

Het uitbesteden van de postkamer helpt Syncasso met een efficiënter informatieproces

De kwaliteit van onze dienstverlening is nu een stuk hoger

Dataverwerking zorgt voor een efficiënte verwerking van je fysieke en digitale documenten. Door de binnenkomende post te laten digitaliseren, is deze eenvoudiger te verwerken. Zo zijn gegevens snel beschikbaar in je systemen, kun je snellere en betere service verlenen aan je klanten en bespaar je tegelijk flink op de kosten. Jemuël Wilkes van incasso- en deurwaardersorganisatie Syncasso beaamt dit: “De kwaliteit van onze dienstverlening aan het begin van ons proces is nu een stuk hoger.”

Jemuël Wilkes is COO (Chief Operating Officer) van Syncasso. Syncasso verzorgt diverse incasso-oplossingen voor organisaties zoals zorgverzekeraars, overheidsinstellingen, water- en energiebedrijven en bedrijven in de bancaire sector. Samen met zijn collega Rutger Jacobs, Teamleider Frontoffice, kijkt hij terug op een geslaagde transitie van handmatige postverwerking naar een volledig digitaal proces. “Wij hebben verschillende communicatiestromen binnen onze organisatie,” vertelt Jemuël. “Van sommaties en gerechtelijke documenten tot betalingsverzoeken en verweerschriften. Al die poststromen wilden we graag op een eenduidige manier binnenkrijgen. Door de post te laten digitaliseren, kunnen we nu een heleboel stappen overslaan. Dat betekent enerzijds een enorme doorlooptijdverkortening en anderzijds een hogere kwaliteit van dienstverlening aan het begin van het proces.”

Focus op corebusiness

Rutger licht de oude situatie toe: “Alle post kwam nog fysiek binnen op onze verschillende werklocaties in Nederland. Daar werd het opengemaakt, gestempeld, gecodeerd, gescand en gekoppeld aan het juiste dossier. En dat zo’n 400 à 500 keer per dag!

Rutger Jacobs, Teamleider Frontoffice

Vroeger kwam alles binnen op één hoop. Nu gaat het direct naar de juiste afdeling.

Allemaal handwerk. Vandaar de vraag: kan dan niet anders? Is onze corebusiness het digitaliseren van post? Nee.” Jemuël knikt: “Nu kunnen wij ons focussen op onze corebusiness. Ik zeg altijd: laat iedereen doen waar hij goed in is. Zo krijg je de optimale ketenintegratie.

De oplossing: digitaliseren van post

Rutger vervolgt: “Wij hanteerden zo’n 150 briefcodes. Dat hebben we samen met PostNL teruggebracht naar vijf overzichtelijke batches. Hierdoor kunnen we de juiste prioriteit aan poststukken toekennen.” Naast overzicht levert het digitaliseren nog meer voordelen op. Rutger: “Vroeger kwam alles binnen op één hoop. Nu gaat het direct naar de juiste afdeling. De foutmarges zijn een stuk kleiner, er ontbreken geen pagina’s meer, we hebben geen last van aan elkaar plakkende pagina’s en we krijgen alles netjes en compleet als PDF binnen.”

Duurzaamheid voorop

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is belangrijk voor Syncasso, vertelt Jemuël: “Digitaliseren betekent niet alleen minder handeling. Het betekent ook dat we een modern, lean proces hebben, met veel minder reisbewegingen.” Dit levert direct een CO2-reductie op, omdat er niet meer op en neer gereden wordt tussen het postdepot en de verschillende vestigingen van Syncasso.

Grip op KPI’s

“Daarnaast kunnen we nu meer kritieke prestatie-indicatoren (KPI’s) toekennen aan onze poststroom,” gaat Jemuël verder. “We hebben meer inzicht in bijvoorbeeld de doorlooptijd, van de binnenkomst tot het beantwoorden van post. Hoe laat komt iets binnen bij PostNL en



hoe laat is het door ons verwerkt? Daar kunnen we nu op acteren. Ook kunnen we nu zien op welk onderdeel van het proces we het beter willen doen." Rutger: "We hebben ook meer grip op onze eigen kosten. We hoeven niet zelf onze post te coderen, we hebben geen machines meer, hoeven niet meer te scannen, hebben een lagere foutmarge, minder handwerk; dat scheelt aanzienlijk." Door post te digitaliseren kunnen bedrijven als snel 50% besparen op hun kosten.

Prettige samenwerking

"PostNL heeft ons heel goed geadviseerd: zij wisten precies hoe je een poststroom optimaal moet inrichten. Daar hebben ze een hele goede kijk op." Vertelt Jemuël enthousiast. Rutger vult aan: "De mensen van PostNL zijn hier een paar keer op kantoor geweest. Onze contactpersoon en iemand van de PostNL-scanstraat. Vervolgens zijn we gaan implementeren en na één testmaand, zijn we meteen om gegaan - in een relatief korte tijd dus! We hebben één aanspreekpunt en dat is echt heel fijn. Daardoor hebben we korte lijntjes. Daarnaast krijgen we wekelijks updates en regelmatige evaluaties." "Wat ik heel fijn vind is dat PostNL meedenkt op strategisch niveau," zegt Jemuël. "Ze denken als een ondernemer, dat had ik niet verwacht. Je verwacht dat het een groot en log bedrijf is, maar ze zijn juist flexibel en 1-op-1. En gaat er iets niet goed, dan wordt er meteen actie ondernomen. Daar zijn we echt heel tevreden over!"

Over Syncasso

Syncasso Nederland BV is een incasso- en deurwaardersorganisatie. Met bijna 300 bevlogen medewerkers op vijf locaties door heel Nederland helpen zij debiteurklanten om hun betalingsproblemen op te lossen. Dat doen zij voor corporate opdrachtgevers zoals zorgverzekeraars, water- en energieleveranciers, overheid en bedrijven in de bancaire sector."

Interesse of meer weten?

Neem contact op via datasolutions@postnl.nl. Of kijk op postnl.nl/data-oplossingen.