

Vollständige Transparenz beim Postversand

Das Service-online-Portal („SoP“) der Mail to Print zeigt die Performance der Druckfertigung, des Versands und der Zustellqualität tagesaktuell und online auf.

Qualität und Zuverlässigkeit der Briefkommunikation sind im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit für ein Unternehmen von größter Bedeutung und damit auch direkt für den Erfolg des Unternehmens.

Eine fristgerechte (Druck)Fertigung, die pünktliche Aussendung und Zustellung sowie eine effiziente Nachbereitung der Rückläufer und Reklamationen sind wichtige Faktoren für ein positives Unternehmensimage. Durch mangelnde Qualität und Zuverlässigkeit in diesen Bereichen, kann das Vertrauen der Kunden für die gesamte Dienstleistung verloren gehen.

Im Rahmen dieses gesamten Prozesses entwickelte die Mail to Print GmbH zur Darstellung der Qualitätsperformance das **Service-online-Portal**, ein Online-Informations- und Kontrollsystem zur Steuerung und Überwachung der gesamten Prozesskette.

Das „SoP“ schafft Transparenz und verringert Kosten

Mit dem Service-online-Portal weiß der beauftragende Kunde jederzeit, wie gut ein Druckdienstleister arbeitet und wie gut die Qualität des ausgewählten Zustelldienstleisters wirklich ist.

Mit den speziellen Modulen der Gesamtprozessüberwachung

- **„Online Produktion“**
(genaue Statusmeldungen zum Produktionsprozess und exakter Verbrauch)

- **„Online Postausgang“**
(exakte Informationen zum tatsächlichen Versand)
- **„Online Recherche“**
(diverse Möglichkeiten der Suche zu einzelnen Sendungen)
- **„Online Postrückläufer“**
(Anzahl Postrückläufer, Laufzeit und Grund pro Dienstleister)
- **„Online Reklamation“**
(interaktiver Austausch von Reklamationen Kunde / Dienstleister)
- **„Online Performance“**
(Tabelle, Grafiken, Trends zu einzelnen Performancekriterien)
- **„Brief-online-Portal“**
(Steuerung der Hauspost)

sowie dem weiteren Modul **„Marketing-online Portal“** (MA-SoP), das speziell für die Überwachung von großen Marketingkampagnen entwickelt wurde, ist ein Unternehmen abteilungs- und bereichsübergreifend in der Lage zu sehen, ob die vereinbarten Leistungen auch tatsächlich erbracht wurden und kann sofort eingreifen, wenn es um präventive Maßnahmen geht, wie zum Beispiel den Stop eines Mahnlaufs für bestimmte Kunden oder die optimale, personelle Besetzung eines Call-Centers!

Der Briefversand fängt schon bei der Druckfertigung an

Wurde wirklich alles so produziert, wie es sein sollte?

Stimmt die Qualität beim Druck und Kuvertieren? Wie viele Briefe wurden nachproduziert? Stimmt die abgerechnete Seiten- und Blattanzahl sowie der Materialverbrauch? Stimmt die Anzahl der Briefsendungen und das entsprechende Porto?

Hat der vollständige Versand pünktlich stattgefunden?

Wurden wirklich alle Briefsendungen vollständig und zeitlich wie im SLA vereinbart in den Versand gegeben, einschließlich der Nachdrucke? Gab es Probleme, die einen ordnungsgemäßen Versand verhinderten? Wurde das produzierte Briefvolumen auch tatsächlich ordnungsgemäß in der korrekten Anzahl vom Zustelldienstleister übernommen?

Stimmt die Qualität des Zustelldienstleisters?

Stimmen die vereinbarten Brieflaufzeiten? Wurde wirklich alles ordnungsgemäß zugestellt? Wie gut war die Performance in Bezug auf Postrückläufer und Reklamationen?

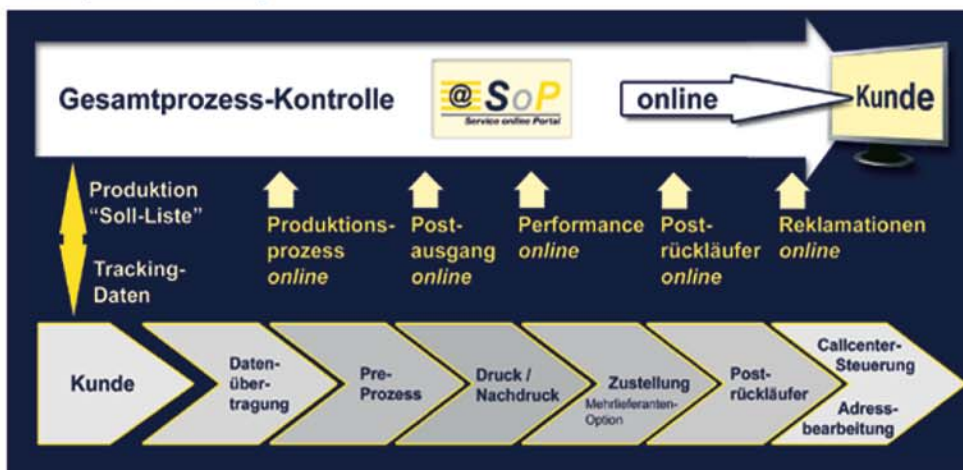
Basis für die Messung der Zustell-Laufzeit und -Qualität.

Der Gesamtprozess Druck, Versand und Zustellung, mit durchschnittlichen Sendungsvolumina von 10 bis 15 Millionen Briefsendungen im Monat, wird durch Mail to Print koordiniert und gesteuert.

Nach einer entsprechenden Analyse können Auswertungen dargestellt werden, die einen Qualitätsindikator über den Druckdienstleister und den Zustelldienstleister liefern, bis hin zu einzelnen PLZ-Gebieten - und wenn es sein muss, bis auf den einzelnen Briefzusteller.

Denn, nur was kontrolliert und gemessen wird, kann auch analysiert und somit verbessert werden.

Gesamtprozess-Monitoring



Mail to Print
Innovative Briefdistribution GmbH

Stadionring 16
40878 Ratingen

T +49(0)21 02/55 66-100
F +49(0)21 02/55 66-199

info@mailtoprint.de
www.mailtoprint.de