

Casestudy: Triodos Bank

Uitbesteden: dé oplossing bij spectaculaire groei

Triodos Bank financiert alleen projecten en ondernemers die de wereld duurzamer, beter of mooier maken. Het is de enige onafhankelijke bank die volledige openheid geeft over waar en hoe het geld van klanten wordt besteed. Voor de rest is Triodos een bank als elke andere: met pinpassen, internetrekeningen en rekeningafschriften die tijdig en correct bij haar klanten op de mat vallen.

Triodos  **Bank**

‘Het uitbesteden van onze rekeningafschriften verloopt snel, veilig en zorgvuldig.’

Hans de Wolff, Triodos Bank

sure *we can*



post

Werken met Print & Fulfilment

Hans de Wolff is Hoofd Operations van Triodos Bank. Hij heeft 'zijn' bank in twee jaar tijd zien verdubbelen van 60.000 naar 130.000 klanten. 'We begonnen ooit als een kleine bank, maar steeds meer mensen weten ons te vinden. Het milieu en de kwaliteit van leven worden steeds belangrijker. Dat willen mensen ook terugzien bij hun bankzaken. Bij Triodos kunnen ze letterlijk zien waar hun geld in geïnvesteerd wordt. Dat spreekt veel mensen aan.'

'We groeien gemiddeld 30% per jaar, de stroom rekeningafschriften groeit mee. Daarom willen we een partij die deze schaalgrootte aankan'

Enorme toename afschriften

De spectaculaire groei gaat gepaard met een enorme toename van de stroom rekeningafschriften. Verwerkte de bank in haar begintijd een paar rekeningafschriften per week, nu gaan er ruim vijfhonderd afschriften per dag de deur uit. Gonda Alberts, Teamleider Betalingsverkeer: 'Vroeger printten we de rekeningafschriften in huis, maar het werden er zoveel dat we niet meer konden garanderen dat ze op tijd bij de klant op de mat lagen. Bovendien kostte het ons teveel tijd. We mogen dan een duurzame bank zijn, we willen wél concurreren met de grote banken. Daar hoort ook bij dat rekeningafschriften op tijd en foutloos verstuurd worden. Om dat voor elkaar te krijgen, hebben we deze klus uitbesteed aan TNT Post.'

Triodos Bank

- De enige onafhankelijke duurzame bank van Nederland
- Sparen, betalen, pinnen, beleggen, hypotheke en internetbankieren
- 130.000 klanten in Nederland
- 500 medewerkers wereldwijd
- Vestigingen in Nederland (Hoofdkantoor in Zeist), België, het Verenigd Koninkrijk, Spanje en Duitsland.
- Actief in 38 ontwikkelingslanden

Wij zijn altijd bereikbaar

Neem contact op via (030) 281 65 55 of kijk op www.tntpost.nl/printenfulfilment

Efficiënt

Klanten kiezen bij Triodos zelf of ze dagelijks, per maand of per kwartaal een afschrift ontvangen. Een jaarlijks afschrift ontvangen ze allemaal. Triodos zou aanvankelijk eerst alleen de jaarrun (60.000 afschriften), de kwartaalrun (zo'n 25.000 afschriften) en de maandrun (15.000 afschriften) uitbesteden en de dagruns (500 afschriften) in huis houden. 'Uiteindelijk besloten we om ook de dagrun uit te besteden,' vertelt Alberts. 'Het werkt gewoon heel efficiënt: 's nachts worden de afschriften in ons systeem gegenereerd, vervolgens gaan ze via een veilige internetverbinding naar TNT Post. Daarna ontvang ik een bevestigingsmail en de volgende werkdag al ligt het afschrift bij onze klant op de mat. En als er eens knelpunten zijn dan worden die meteen opgepakt. Ze nemen ons serieus en denken met ons mee. Ze geven ons het gevoel dat alles kan.'

Altijd én op tijd afschriften binnen

Het uitbesteden van de rekeningafschriften scheelt Triodos geld. 'Maar dat is nog niet eens het belangrijkste,' vindt De Wolff. 'Wij boksen op tegen grote banken, dan moet je in elk geval de basis op orde hebben: klanten krijgen hun afschriften altijd én op tijd. Vroeger kregen we nog wel eens klachten, sinds we de afschriften uitbesteden nooit meer. Een andere belangrijke factor is de schaalbaarheid: een partij waarmee wij samenwerken, moet onze groei van zo'n 30% per jaar aankunnen. Voor TNT Post is dat geen enkel probleem: hun systemen kunnen het met gemak aan. Zelfs ons duurzame papier zorgde niet voor problemen – niet iedere printer kan dat namelijk verwerken. We hebben een prettig aanspreekpunt dichtbij huis, we kunnen rekenen op een snelle voortgang en het proces verloopt veilig en zorgvuldig. Heel belangrijk voor een bank!'

Uw rekeningafschriften uitbesteden?

Kijk voor meer informatie op www.tntpost.nl/printenfulfilment of neem direct contact op via (030) 281 65 55. Vragen kunt u ook mailen naar infobds@tntpost.nl.

sure *we can*



post