

## Referentie 2

Naam klant:	Albert Heijn
Adres	Provincialeweg 11
Postcode en plaats	1506 MA Zaandam
Naam contactpersoon	Lauressa Flach
Telefoonnummer	075-6599111
Datum start project	Begin 2004
Duur van het contract	Lopend
Omvang opdracht	Verwerking van circa 500.000 bonuskaartformulieren per jaar
Uitvoering	Volledig in eigen beheer

### Uitgebreide omschrijving van de aard, omvang en bijzonderheden van de opdracht:

Albert Heijn heeft de verwerking van aanvragen en wijzigingen van bonuskaarten al ruim 6 jaar uitbesteed bij Didoc. Op jaarbasis verwerkt Didoc circa 500.000 bonuskaartformulieren. Dankzij de kwaliteit die Didoc levert binnen haar data-entry activiteiten, beschikt Albert Heijn over correcte gegevens van haar klanten en kunnen op basis van deze data tevens klantspecifieke acties worden uitgevoerd.

Albert Heijn ontvangt dagelijks nieuwe bonuskaartaanvragen en gewenste mutaties van huidige bonuskaarthouders. Hiervoor zijn twee formulieren beschikbaar:

- het aanvraagformulier;
- het wijzigingsformulier.

Op deze formulieren kan worden aangegeven of het om een aanvraag en/of een mutatie gaat. De bonuskaartformulieren komen van de filialen via de interne post terecht bij de postkamer op het hoofdkantoor in Zaandam. Albert Heijn zorgt vervolgens dat de formulieren naar Didoc worden gebracht.

Didoc zorgt ervoor dat bij de responsopvang eventuele uitzonderingen, zoals andere formulieren dan bonuskaarten en overige post, uit het proces worden gehaald. Deze post wordt retour gezonden naar Albert Heijn. Eventuele oudere formulieren, beschadigde formulieren of formulieren ingevuld met een gekleurde pen (anders dan blauw of zwart) zullen als uitzondering door Didoc handmatig worden behandeld.

Vervolgens verzorgt Didoc de data-entry van deze formulieren. De bonuskaartformulieren worden enkelzijdig gescand, waardoor de formulieren image geassisteerd ingevoerd kunnen worden in het invoerprogramma. Dit verhoogt de snelheid van de invoer. De kwaliteit van de data wordt geborgd door een verscheidenheid aan controles. Een aantal voorbeelden van beslissingen die zijn genomen ten aanzien van de invoer en het invoerprogramma in dit traject zijn:

- Elke postcode-huisnummercombinatie wordt gecontroleerd in de TNT-postcodetabel;
- Voor NAW gegevens wordt gebruik gemaakt van de NEN-normering;
- Bank/gironummer wordt dubbel ingevoerd voor extra controle;
- Een bonuskaartnummer (BK nr.) dient te beginnen met 26104 en dient uit 13 posities te bestaan;
- Voor een BK nr. worden de EAN-check + Moore rekenregel toegepast.

Wekelijks wordt alle ingevoerde data in een bestand op een secure FTP van Albert Heijn geplaatst. Het bestand wordt opgemaakt naar de recordspecificaties van Albert Heijn, zodat de klant eenvoudig de data kan inlezen in de eigen database.

Oordeel van de opdrachtgever over de uitgevoerde dienstverlening

Prima verwerking van de klantgegevens. Door ingebouwde controles worden gegevens nauwkeurig en geheel geautomatiseerd in de bonuskaartdatabase verwerkt. Hierdoor heeft Albert Heijn geen omkijken naar de verwerking van de formulieren. Overigens is Didoc een fijne partij om mee samen te werken.

Lauressa Flach

