

Referentie 3

Naam klant:	De Nederlandse Persgroep (Algemeen Dagblad)
Adres	Marten Meesweg 35
Postcode en plaats	3068 AV Rotterdam
Naam contactpersoon	Manon Giezen
Telefoonnummer	010-4066174
Datum start project	Begin 2006
Duur van het contract	Lopend
Omvang opdracht	Verwerking van circa 30.000 antwoordcoupons per jaar
Uitvoering	Volledig in eigen beheer

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

Voor de Nederlandse Persgroep verwerkt Didoc met regelmaat antwoordkaarten op het gebied van proefabonnementen op het Algemeen Dagblad. Het betreft circa 30.000 antwoordcoupons per jaar, verdeeld over verschillende acties. Door de efficiënte en kwalitatieve verwerking van de coupons beschikt het Algemeen Dagblad snel over de correcte data van haar potentiële leden.

Geïnteresseerden kunnen zich op twee verschillende manieren registreren voor het ontvangen van een proefabonnement, namelijk via een webformulier of een coupon.

Met betrekking tot de consumenten die via een webformulier reageren, zorgt Didoc voor de opschoning van deze data. Daarnaast worden de aanmeldingen omgezet in het juiste formaat, zodat deze direct in het systeem van het Algemeen Dagblad ingelezen kunnen worden.

De fysieke coupons worden per koerier door het Algemeen Dagblad verzonden naar Didoc. Vervolgens maakt Didoc van deze coupons handzame bundels (batches). Op deze manier kan de kwaliteit worden geborgd en is het tevens mogelijk om snel een specifieke coupon terug te vinden. Hierna gaan de coupons naar onze data-entry afdeling.

Voor de handmatige verwerking van de coupons heeft Didoc een invoerprogramma geprogrammeerd, zodat de coupons efficiënt en op een hoog kwaliteitsniveau ingevoerd kunnen worden. In dit invoerprogramma is namelijk een aantal inhoudelijke controles opgenomen om de kwaliteit van de data te waarborgen. De controles zijn aangeraden door Didoc en gebaseerd op richtlijnen die door het Algemeen Dagblad zijn aangeleverd (voorbeelden: postcode-huisnummercheck, controle op geboortedatum, 11-proef etc.).

Er zijn gedurende het jaar verschillende actieperiodes met veel piekmomenten, waarin circa 2.500 coupons per dag kunnen binnenkomen. In dat geval worden de coupons dagelijks door de koerier bij Didoc bezorgd. De volgende dag voor 12.00 uur leveren wij het dagbestand op aan het Algemeen Dagblad.

Didoc denkt met haar klanten mee om processen te verbeteren. Didoc ziet mogelijkheden om het Algemeen Dagblad op diverse vlakken te ontzorgen en kan realiseren dat het Algemeen Dagblad alle klantdata op uniforme wijze ontvangt. Dankzij het aanbod van verschillende communicatiekanalen onder één dak kan Didoc alle data opvangen, registreren, verwerken, verrijken, rapporteren, verzenden en opslaan. Dit geldt niet alleen voor fysieke coupons, maar tevens voor o.a. online webschermen (landingpagina's), callcenter acties, postmailings en e-mailings. Om de Nederlandse Persgroep de mogelijkheid te geven om te profiteren van onze expertise, is een voorstel aangeleverd dat binnenkort door Didoc zal worden gepresenteerd.

Ons oordeel mbt de samenwerking met Didoc is zeer positief.
Didoc is sterk in de volgende punten:

1 contact

Dit vind ik belangrijk. Hun bereikbaarheid is supergoed, vergeleken met andere bedrijven. Zodra je een verzoek/probleem/opmerking hebt, wordt deze direct opgepakt. Snel schakelen. Professioneel.

2 flexibiliteit

Ze zijn een moeilijke klant, erg ad-hoc. Op ons valt niets te plannen. Didoc is zeer snel en levert kwaliteit, ongeacht korte-termijn en pieken.

3 meedenken

Ze hebben kennis van ons bedrijf en abonnees en verbeteren onze processen mbt dataverwerking en verspreiding.

4 kijken uit naar een vergroting van onze samenwerking

We zijn al jaren blij met Didoc en hebben hen gekozen als preferred supplier. Een fijne partner!

17/8/10

Marion Gierzen

Peragroep NL
AD.

