

## Correspondentie onder controle bij International Card Services

International Card Services (ICS) verzorgt de uitgifte, promotie, administratie en transactieverwerking van Visa Card en MasterCard. Daarnaast biedt het bedrijf haar klanten ook andere financiële diensten aan, zoals verschillende verzekeringen en een doorlopend krediet. ICS is een zelfstandige dochtermaatschappij van Fortis Bank (Nederland) N.V.



### De uitdaging

Als logisch gevolg van de bedrijfsprocessen vindt bij ICS veelvuldig communicatie plaats met haar klanten: nieuwe aanvragen, wijzigingen, afspraakbevestigingen, herinneringen, aanmaningen, etc. Deze brievenstroom kent een grote diversiteit en is afkomstig uit verschillende bronssystemen.

De brieven werden door ICS beheerd in meerdere systemen. Door een groeiend productaanbod was de structuur en de samenhang van deze systemen niet meer effectief. Dit veroorzaakte beheerproblemen en uiteindelijk kwaliteitsproblemen. De inhoud van sommige brieven was niet actueel, onvolledig of zelfs tegenstrijdig. Er werden verschillende schrijfstijlen gehanteerd en het was ondoorzichtig welke briefteksten in gebruik waren. Dit was dan ook de directe aanleiding om de processen rondom de brieven opnieuw in te richten.

### De oplossing

Rotaform Document Services heeft voor deze situatie een oplossing ontwikkeld waardoor de medewerkers van ICS zelf brieven kunnen aanmaken en wijzigen, terwijl de productie van brieven, het printen en envelopperen bij Rotaform Document Services wordt uitbesteed. De applicatie die dit mogelijk maakt is ContentMaster.

#### Volledige en juiste inhoud:

- ContentMaster biedt uitgebreid versiebeheer waardoor wijzigingen op een gecontroleerde manier worden doorgevoerd;
- Door de applicatierechten in ContentMaster kan een functie-onderscheid worden gemaakt in het wijzigen en het vrijgeven van de brieven.

#### Juiste huisstijl:

- De inhoud en lay-out van de brieven zijn van elkaar gescheiden;
- Alle specificaties ten aanzien van de huisstijl zijn vastgelegd in voorgedefinieerde templates.

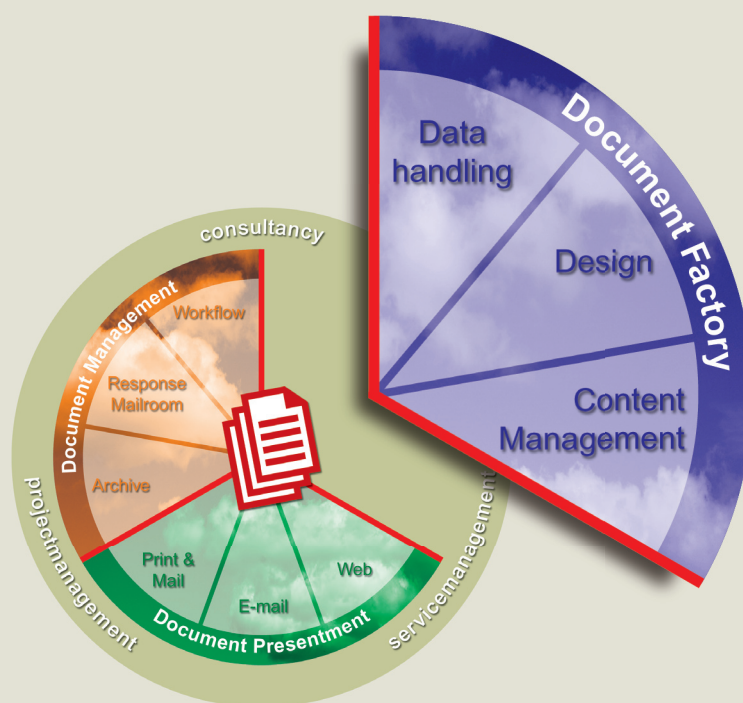
#### Snel en efficiënt:

- De software is gebruiksvriendelijk. Er is geen applicatiebeheerder nodig om een brief te wijzigen of aan te maken;
- Wijzigingen in bestaande brieven zijn binnen één dag in productie;
- Via de optie decentraal printen is het tevens mogelijk om de brieven direct op eigen locatie uit te printen;
- Een digitale versie van de brieven is beschikbaar in het online archief dat via internet te benaderen is.

### De voordelen voor ICS

ICS kan zich bezig houden met haar kernactiviteiten op het gebied creditcards en financiële dienstverlening. De verbeterde kwaliteit van de brieven heeft uiteindelijk geresulteerd in minder telefonische vragen en dus minder belasting voor de medewerkers van Customer Support. Door de verbeterde brievenprocessen kan sneller ingespeeld worden op markt- en organisatie-ontwikkelingen.

## Document Factory in de praktijk



### Document Factory

In de correspondentie met de klantenkring of achterban van iedere organisatie nemen documenten een centrale plaats in. De uitgaande documentstromen dienen daarom van optimale kwaliteit te zijn, waarbij het beheer hiervan zo efficiënt mogelijk plaatsvindt.

Voor organisaties die te maken hebben met vele documentsoorten en opmaakstijlen biedt Rotaform Document Services een unieke oplossing: **ContentMaster**. Dit is een applicatie voor documentbeheer waarin alle afspraken met betrekking tot de inhoud en de opmaak centraal worden vastgelegd en bewaakt, waardoor decentraal iedere medewerker gebruik maakt van de juiste teksten en stijl. Op deze manier heeft u volledige controle over uw correspondentie en wordt uniformiteit gewaarborgd.

Rotaform Document Services beschikt over de kennis en ervaring op het gebied van persoonlijke communicatie om datahandling, design en content management vorm te geven voor uw organisatie. In deze case wordt u geïnformeerd over Document Factory in de praktijk. Lees over de uitdaging, de oplossing en de voordelen.

Meer weten? Neem contact op met onze afdeling Sales via tel. 0320 279900 of stuur een e-mail naar [sales@rotaform.nl](mailto:sales@rotaform.nl).

