



Outputmanagement
SWEMP Vriendendag 2021

Rudolph de Groot, manager Creditmanagement Staedion, rgroot@staedion.nl

Inhoud

1. Doelstelling Staedion
2. Aanpak
3. Waar zetten wij outputmanagement voor in?
4. Stornoflow (oplossingsrichting)
5. Wat levert het op
6. Lessons learned
7. Voordelen SWEMP vrienden

Doelstelling en achtergrond

Project Outputmanagement met doelstelling:

Een werkende (SWEMP breed inzetbare) outputstraat waarmee alle uitgaande bulk-communicatie naar klanten wordt verwerkt, Inclusief archivering, voor een efficiëntere en effectievere werkwijze.

Subdoelen:

- Minder complexiteit in beheer door te werken met 1 oplossing en 1 leverancier
- Effectievere werkwijze door gebruik te maken van de kanaalvoorkeur van huurders
- Het mogelijk maken processen te automatiseren voor hogere efficiency
- Het mogelijk maken om processen effectievere te maken door gebruik te maken van meerdere, op het doel toegespitste, communicatiekanalen
- Het inrichten van een eerste set aan communicatie-flows tbv bulkmailings, eenvoudige brieven/emails, data-verrijking, sms tbv servicebezoeken en credit-management (o.a. iDeal en eMandate)

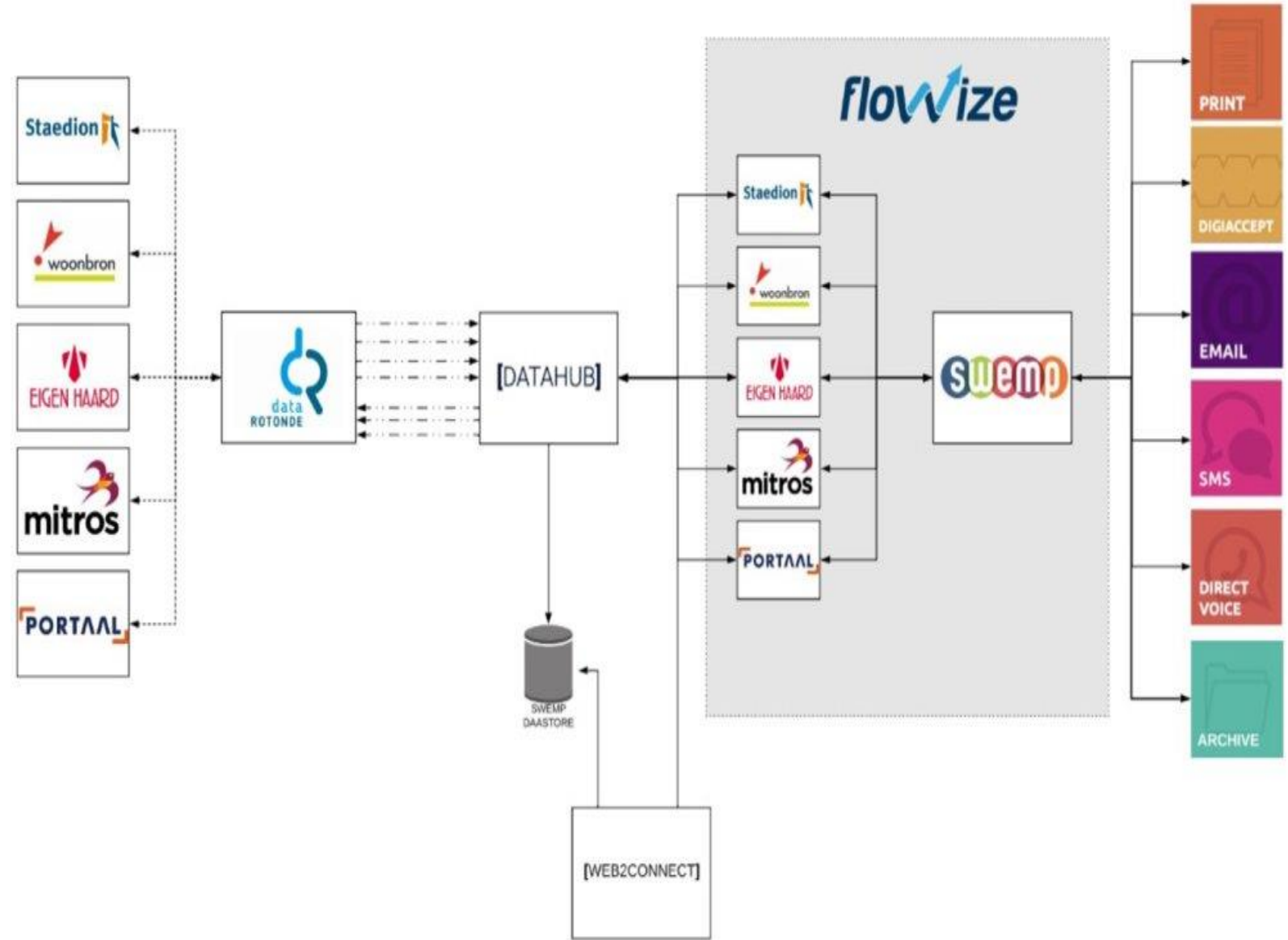
Extra doel

Het kunnen versturen van brieven terwijl iedereen thuis moet werken ivm Corona maatregelen (en geen printer en postkamer heeft)

Aanpak

Opzetten fundament Outputstraat

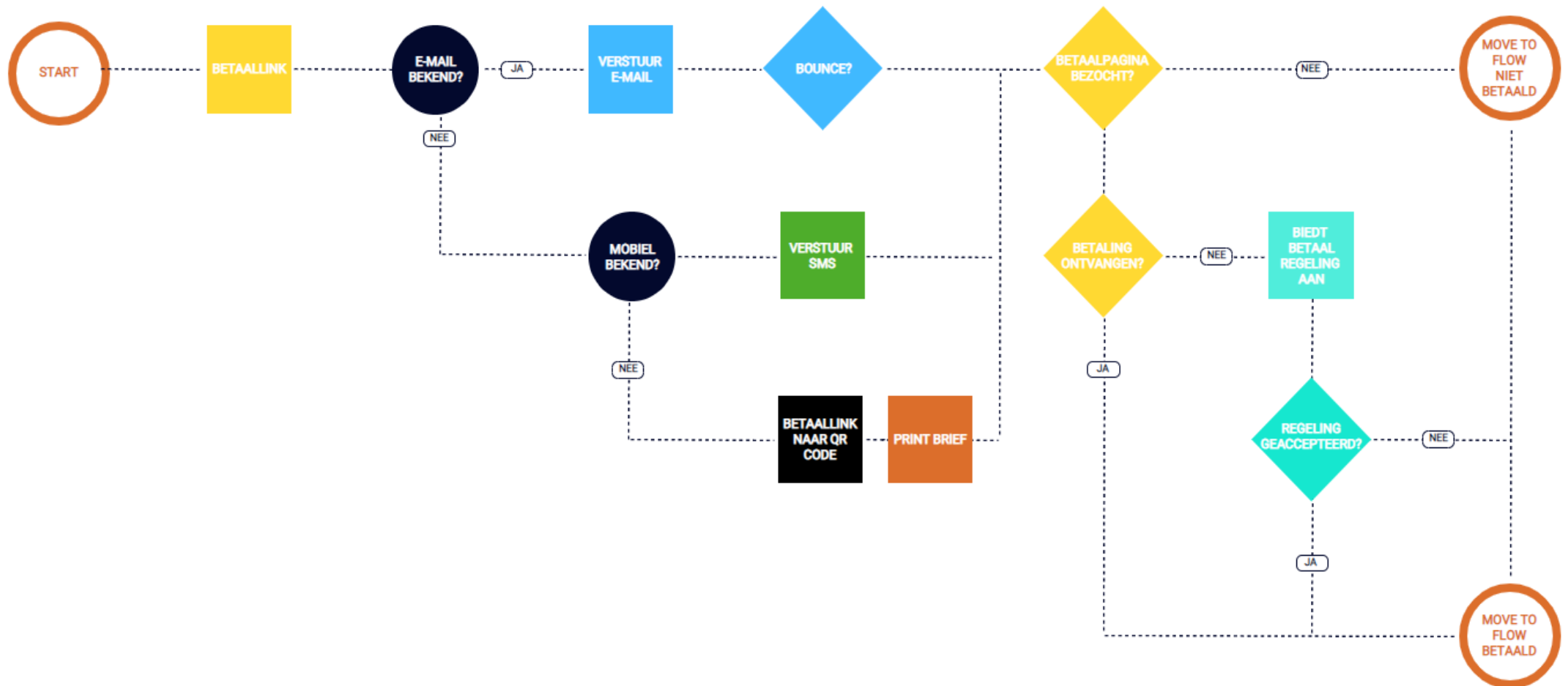
- Data-uitwisseling met Datarotonde
- SWEMP generieke outputstraat
- Stadion specifieke flow (die gebruik maakt van de SWEMP generieke outputstraat)



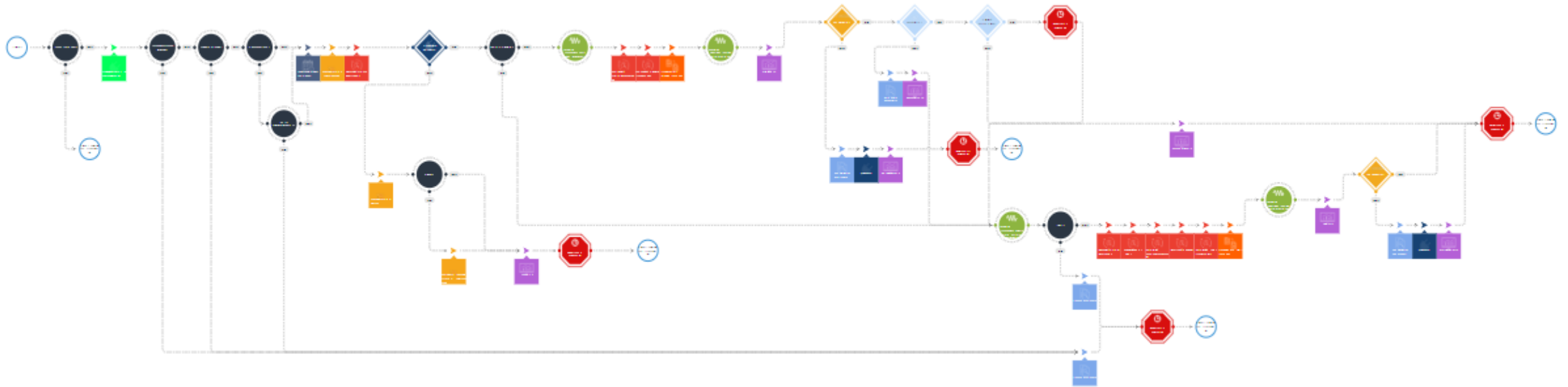
Waar zetten wij outputmanagement voor in?

2020	2021
Huurderslijst	Dataloads
Bulkbrieven	Digiaccept
SMS reparatieverzoeken	Digitale OLA
Aangetekende brieven	Stornoflow
Datakwaliteit contactinformatie	Zakelijke brief
Kanaal voorkeur	Spraakberichten
Enkele brieven eerst	Aangetekend mailen

Stornoflow - voorbeeld leverancier



Stornoflow - Staedion



Extra checks zoals

- Juiste type stornering
- Saldo hoger dan € 0,-
- Tussendoor al op een andere manier betaald
- Aanlevering vanuit productie-omgeving

Slimmer

- Email bounce, dan direct een sms
- Email 2 dagen ongeopend, dan ook een sms
- iDeal-link verstuurd, maar factuur anders betaald, dan iDeal-link gesloten
- Procesinformatie verzamelen voor analyse

Stornoflow

Nieuwe Staedion post - Bericht (HTML) (alleen-lezen)

Bestand Bericht Help Vertel wat u wilt doen

Beantwoorden, Beantwoorden, DMS, Aan manager, E-mail aan team, Verplaatsen, Verplaatsen, Beleid toewijzen, Markeren als ongelezen, Categorieën, Opgvolgen, Vertalen, Voorlezen, In-/uitzoomen

Nieuwe Staedion post

Staedion <noreply@staedion.nl>
Aan Balogun

za 16-01-21 15:54

Staedion

Beste heer Balogun,

U machtigde ons om automatisch te incasseren, helaas is het niet gelukt het bedrag van € 620,79 van uw rekening af te schrijven.

Betaalt u binnen 5 dagen
Dat kan via deze betaallink
<https://betalen.staedion.nl/gv9qzp1mzz8f2t5> Op deze manier voorkomt u extra kosten.

Heeft u inmiddels betaald?
Het kan vijf werkdagen duren voordat uw betaling bij ons verwerkt is. U kunt deze e-mail dan als niet verzonden beschouwen.

Lukt het niet om de huur in een keer te betalen of wilt u dat we uw huur op een andere dag afschrijven?
Neem dan meteen contact met ons op. Dan kijken we samen met u naar de mogelijkheden.

Vragen?
U kunt ons bellen via telefoonnummer 088 - 24 23 000. Wij zijn

DigiACCEPT

Staedion samen thuis ACC

Te betalen:
€ 620,79

Factuurnummer:
121242602

Betalingskenmerk:
152809121242602

Omschrijving:
Storno Periode: 01-01-2021 tot 01-02-2021

Betaal met IDEAL

DigiACCEPT

Staedion samen thuis ACC

Betaling succesvol!

Totaalbedrag	Betalingsmethode	Te betalen:
€ 620,79	iDEAL betaling	€ 620,79
Omschrijving		Factuurnummer:
Storno Periode: 01-01-2021 tot 01-02-2021		121242602
Status		Betalingskenmerk:
Wij hebben uw betaling ontvangen! U kunt uw saldo bekijken via MijnStaedion.nl. Klik hier om in te loggen.		152809121242602
		Omschrijving:
		Storno Periode: 01-01-2021 tot 01-02-2021

Ga naar MijnStaedion

Wat levert het op?

- **Communiceren met huurders op basis van voorkeurskanaal**
- **Meer tevreden huurders**
- **Snellere communicatie met de huurders**
- **Kostenbesparing**

Lessons learned:

- **Samenwerking met de leverancier**
- **Inzicht datastroom**
- **Datakwaliteit**
- **Controle op processen bij leverancier**
- **Huurders zijn digitaler dan dat we denken**

Voordelen SWEMP vrienden

- Kennisuitwisseling en hergebruik generieke outputstraat (kanalen) en ingerichte processen van de SWEMP corporaties
- Hergebruik tarieven en contract SWEMP
- Minder kinderziektes door ontwikkeling SWEMP



Vragen?