

Uitgevers - abonnementenadministratie

Opdrachtgever: De uitgever van 's lands grootste weekblad

Profiel: Onze opdrachtgever is de uitgever van het grootste TV/radio weekblad in Nederland. Het blad heeft een oplage van 1.1 miljoen stuks en bereikt circa 3 miljoen lezers. Tevens is zij uitgever van een tweewekelijkse TV/radio gids voor schoteltkijkers.

De briefing: In juni 2005 bracht de uitgeverij een Request for Proposal uit om verschillende postverwerking en data-entry werkzaamheden die samenhangen met haar abonnementenadministratie geheel of gedeeltelijk uit te besteden. Alle grote Nederlandse data-entry bedrijven namen deel aan de selectieprocedure. De werkzaamheden waren als volgt omschreven; Op dagelijkse basis worden poststukken in grote getale ontvangen. Deze post bestaat uit aanmeldingen abonnementen, adreswijzigingen, machtigingen, afvoeringen, postretouren en brieven. Na ontvangst dient alle post gesorteerd en gescand te worden, waarna de gegevens via OCR en data-entry verwerkt moeten worden. Ten slotte moeten de bestanden met verwerkte gegevens afgeleverd worden ten behoeve van vervolgvactiteiten en analyses.

Accuratesse en flexibiliteit waren de belangrijkste eigenschappen waarover de nieuwe partner moest beschikken.

Onze oplossing: DDC Europe bood de uitgever een oplossing waarbij alle documenten worden ontvangen, uitgepakt, gesorteerd en gescand in één van onze Nederlandse vestigingen; maar de daadwerkelijke data-entry werkzaamheden op DDC's productiefaciliteiten in de Filippijnen plaatsvonden. Dankzij de veel lagere arbeidskosten in dit uiterst hoog ontwikkelde Engelstalige land, konden op deze wijze aanzienlijke kostenbesparingen gerealiseerd worden. Doordat de coördinatie in Nederland ligt en dankzij het gebruik van geavanceerde kwaliteitscontroles en Nederlandse referentiedata, is een kwalitatief hoogwaardige verwerking gegarandeerd. De opdrachtgever was overtuigd van onze expertise en de kwaliteit van de geboden oplossing; DDC Europe kreeg de opdracht. Een maand na gunning werden de eerste batches met documenten al verwerkt.

Het resultaat: zowel de opdrachtgever als DDC Europe zijn zeer tevreden over de samenwerking, welke zich beter laat omschrijven als een partnership. Op dagelijkse basis werken we samen aan een effectieve en efficiënte abonnementenadministratie. Dankzij de partnership met DDC Europe heeft deze opdrachtgever aanzienlijke kostenbesparingen weten te realiseren, terwijl de kwaliteit gelijk is gebleven en op bepaalde punten zelfs verbeterd is.