

# BAIL HOTLINE

如何在 2 年內  
實現顯著增長，  
同時將成本  
降低 80%



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

在過去的 2 年裡，Foxit eSign 協助 Bail Hotline 以靈活且符合預算的方式，滿足持續增加的電子簽名需求。在本案例研究中，我們將討論客戶所面臨的獨特挑戰，以及 Foxit eSign 如何提供整合式、直覺且有用的解決方案，協助他們實現目標。

引用 Bail Hotline 的話，他們的使命是「改變保釋金行業的形象，在消費者需要的關鍵時刻為其提供明確答覆，像對待自己家人一樣服務消費者，並提供保釋金支付計劃，讓人人都負擔得起。」

## 話說 Bail Hotline 使用電子簽名的來龍去脈

當 Bail Hotline 在 2019 年首次接觸 Foxit 時，他們對使用電子簽名經營業務並不陌生。事實上，他們早已使用競爭對手的電子簽名解決方案提供的服務，在不同地點和客服中心，協助客戶完成服務和合約協議。

透過使用電子簽名，Bail Hotline 能支援客戶選擇遠端執行所有操作，這樣一來，無需處理實際書面工作，且完成交易的速度更勝以往。

## Bail Hotline 為何找上 Foxit

Bail Hotline 遇到的難題是，無法以全面且符合預算的方式擴大電子簽名的使用；保釋公司感到自己的進階電子簽名需求，不僅沒有得到支援，在費用和功能方面更受到目前供應商的限制。

最初接洽 Foxit 的是 Bail Hotline 的營運經理 Eric Jones，但整個流程後續是由公司 IT 總監 Gabriel McGuire、辦事處經理和銷售團隊一起協作決定。這些聯合部門和人員所需的電子簽名解決方案，必須能實現以下目標：

- **輕鬆整合：**將電子簽名順利整合到公司軟體和行動應用程式，是第一考量。
- **支援訴訟程序：**在保釋行業中，在法庭上，持有可靠且具有法律約束力的簽名是必要條件。
- **節省費用：**必須有一個解決方案可減少每個文件的支出並盡可能減少電子簽名的預算支出，同時允許更廣泛的使用。
- **提高服務速度：**更方便地完成合約協議很重要。
- **提高靈活性：**電子簽名解決方案必須根據需要輕鬆適應變更。

2012 年，Bail Hotline 在加州里弗賽德（Riverside）成立第一家辦事處，之後迅速發展成為保釋金行業的重量級公司，擁有 200 多名員工、30 多個辦事處，並以獨特的家庭優先方式為特色。

如今，Bail Hotline 是美國第二大保釋公司，透過提供快速且經濟實惠的保釋選擇和專業的客戶支援，幫助了成千上萬的家庭和被告。

## Bail Hotline 最終選擇與 Foxit 合作的主要原因如下

- **節省成本**：電子簽名解決方案的價格不僅比目前的電子簽名供應商更優惠，且功能卓越
- **增強整合**：實現與完整 API 解決方案的靈活整合

在決定改用之後，我們的銷售團隊、客戶支援團隊和整合專家立即與 Bail Hotline 的資訊技術主管 Ismael Ramirez 擬好行動計劃，並開始將我們的電子簽名整合到他們公司的自訂軟體中。

## Foxit eSign 如何協助 Bail Hotline 成功實現目標

在成功完成與 Foxit eSign 的整合後，Bail Hotline 順利支援公司在加州和美國的發展。Bail Hotline 代表及其客戶每小時使用 Foxit eSign 實作的 API 傳送和接收多個文件。

自完成整合以來，在過去 2 年的時間內，Bail Hotline 在使用 Foxit eSign 的過程中獲得了以下效益：

- **提高了公司的投資報酬率 (ROI)，客戶支援和文件處理速度更勝以往。** 透過使用簡單的附件功能（允許客戶提供圖片、就業證明、地址證明等），**合約完成時間平均縮短了 50%**。
- **最大化利用公司預算，節省了 80% 的成本。** 這樣一來，Bail Hotline 能夠進一步擴大其電子簽名的使用範圍，同時確保其不超出預算要求。
- **只需按幾下，即可獲得更可靠的法律和法庭文件支援**，每份完成的文件都有具有法律約束力的電子簽名和完結證書。
- **將客戶服務成功移轉到客服中心**，透過易於使用的電子簽名軟體，協助 Bail Hotline 維持平均 30 天的極快上手週期，並在需要時促進員工的快速增長。
- **在 Bail Time 以 Web 為基礎的 ERP 和 iOS/Google Play Store 應用程式中，順暢地進行電子簽署**，使客戶能夠隨時隨地完成合約；這都要歸功於使用 Foxit eSign 靈活而完整的 API，能與任何軟體或應用程式整合。

## 提及 Foxit eSign 具有法律約束力的完結證書證明有價值的一個實例

*「說實話，實際文件的真實性證明，遠優於我們親身出示證明。因此，據我回憶，我們曾有過不得不站在法官面前，向他們出示 [保釋金] 文件的時候。這份憑證對我們幫助很大。」* Bail Hotline 資訊技術主管 Ismael Ramirez。

改用 Foxit eSign 電子簽名解決方案後，Bail Hotline 順利支援公司在加州和美國的發展。Bail Hotline 代表及其客戶每小時使用 Foxit eSign 實作的 API 傳送和接收多個文件，為員工和客戶提供獲得增強且簡化的體驗。

Foxit eSign 不僅減少了 Bail Hotline 的文件整體支出，增加了電子簽名的使用範圍，這款直覺的軟體更支援他們根據需要，使用自訂 ERP 和行動應用程式來進行變更。這樣一來，Bail Hotline 可以自信地設定未來目標，同時知道有一款電子簽名軟體可以伴隨著他們一起成長。

## 未來規劃

Bail Hotline 預期會持續成長和擴張並且需要變革，因此打算利用 Foxit eSign 從以下方面支援他們的工作：

- 隨著新需求的出現和錄用越來越多的員工，Foxit **不斷擴大簽名軟體的使用範圍**，並利用有用的支援文件持續擴展知識庫。
- **持續改善客戶體驗**，透過使用更多預先建立的範本，滿足追求遠端服務速度更快、數量更多的需求。
- 在預期銷售額增長的推動下，**順利擴大文件使用範圍**，而不必擔心會受到預算限制。
- 在 Foxit eSign 不受限制的 API 支援下，**建構 ERP** 並持續增強客戶體驗。

## 當被問及 Foxit eSign 的使用體驗時

*「非常成功。這是肯定的。我認為真正讓我們獲益匪淺的是，我們能真正實現自己的願景。」*

Bail Hotline 資訊技術主管 Ismael Ramirez。

