



Stater is de grootste onafhankelijke end-to-end dienstverlener voor de hypothecaire markt in de Benelux. Het bedrijf, gevestigd in Amersfoort, beheert maar liefst 40% van alle hypotheeklen in Nederland. Stater is de laatste jaren sterk gegroeid door voor geldverstrekkers als ABN AMRO Bank, ASR, Munt en Lloyds Bank het gehele proces uit handen te nemen. Denk aan webportals, e-mails, sms-berichten en brieven. Alleen van die laatste categorie worden er op jaarbasis al 10.000.000 verstuurd. Om hun correspondence processen optimaal te kunnen stroomlijnen, maakt Stater gebruik van de oplossingen van Smart Communications en de diensten van Nokavision.

De enorme stroom aan communicatie maakt dat Stater grote behoefte heeft aan overzicht en ondersteuning. Het bedrijf gebruikte hiervoor Thunderhead software. "Omdat Thunderhead end-of-life raakt en de ondersteuning gaat stoppen, moesten we over op een nieuw systeem," zegt Rik Sneller, Senior Product Owner bij Stater. "Wij hebben te maken met een zeer groot aantal templates in verschillende varianten voor de geldgevers. Dat maakt het houden van overzicht best complex.

### **De complexiteit niet onnodig vergroten**

Stater wilde niet dat ze met de aanschaf van een ander softwarepakket een compleet nieuwe

"De nieuwe architectuur van de SmartCOMM app maakt het voor ons veel gemakkelijker om te upgraden."

Rik Sneller | Sr. Product Owner

manier van data-aanlevering moesten gaan hanteren. "Onze communicatiestroom is al complex genoeg, die wilden we niet nog ingewikkelder maken. Omdat Smart Communications de opvolger is van Thunderhead, zijn de systemen onder de motorkap nagenoeg hetzelfde. Dat maakt dat we in onze manier van werken weinig hebben hoeven aanpassen."

## Nooit meer werken met verouderde softwareversies

Sinds de overgang naar SmartCOMM is Stater er maar liefst 16 versies op vooruit gegaan, wat duidelijk merkbaar is aan de verbeterde functionaliteit en nieuwe mogelijkheden. "Met deze migratie zijn we weer helemaal bij en dat willen we graag zo houden. De nieuwe architectuur van de SmartCOMM-applicatie maakt het voor ons veel gemakkelijker om te upgraden. Het hybride cloudconcept verplicht ons hier zelfs toe, waardoor we nooit meer in een situatie terecht zullen komen waarin we serieus achterlopen. Geen directe aanleiding om de overstap te maken, maar wel een mooie bijkomstigheid."

## De voordelen van het werken met SmartCOMM

SmartCOMM helpt om de communicatieprocessen gedurende het gehele klanttraject beter te stroomlijnen," legt Product Owner Rael Groenewoud uit. "Behalve brieven vallen hier ook de portals onder, e-mails, sms-berichten en het contactcenter. Voor de toekomst staan er bovendien nieuwe digitale kanalen op de planning. Alhoewel we nog in de migratiefase zitten, merken we nu al de voordelen van SmartCOMM en onze samenwerking met Nokavision. We kunnen ons nóg klantgerichter opstellen, profiteren van meer gebruiksgemak, slaan alle communicatie uitingen veilig op in de Cloud en besparen ook nog eens tijd en geld doordat wij binnen SmartCOMM de templates kunnen beheren van waaruit we meer dan veertig geldverstrekkers bedienen."

## Flexibel, snel en nauwkeurig

Rael Groenewoud geeft bovendien aan dat de flexibiliteit en wendbaarheid sinds de inzet van SmartCOMM aanzienlijk is verbeterd. "In het bankwezen verandert er nog wel eens wat op het gebied van regelgeving. Ook moeten we steeds vaker en sneller in piektijden documenten kunnen produceren en op verschillende manieren aanbieden. SmartCOMM stelt ons in staat aan deze vraag te voldoen. Nadat de benodigde data is ontvangen en gecheckt, verwerkt Canon Business

"In het bankwezen verandert er nog wel eens wat op het gebied van regelgeving. Ook moeten we steeds meer en sneller in piektijden documenten kunnen produceren. SmartCOMM stelt ons in staat aan deze vraag te voldoen."

Raël Groenewoud | Product Owner

Service deze tot bijvoorbeeld de renteaankondiging of het jaarlijkse saldo overzicht. Deze worden geprint, in een envelop gedaan en verstuurd. Een camera checkt of alles goed gaat en of de juiste brieven in de juiste enveloppen gaan. En een weegschaal weet of het juiste aantal A4'tjes in de envelop zit. Hierdoor worden vrijwel geen fouten meer gemaakt.."

## Het implementatieproces

Inmiddels kunnen we dus stellen dat het proces behoorlijk gestroomlijnd verloopt. Toch heeft het voor Stater wel wat voeten in de aarde gehad om te staan waar ze nu staan. "Het kostte behoorlijk wat moeite om het platform werkend te krijgen. Daar hadden we ons nogal op verkeken," legt Sneller uit. "We moesten veelvuldig gebruikmaken van Linux, terwijl we van huis uit helemaal geen Linux-bedrijf zijn. Daar viel dus nog een hoop te leren. Bovendien liep, parallel aan de implementatie, een upgradeproces van onze hardware. We kregen te maken met instabiel gedrag dat we maar lastig konden verklaren. Gelukkig heeft Nokavision ons heel intensief begeleid. Tim, onze vaste contactpersoon, kwam wekelijks over de vloer. Dat hij zelfs een medewerkerspas kreeg, zegt genoeg over zijn betrokkenheid!"

## Nieuwe functionaliteiten

Tim Tuhehay, Lead Consultant bij Nokavision, begeleidde niet alleen het SmartCOMM implementatieproces bij Stater; hij liet de medewerkers ook kennismaken met nieuwe functionaliteiten van SmartCOMM die Thunderhead niet had. Bijvoorbeeld het digitaal ondertekenen van brieven en

het creëren van zogenaamde fillable pdf's. "Als je kijkt naar de hoeveelheid brieven en mails die hier wekelijks de deur uit gaan, zijn functionaliteiten als deze van groot belang," zegt Sneller. "SmartCOMM maakt ons flexibeler, sneller en slimmer. En dat wordt in de toekomst alleen nog maar meer. Zo zie ik enorme potentie in het proces dat voorafgaat aan het afsluiten van een hypotheek. Op dit moment faciliteren wij het verzamelen van alle benodigde informatie van tussenpersonen, makelaars en notarissen niet. Voor de toekomst zou ik graag een soort geïntegreerde digitale omgeving creëren waarin iedereen zijn deel van de input aanlevert. Regel je dat goed in, dan kun je in één dag rond zijn. Stel je eens voor wat dat voor tijdswinst oplevert voor ons én alle betrokken partijen!"



**NOKAVISION**

A C A N O N C O M P A N Y

## Een uniek probleem verdient een Nokavision oplossing.

Als doorgewinterde digitale transformatie experts helpen we je voorop te lopen en te zorgen dat je daar blijft. Wij zien dat te veel innovatieve ideeën op de plank blijven liggen. Daarom helpen wij je voorbij grenzen te groeien. We helpen om innovatieve ideeën echt uit te voeren. En dat alles terwijl tijd én kosten worden bespaard.



+31 (0)73 6 408 490



info@nokavision.com



### Wat is er veranderd?

- Flexibiliteit, nauwkeurigheid en gebruiksgemak zijn verbeterd.
- Beheren van templates in de Cloud.
- Automatisch upgrades naar nieuwe versies.
- Uitgebreidere functionaliteiten.
- Tijd- en kostenbesparingen.