

De Post

De Belgische Post verkort doorlooptijd van distripostcontracten van 90 dagen naar 24 uur

De Post

www.depost.be



Sector

Post

Uitdaging

- Verhoging van de klanttevredenheid
- Vermindering van de interne werkdruk
- Verkorten van de doorlooptijd van contracten

Oplossing

Gestructureerde workflow voor afsluiten en verwerken van contracten

Resultaten

- Verkorting van de doorlooptijd van contracten van 90 dagen naar 24 uur
- Gestructureerde workflow met overzichtelijke templates voor elk contracttype
- Klant kiest zelf voor digitale of manuele ondertekening
- Rechtsgeldigheid van contracten is gewaarborgd
- Medewerkers hebben altijd inzicht in de status van contracten

In samenwerking met

Certipost

Een blik op de systemen

- Adobe LiveCycle Barcoded Forms ES
- Adobe LiveCycle Digital Signatures ES
- Adobe LiveCycle Process Management ES
- Adobe LiveCycle Data Services ES
- Adobe AIR

De Post is de nationale postoperator van België. Van de jaarlijkse omzet wordt 80% behaald met het ophalen en bezorgen van brieven en pakjes. Het autonome overheidsbedrijf maakt zich op voor de liberalisering van de postmarkt in 2011. In totaal werken zo'n 35.000 medewerkers bij De Post. Naast de particuliere markt, richt De Post zich ook nadrukkelijk op de zakelijke markt. Eén van de diensten die De Post aanbiedt is Distripost, een service voor de huis-aan-huis-verspreiding van drukwerk. De postbodes bezorgen het drukwerk via Distripost tijdens de gewone postbezorging, waarbij het aantal stukken drukwerk beperkt blijft tot maximaal twee per postronde. Hierdoor blijft de attentiewaarde van het drukwerk hoog.

“Met Distripost wordt huis-aan-huis drukwerk door de postbode samen met de gewone post bezorgd. Op deze manier worden folders van bedrijven en overheden in 78 procent van de gevallen zeker bekeken. Door de nauwkeurige selectiemogelijkheden zijn gerichte en lokale acties zeer eenvoudig te realiseren”, zegt Christian du Jardin, Group Marketing and Medium Enterprises Director bij De Post. “Met Adobe zijn we een pilootproject gestart met onze KMO-klienten voor het afsluiten van een contract voor Distripost. Het resultaat is dat we de doorlooptijd aanzienlijk hebben verkort van 90 dagen tot 24 uur. Onze klanten kunnen nu nog gemakkelijker en eenvoudiger zaken doen met De Post.”

Doorlooptijd drastisch verkorten

Omdat Distripost toelaat een zeer nauwkeurige selectie te maken, is de dienst niet alleen interessant voor grote bedrijven en overheden, maar juist ook voor KMO's die vaak alleen lokaal actief zijn. “De markt voor Distripost is dus zeer groot en we hebben dagelijks dan ook vele contacten met klanten. Binnen De Post bestonden verschillende procedures voor het controleren en ondertekenen van de Distripost-contracten. Het gevolg was dat de doorlooptijd van een contract kon oplopen tot wel 90 dagen. Onze uitdaging was om deze doorlooptijd drastisch te verminderen, zonder afbreuk te doen aan een eenduidig kwalitatief proces voor de goedkeuring en ondertekening”, aldus du Jardin.

Klantvriendelijk opereren

Maar De Post wilde niet alleen intern de efficiëntie verhogen. Volgens du Jardin speelde ook de aanstaande liberalisering van de postmarkt een belangrijke rol: “De Post zet veel stappen om nog klantvriendelijker te opereren. Ook bij Distripost wilden we het voor onze zakelijke klanten zo eenvoudig en aangenaam mogelijk maken om met De Post te werken. Het werken met digitale contracten versnelt weliswaar onze eigen processen, maar we wilden de klant wel de keuze blijven bieden. De klant ontvangt het contract digitaal maar bepaalt zelf of hij een contract digitaal ondertekent en terugstuurt, of dat hij het contract print, de papieren versie ondertekent en deze per post terugstuurt.”

“Met Adobe hebben we het afsluiten van een contract met Distripost voor onze zakelijke klanten aanzienlijk verkort van 90 dagen tot 24 uur. Onze klanten kunnen nu nog gemakkelijker en eenvoudiger zaken doen met De Post.”

Christian du Jardin,
Group Marketing and Medium
Enterprises Director,
De Post

The screenshot shows the Adobe LiveCycle ES workspace. The main window displays a contract form titled 'OVEREENKOMST DISTRIPOST'. The form is in Dutch and contains the following information:

- Contract Type:** EASYNL
- OVEREENKOMST DISTRIPOST | PAGINA 1/3**
- CONTRACTNR.:** 00/2009/1234
- Tussen:** Naam van het bedrijf > Adobe Systems Benelux, Vertegenwoordigd door > Kris Cole, Straat > Culliganlaan, Postcode > 1831, Gemeente > Diegem, Nr > 2, Bus >. Emailadres > kris.cole@adobe.com, Tel. > KBO-Nr. > 0453694761, Fax >, BTW-NR. > BE453604761, Facturatie adres > Culliganlaan, Postcode > 1831, Gemeente > Diegem, Nr > 2, Bus >, Klantennr. > 12345678.
- En:** DE POST, N.V. van Publiek Recht, Muntcentrum (Service Center Contract), 1000 Brussel, Contract@post.be, T. +32 (0)2 201 11 11, F. +32 (0)2 276 30 60, KBO > 0214.596.464, Contact >.
- HIERNA "DE KLANT" GENOEMD**
- HIERNA "DE POST" GENOEMD**
- Wording overeengekomen wat volgt:**
 - 1. VOORWERP**

De overeenkomst Distripost (de "Overeenkomst") is van toepassing op de Behandeling door De Post van Distripost zendingen voor rekening van de Klant. Volgende contractuele documenten zijn mede van toepassing: (1) onderhavige Overeenkomst, (2) de Tariefbijlage, (3) de Algemene Voorwaarden Distripost, (4) de MassPost Gids en (5) de Algemene Voorwaarden Contractsvorming van De Post.
 - 2. DUUR**

De Overeenkomst treedt in werking op 01/01/2010 en eindigt na afloop van één jaar, behoudens hernieuwing overeenkomstig artikel 4.
 - 3. VERWACHT VOLUME EN TOEPASSELIJKE TARIEVEN**

Het aantal Distripost zendingen dat de Klant verwacht af te geven voor behandeling door De Post tijdens de duur van de Overeenkomst (het "Verwachte Volume"), alsmede de tarieven die met dit volume overeenstemmen zijn vermeld in de Tariefbijlage (de "Verwachte Tarieven"). Indien na afloop van de contractuele periode blijkt dat het Verwachte Volume werd overschreden of niet bereikt werd, worden de Verwachte Tarieven aangepast in functie van de volumes die de Klant effectief heeft afgegeven, zoals bepaald in de Tariefbijlage.

Veilig en snel contracten versturen

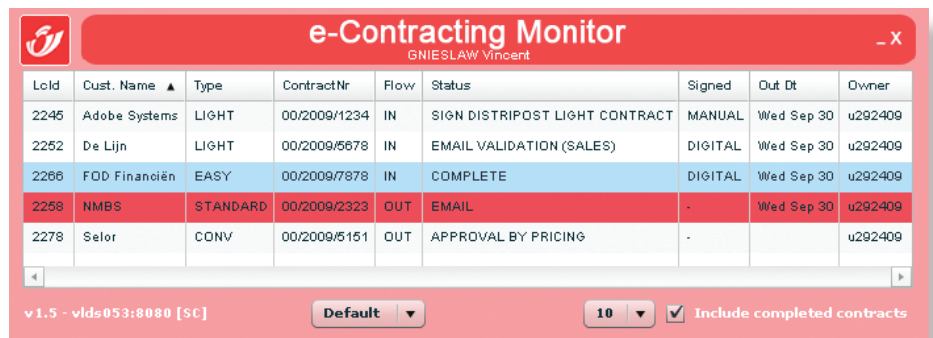
De Post koos daarom voor Adobe LiveCycle ES. Binnen drie maanden was de oplossing al volop in gebruik. Een belangrijke reden om te kiezen voor Adobe was dat de digitale ondertekening via De Post-dochter Certipost of met de Belgische eID eenvoudig was te integreren. Elk contractvoorstel voor Distripost verlaat De Post nu via digitale weg, vaak al tijdens het klantcontact of hooguit binnen enkele minuten daarna. Vincent Gnieslaw, Head of e-Business Development, Group Marketing bij De Post: “We hebben met Adobe LiveCycle ES volledig nieuwe templates gemaakt voor de contracten. De medewerker van ons sales center of onze account manager bij de klant vult het contract in tijdens het klantcontact en verstuurt het meteen als een beveiligd PDF-document.” Omdat 89% van alle desktopcomputers over Adobe Reader beschikt, is De Post vrijwel zeker dat de klant het contract vervolgens ook eenvoudig kan openen. De klant controleert het overzichtelijke contract en kan het document dan ondertekenen en terugsturen. “Uiteraard beslist de klant zelf of hij een digitale handtekening gebruikt of dat hij het contract print en manueel tekent en terugstuurt. Dankzij de beveiliging binnen Adobe LiveCycle ES weten we zeker dat het contract niet is veranderd en dus rechtsgeldig is”, aldus Gnieslaw.

Een gestructureerde workflow voor alle contracten

Voor het hele proces van het aanmaken van Distripost-contracten tot aan de afhandeling werd een gestructureerde workflow ontworpen binnen Adobe LiveCycle ES. Elke medewerker van De Post die een Distripost-contract opmaakt, doorloopt een aantal eenvoudige en overzichtelijke stappen. Wanneer het contract teruggestuurd is door de klant komt het weer terug in de workflow van De Post. Gnieslaw: “Als de klant een digitale handtekening gebruikt heeft, dan komt het contract direct terecht bij de bevoegde persoon van De Post die het contract controleert en indien nodig digitaal ondertekent. De klant krijgt dan automatisch via e-mail het digitale contract met daarin beide digitale handtekeningen. Als het contract manueel is ondertekend door de klant, dan wordt de barcode op het geprinte contract ingescand en komt het alsnog in onze digitale workflow terecht. De bevoegde persoon van De Post ondertekent dan manueel en stuurt een fysiek exemplaar van het contract terug naar de klant.”

Voor meer informatie bezoek:

• www.adobe.com/products/livecycle



The screenshot shows the 'e-Contracting Monitor' interface by Gnieślaw Vincent. It features a table with columns: Loid, Cust. Name, Type, ContractNr, Flow, Status, Signed, Out Dt, and Owner. The table contains five rows of contract data. Below the table, there is a status bar with version information 'v 1.5 - vlds053:8080 [SC]', a 'Default' dropdown menu, a '10' dropdown menu, and a checked checkbox for 'Include completed contracts'.

Loid	Cust. Name ▲	Type	ContractNr	Flow	Status	Signed	Out Dt	Owner
2245	Adobe Systems	LIGHT	00/2009/1234	IN	SIGN DISTRIPOST LIGHT CONTRACT	MANUAL	Wed Sep 30	u292409
2252	De Lijn	LIGHT	00/2009/5578	IN	EMAIL VALIDATION (SALES)	DIGITAL	Wed Sep 30	u292409
2266	FOD Financiën	EASY	00/2009/7878	IN	COMPLETE	DIGITAL	Wed Sep 30	u292409
2258	NMBS	STANDARD	00/2009/2323	OUT	EMAIL	-	Wed Sep 30	u292409
2278	Selor	CONV	00/2009/5151	OUT	APPROVAL BY PRICING	-		u292409

Proactieve klantcontacten

Dankzij de workflow van Adobe LiveCycle ES heeft De Post niet alleen de doorlooptijd van haar Distripost-contracten aanzienlijk verkort. Elke verkoopmedewerker heeft ook voortdurend inzicht in de status van de contracten binnen Adobe LiveCycle ES. Maar hij kan ook via de speciaal ontworpen e-Contracting Monitor-widget, gebaseerd op Adobe AIR, zien welke contracten er zijn binnengekomen, welke contracten er nog bij de klant liggen en welke er binnenkort verlopen. “Door Adobe kunnen we ook een veel proactievere relatie aangaan met onze klanten. Bijvoorbeeld om te informeren naar de status van een contract of om tijdig een hernieuwing van het contract aan te bieden. Zo spelen we korter op de bal voor onszelf én voor onze klanten”, aldus Gnieślaw.

Voortbouwen op succes

Inmiddels is duidelijk dat het succes van het pilootproject een vervolg zal krijgen. “De goede resultaten van het pilootproject bij onze KMO-klanten zal mogelijk leiden tot de implementatie en inzet van Adobe LiveCycle voor andere producten van De Post met soortgelijke contractvormen”, besluit Gnieślaw.



Adobe Systems Benelux
Hoogoorddreef 54/a
1101 BE Amsterdam zo
www.adobe.be
www.adobe.nl

Adobe, het Adobe-logo, AIR en LiveCycle ES zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Adobe Systems Incorporated in de Verenigde Staten en/of andere landen. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van de desbetreffende eigenaren.

© 2009 Adobe Systems Incorporated. Alle rechten voorbehouden.