



“Dankzij UnifiedPost kunnen we onze boodschap op de snelste manier via verschillende kanalen naar onze correspondenten versturen. Bovendien kunnen we het hele verzendingsproces online opvolgen, waar en wanneer ook.”

Geert Peeraer,
Directeur IT Promedia



Promedia heeft meer tijd en geld voor commerciële acties dankzij efficiëntere correspondentie

Wie op zoek is naar een bedrijf in België komt vaak terecht bij De Gouden Gids. Opdat alle gegevens elk jaar correct zouden verschijnen, contacteert Promedia alle bedrijven jaarlijks opnieuw. Tot eind 2005 stuurde Promedia hen hiervoor een brief, wat een duur en behoorlijk arbeidsintensief proces was. De vraag naar een alternatief drong zich dan ook op.

Vandaag neemt UnifiedPost de volledige correspondentie met de 450.000 bedrijven over om de juistheid van hun gegevens na te gaan. UnifiedPost stelde een cascadesysteem voor, waardoor men pas in laatste instantie nog per post correspondeert. Dankzij een online opvolgmodule kan Promedia op ieder moment zien hoe en of een bedrijf al gecontacteerd werd. Ook de correspondentie voor de online advertenties en contractvernieuwing van de meer dan 125.000 bedrijven die jaarlijks adverteren in de Gouden Gids neemt UnifiedPost voor zijn rekening.

De tijd en het geld dat is vrijgekomen sinds de samenwerking met UnifiedPost, investeert Promedia in prospectie en toekomstige commerciële acties bij bestaande klanten.

Overzicht

Land: België
Sector: Uitgeverij

Profiel

Promedia geeft de Gouden Gids en de Witte Gids uit, met een totale jaarlijkse oplage van 4,5 miljoen exemplaren. De hierin gepubliceerde reclameboodschappen zijn goed voor ongeveer 8% van alle reclame-investeringen in België. Promedia stelt 784 mensen tewerk en boekte in 2005 een omzet van 215,7 miljoen euro.

Uitdaging

Promedia wou met haar klanten efficiënter corresponderen om zo kosten en tijd te besparen. Met name de correspondentie voor de gegevensupdate en de vernieuwing van advertenties en contracten moest veel vlotter verlopen. Bovendien moest er meer tijd vrijkomen voor prospectie en toekomstige commerciële acties

Oplossing

UnifiedPost verzorgt een groot deel van Promedia's klantencorrespondentie via een eenvoudig op te volgen onlinesysteem. UnifiedPost probeert eerst elektronisch te communiceren en pas in laatste instantie per brief. Dat geeft Promedia extra geld en tijd voor commerciële acties.

Voordelen

- betaalbare en flexibele oplossing
- heel transparant dankzij online opvolgmodule
- jaarlijkse besparing van ongeveer 382.500 brieven
- milieuvriendelijk alternatief
- meer tijd en geld voor commerciële acties en prospecties
- meer tijd voor prospectie
- dankzij het digitaal archief kan men alles snel terugvinden
- boodschap komt voortaan op de snelste manier bij de correspondent terecht

Wie op zoek is naar een bedrijf in België komt vaak terecht bij De Gouden Gids. Die bevat de gegevens van 450.000 bedrijven, vrije beroepen en zelfstandigen. Het is uiteraard belangrijk dat de gegevens elk jaar correct verschijnen en dat alle wijzigingen mee worden opgenomen. Daarom contacteert Promedia al die bedrijven elk jaar opnieuw. Tot eind 2005 stuurde Promedia hen hiervoor een brief, wat een duur en behoorlijk arbeidsintensief proces was. De vraag naar een alternatief drong zich dan ook op.

Ongeveer 382.500 brieven minder

Op vraag van Promedia nam UnifiedPost de volledige correspondentie met de 450.000 bedrijven over om de juistheid van hun gegevens na te gaan. "UnifiedPost onderscheidde zich van andere mogelijke leveranciers op het gebied van prijs en flexibiliteit", zegt Geert Peeraer, IT-directeur van Promedia. "Bovendien is UnifiedPost het enige bedrijf dat ons ook een online opvolgmodule kon garanderen. Daarmee kunnen we op ieder moment zien hoe en of een bedrijf al gecontacteerd werd."

UnifiedPost stelde een cascadesysteem voor, waardoor men pas in laatste instantie nog per post correspondeert. Geert Peeraer: "Wij sturen eerst onze boodschap op een beveiligde manier naar UnifiedPost. Daarna nemen zij de verdere verzending volledig van ons over. Eerst verstuurt UnifiedPost een e-mail met een URL. Als onze klant hierop klikt, heeft UnifiedPost de garantie dat de e-mail goed aangekomen is en bijvoorbeeld niet door een spamfilter is tegengehouden. Heeft UnifiedPost geen e-mailadres van de klant, komt de digitale boodschap met een foutmelding terug of klikt de klant niet op de link, dan stuurt UnifiedPost de boodschap per fax door. Pas als er ook geen faxnummer voorhanden is, gebeurt de verzending per brief. In dat geval printen wij de brief bij Promedia zelf, omdat de nodige infrastructuur hiervoor al in ons bedrijf aanwezig was en omdat dit slechts over kleine aantallen gaat." Promedia kan het hele verzendingsgebeuren online opvolgen. Dankzij het nieuwe systeem wordt nu ongeveer 85% van deze brieven elektronisch verstuurd, terwijl vroeger alles per post gebeurde. Omgerekend komt dat neer op een besparing van ongeveer 382.500 brieven.

Toen de voordelen van het eerste project duidelijk werden, zag Promedia nog meer mogelijkheden in een samenwerking met UnifiedPost. Geert Peeraer: "Klanten die adverteren op de website van de Gouden Gids krijgen

een bevestiging als hun advertentie online staat. Dat gebeurde vroeger per brief, maar vandaag gebruiken we hetzelfde cascadesysteem dat UnifiedPost ontwierp voor de gegevensupdate. Opnieuw betekent dit een besparing van kosten en tijd.”

Nog meer projecten met UnifiedPost

Meer dan 125.000 bedrijven adverteren elk jaar in de Gouden Gids. Het contract hiervoor wordt jaarlijks vernieuwd. Ook de correspondentie voor de contractvernieuwing neemt UnifiedPost voor zijn rekening. Een maand voor de vervaldatum krijgen de klanten een uitnodiging om hun contract opnieuw te vernieuwen en de mogelijkheid om hun advertentie te actualiseren. Op lange termijn wil Promedia de advertenties zoals ze in de Gouden Gids verschijnen meteen meesturen met deze jaarlijkse correspondentie. Promedia zal de opgemaakte documenten in digitale vorm naar UnifiedPost versturen, dat verder instaat voor de verzending.

“Vroeger gingen onze vertegenwoordigers jaarlijks op bezoek bij de klant om het contract te verlengen”, zegt Geert Peeraer. “Dat was vaak een routineuze taak waarvoor we onze klanten moesten storen. Nu UnifiedPost de correspondentie hiervoor op zich heeft genomen, kan de klant dit bekijken wanneer het voor hem past. Bovendien komt er zo voor de vertegenwoordiger meer tijd vrij om nieuwe klanten en prospecten te bezoeken.”

Elektronisch archief ruimt papierberg op

UnifiedPost bood Promedia de kans om alle correspondentie elektronisch te bewaren om het papieren archief maximaal te beperken. De briefwisseling wordt voortaan opgeslagen in een elektronisch archief, beheerd door UnifiedPost. Ook andere papieren documenten kunnen na scanning pro-

bleemloos in het elektronisch archief worden opgeslagen. “Vroeger hadden we de gewoonte om alles af te drukken”, zegt Geert Peeraer. “Dat creëert natuurlijk een enorme papierberg. Met ons elektronisch archief kunnen we aanzienlijk wat besparen op papier en inkt waardoor we onze bescheiden steen bijdragen tot een kleinere belasting voor het milieu. En uiteraard kunnen we dankzij het digitaal archiveren alles snel terugvinden.”



“UnifiedPost archiveert alle correspondentie in digitale vorm. Zo vinden we alle documenten snel terug.”

Geert Peeraer, Directeur IT Promedia

Gewonnen tijd en geld opnieuw investeren

Momenteel verloopt ongeveer een kwart van de uitgaande communicatie bij Promedia via UnifiedPost. In de toekomst zal dit nog toenemen. “Dankzij UnifiedPost kunnen we onze boodschap op de snelste manier via verschillende kanalen zoals e-mail, fax of brief, naar onze correspondenten versturen. Bovendien kunnen we het hele verzendingsproces online opvolgen, waar en wanneer ook. De besparingen die we hierdoor realiseren, investeren we in nieuwe commerciële acties, waarmee onze belangrijkste doelstelling bij de aanvang van de samenwerking met UnifiedPost behaald is,” besluit Geert Peeraer.

Zij gebruiken het UnifiedPost platform:

ALD Automotive • Ansell Healthcare • Athlon Car Lease • AXA Assistance • BMW Belgium
DaimlerChrysler FS • Dexia Auto Lease • KBC Autolease • Kréfel • Le Soir • Omega Pharma
Promedia • Reuters • Systemat • VUMmedia • VWR International • Wolters Kluwer Belgium

UnifiedPost SA

Rue du Cerf 200 | 1332 Genval | Belgium | Tel : +32 2 634 06 28 | Fax : +32 2 633 46 61 | contact@unifiedpost.com