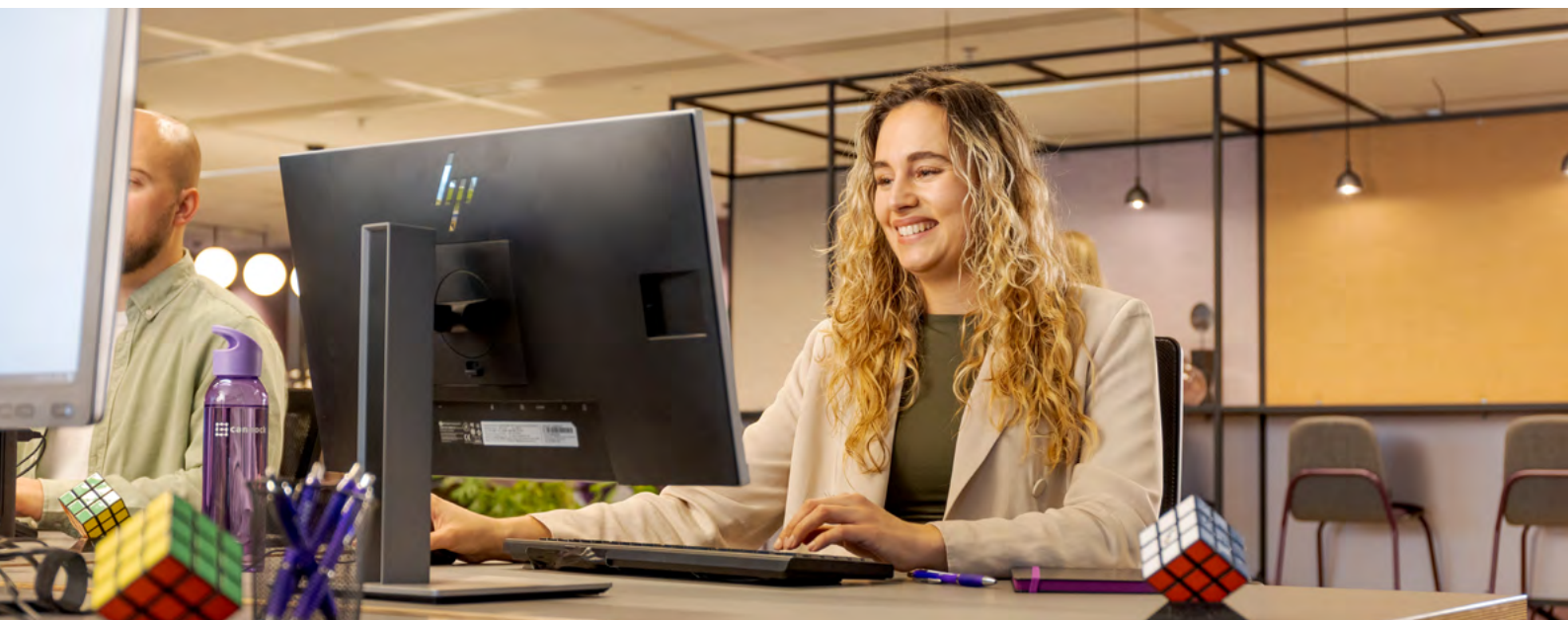




Cannock EDR Holding (Cannock) biedt totaaloplossingen op het gebied van creditmanagement voor bedrijven en lokale overheidsinstellingen. Vanuit kantoren in Rotterdam en Druten verzorgen ze voor hun klanten de totale financiële cyclus, van facturen en betaalherinneringen tot incasso's en deurwaarders. Cannock verstuurt elke maand duizenden brieven, mails en sms-berichten. Het bedrijf nam lange tijd zelf de opmaak, het printwerk en de verzending voor zijn rekening. Toen dat niet meer lukte vanwege de groeiende complexiteit en de eisen die werden gesteld aan onder andere flexibiliteit en snelheid, namen ze Nokavision in de arm. Nokavision heeft een Framework gebouwd waarbinnen Cannock medewerkers met behulp van Smart Communications-software snel en eenvoudig documenten kunnen opmaken, aanpassen en versturen.

Raoul Jonkers is als Manager Services verantwoordelijk voor alle diensten die Cannock uitbesteedt. "Onze klanten zijn lokale overheidsinstellingen (de overgrote meerderheid van de Nederlandse gemeentes is klant bij Cannock, red.), pensioenfondsen, energiebedrijven, verzekeringsmaatschappijen, telecombedrijven, woningbouwverenigingen, sport-scholen, ziekenhuizen en verzekeraars. Voorheen maakten we onze output zelf op met behulp van een print-serviceprovider. Toen onze klantaantallen

"We besparen we niet alleen lange wachttijden, maar ook nog eens een flinke som geld."

Raoul Jonkers | Cannock

stegen en de eisen strenger en complexer werden, heb ik in overleg met onze directie een business case uitgezet voor het beheer van onze documentenstroom en het centraliseren van alle output."



Voorbeelden van zaken waar Cannock tegenaan liep:

- De complexiteit van de bestaande oplossingen.
- Onjuist gebruik van de oplossingen voor het data-probleem.
- Verschillende oplossingen voor verschillende vormen van output.
- Verschillende business units gebruikten verschillende oplossingen voor hetzelfde probleem.
- Grote afhankelijkheid van IT of derden voor iedere wijziging op het gebied van structuur, look and feel en tekst.
- Hoge kosten.

Professionalisering

Jonkers: "We moesten voor elk nieuw tekstblok of veranderend lettertype aankloppen bij IT of bij een externe partij, die daar vaak pas weken later de tijd voor had. Terwijl iemand in je eigen business zoiets eenvoudig eigenlijk gemakkelijk zelf zou moeten kunnen oppakken. Toen we een grote nieuwe klant kregen die strenge regels hanteerde voor wat betreft de facturatie, wisten we zeker dat we verder moesten gaan professionaliseren. Zoiets krijg je niet meer voor elkaar met een beetje knutselen in Word. Nokavision adviseerde ons al langer, dus zijn we daar advies gaan inwinnen voor een betere oplossing. Ze hebben een voorstel gemaakt dat vrij snel doorgang vond bij onze directie."

Tijd en geld besparen

Het motto van Jonkers en zijn collega's is: Kunnen we het zelf, dan doen we het zelf; wordt het te complex of veelomvattend, dan besteden we het uit. "Nokavision

"Medewerkers kunnen veel meer taken oppakken dan vroeger, waardoor de betrokkenheid en het gevoel van eigenaarschap enorm zijn toegenomen. Dat is prachtig om te zien."

Raoul Jonkers | Cannock

is verantwoordelijk voor het Framework. Zij bouwen alle nieuwe communicatiemiddelen en -documenten en beoordelen en bewaken de kwaliteit ervan. Met de opleveringen die binnen het framework worden gedaan, gaan onze collega's vervolgens aan de slag. Zo kunnen ze zelf eenvoudig documenten aanmaken en lay-outs veranderen. Het snelle werk dus. Hiermee besparen we niet alleen lange wachttijden, maar ook nog eens een flinke som geld."

Van tientallen aanspreekpunten naar één

Een ander groot voordeel van het gebruik van de Nokavision SmartCOMM software is dat Cannock geen tientallen aanspreekpunten meer heeft voor alle output, maar nog maar een. Bovendien zijn werknemers veel nauwer betrokken bij het bedrijfsproces dan voorheen. "Vroeger had je echt een IT-achtergrond nodig om aanpassingen in de opmaak te kunnen doen, nu gebeurt dit door collega's zonder technische achtergrond. Hebben ze vragen, dan kunnen ze die stellen tijdens de wekelijkse spreekuren van Nokavision. Gelukkig werkt het systeem heel intuïtief en makkelijk, waardoor het aantal vragen steeds minder wordt. Medewerkers kunnen veel meer taken oppakken dan vroeger, waardoor de betrokkenheid en het gevoel van eigenaarschap enorm zijn toegenomen. Dat is prachtig om te zien."

Plannen voor de nabije toekomst

Nokavision is op dit moment bezig met de implementatie van de e-mail engine Flowmailer. Bovendien wil Cannock samen met Nokavision de gehele communicatiestroom aanpakken. "Op dit moment helpt Nokavision ons nog alleen met de output, met onze uitgaande documenten dus. Die zijn inmiddels

grotendeels ontdubbeld, geoptimaliseerd en in de Cloud gezet. Maar het is ook heel belangrijk om grip te krijgen op de input. Want er moet natuurlijk wel iets terugkomen. Die documenten worden nu nog op heel veel verschillende plekken en manieren gearhiveerd. We hebben de neiging om alles 10 keer te kopiëren en te mailen, maar in tijden van datalekken en ransomware is het essentieel om je gehele communicatiestroom overzichtelijk en veilig op te slaan. Er is nog genoeg te doen dus. We hoeven ons voorlopig niet te vervelen!"



Wat is er veranderd?

- Flexibeler en sneller (implementatietijd is gehalveerd).
- Overzicht en structuur zijn verbeterd.
- Minder afhankelijk van externe partijen.
- Eén aanspreekpunt.
- Grotere betrokkenheid van collega's.
- Kostenbesparingen doordat veel intern wordt opgepakt.



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