

Referentie 1

Naam klant:	De Nederlandse Staatsloterij
Adres	Paleisstraat 5
Postcode en plaats	2414 JA Den Haag
Naam contactpersoon	Geert Hagendoorn
Telefoonnummer	070-3021500
Datum start project	Begin 2008
Duur van het contract	Lopend
Omvang opdracht	Verwerking van circa 300.000 antwoordkaarten per jaar
Uitvoering	Volledig in eigen beheer

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

Sinds 2008 heeft de Staatsloterij in het kader van de verwerking van haar antwoordkaarten de digitalisering en data-entry aan Didoc toevertrouwd. Het gaat hierbij om ongeveer 300.000 antwoordkaarten per jaar. Dankzij de webapplicatie die voor de Staatsloterij opgezet is, is de klant optimaal op de hoogte van het proces. Daarnaast wordt door de inrichting van het proces met scherpe controles een hoge kwaliteit geleverd.

De antwoordkaarten komen via verschillende antwoordnummers rechtstreeks binnen bij Didoc. De aantallen worden direct geregistreerd en via een webapplicatie gecommuniceerd naar de Staatsloterij. De post wordt binnen 36 uur verwerkt tot een maximum van 7.500 stuks per dag. Bij hogere aantallen wordt de doorlooptijd met de klant afgestemd.

Didoc controleert de binnengekomen antwoordkaarten op verwerkbaarheid. De respons wordt gesorteerd op actiecode en geteld. Ook deze aantallen worden via de webapplicatie gecommuniceerd richting de Staatsloterij.

Wanneer antwoordkaarten zwaar beschadigd zijn en hierdoor niet verwerkbaar zijn via het normale proces, worden deze als uitval naar de Staatsloterij verzonden. De uitval wordt geteld en via de webapplicatie meegedeeld aan de Staatsloterij.

Didoc scant alle scanbare formulieren op dagbasis. De formulieren worden na scanning fysiek gearchiveerd gedurende een periode van 1,5 jaar in het magazijn van Didoc.

Alle gegevens op de antwoordkaarten worden verwerkt met behulp van automatische herkenning en data-entry. Naast de controles tijdens de verwerking worden extra controles uitgevoerd tijdens de import in de projectdatabase. Hierbij wordt het format van de data gecontroleerd en aangepast aan het vereiste format uit de door Staatsloterij aangeleverde record layout.

Door middel van diverse controles op ingevoerde data wordt bepaald of de records compleet genoeg zijn om te verwerken. Indien het record incompleet wordt geacht op één van de door Staatsloterij aangeleverde incompleetheidsredenen, wordt dit record in een webapplicatie aangeleverd aan een tweedelijns medewerker. Deze tweedelijns medewerkers completeren de records door controle in het Staatsloterijstelsel en eventueel door het nabellen van klanten. Indien een record alsnog compleet gemaakt kan worden, wordt deze door Didoc aan de klant aangeleverd.

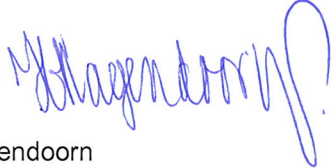
In de projectdatabase worden alle gegevens van de antwoordkaarten opgeslagen. Dagelijks worden de verwerkte records aangeleverd in XML format. Individuele records worden door middel van een push aanlevering aan de webservice van Staatsloterij aangeboden. Met betrekking tot veiligheid zorgt Didoc ervoor dat alleen requests van bepaalde IP adressen worden aangeleverd.

In de webapplicatie zijn rapportages beschikbaar waarmee Staatsloterij het proces realtime kan volgen. Na de invoer wordt het poststuk gearhiveerd en is het vervolgens op elk moment online op te roepen via www.onsarchief.nl. Dit is een door Didoc beheerd online archief.

Oordeel van de opdrachtgever over de uitgevoerde dienstverlening

17-08-2010

De dienstverlening van DIDOC is accuraat en flexibel. Alle informatie over binnengekomen antwoordkaarten kunnen we direct (digitaal) opvragen via hun webapplicatie. Indien er wijzigingen nodig zijn dan kan DIDOC deze snel doorvoeren. Ook bij grotere (systeem) wijzigingen aan onze kant heeft DIDOC laten zien dat ze hun applicatie tijdig en correct kunnen aanpassen aan de eisen en wensen van de klant. De Nederlandse Staatsloterij is tevreden met DIDOC als leverancier.



Geert Hagendoorn
Medewerker Spelmanagement en Klantprocessen