implementazione fluida delle firme elettroniche nell'ERP basato su web e nelle applicazioni iOS / Google Play Store di Bail Time,** che consentono ai clienti di compilare i contratti anche da dispositivi mobili; questa operazione è stata portata a termine utilizzando l'API di Foxit eSign, flessibile e completa, che può integrarsi con qualsiasi software o applicazione.

## Ecco un esempio in cui i certificati di compilazione legalmente vincolanti di Foxit eSign si rivelano preziosi

*"Il certificato di autenticità del documento reale è di gran lunga migliore di quello che abbiamo fisicamente, a dire il vero. Quindi, da quello che ricordo, ci sono stati momenti in cui abbiamo dovuto presentarci davanti a un giudice e mostrare la documentazione relativa [alle cauzioni]. E questo certificato ci ha aiutato molto".* Ismael Ramirez, Supervisor of Information Technology di Bail Hotline.

Con il passaggio a Foxit eSign per la firma elettronica, Bail Hotline supporta la crescita dell'azienda in tutta la California e negli Stati Uniti. Ogni ora, i rappresentanti di Bail Hotline e i relativi clienti inviano e ricevono numerosi documenti utilizzando l'API implementata da Foxit eSign, il che si traduce in un'esperienza migliorata e semplificata sia per i dipendenti sia per i clienti.

Foxit eSign non solo ha ridotto la spesa complessiva per i documenti di Bail Hotline, aumentando al contempo l'utilizzo della firma elettronica, ma il software intuitivo supporta la capacità di apportare modifiche in base alle esigenze, utilizzando l'ERP e le app mobili personalizzate. Questo permette a Bail Hotline di fissare con sicurezza gli obiettivi futuri, sapendo di disporre di un software di firma elettronica in grado di crescere ed evolvere.

## Progetti per il futuro

Poiché si prevede una crescita e un'espansione continue e sono necessarie modifiche, Bail Hotline prevede di utilizzare Foxit eSign per raggiungere questi obiettivi:

- **Espandere l'uso del software di firma elettronica** in base alle nuove esigenze e all'assunzione di nuovi dipendenti; Foxit sta continuamente ampliando la knowledge base con utile documentazione di supporto.
- **Continuare a migliorare l'esperienza dei clienti** soddisfacendo la richiesta di servizi più rapidi e remoti, ad esempio con un maggiore utilizzo di modelli pronti per l'uso.
- **Espandere in modo fluido l'utilizzo dei documenti** in base all'aumento delle vendite previsto, senza il timore di incorrere in vincoli di budget.
- **Costruire l'ERP** e continuare a migliorare l'esperienza dei clienti con il supporto dell'API senza restrizioni di Foxit eSign.

## Parere sull'esperienza con Foxit eSign

*"È stato un grande successo. Non c'è dubbio. Credo che la cosa che ci ha colpito maggiormente sia stata la possibilità di realizzare tutto ciò che volevamo".* Ismael Ramirez, Supervisor of Information Technology di Bail Hotline.

