

# CASE STUDY · Mn Services

INDUSTRY · Financial Services



## In het kort

### Klant

Mn Services is uitvoeringsorganisatie van pensioenen en beheerder van institutioneel vermogen.

### Uitdaging

Platformonafhankelijke verwerking van de communicatiestromen met structurele archivering en uniforme opmaak van uitgaande documenten. Daarnaast centrale uitvoering van printtaken en systeembeheer.

### Oplossing

StreamServe als gebruiksvriendelijk, onafhankelijk platform om communicatiestromen te verwerken.

### Resultaat

Gebruiksvriendelijke en efficiënte verwerking van uitgaande communicatie, eenduidige externe communicatie en besparingen op ontwikkeling, onderhoud en ondersteuning.

## Mn Services zet StreamServe® EDP in voor efficiënte verwerking communicatiestromen

Mn Services levert al bijna 60 jaar pensioenuitvoering, bestuursondersteuning en vermogensbeheer aan een groeiend aantal institutionele opdrachtgevers. Met een beheerd vermogen van € 31 miljard (december 2005) is Mn Services een van de grootste vermogensbeheerders van institutioneel vermogen in Nederland. **Met een modulair opgebouwd dienstenpakket biedt Mn Services opdrachtgeversoplossingen op maat. Transparantie en innovatie zijn sleutelwoorden in de dienstverlening van het bedrijf. Ook de werkprocessen moeten hieraan voldoen. In 2001 is daarom de workflow van processen geoptimaliseerd. Grotere flexibiliteit en efficiency waren hierbij de voornaamste doelen.**

Op de afdeling Document Services werd daarom medio 2001 gekozen voor het StreamServe-platform. Op deze afdeling werken 42 medewerkers in 3 teams. De werknemers zien jaarlijks een omvangrijke stroom data passeren, waaronder 550.000 inkomende poststukken, 1,2 miljoen gescande pagina's, 700.000 index records, 4,6 miljoen uitgaande poststukken en 7 miljoen afdrucken.

### Knelpunten

Marcel Brok, Manager Document Services bij Mn Services, legt uit tegen welke problemen het bedrijf aanliep: "Er was sprake van versnipperd correspondentiebeheer. De verschillende afdelingen binnen het bedrijf gaven bijvoorbeeld zelf invulling aan het beleid voor ontwikkeling en beheer van documenten. Dat leverde uiteindelijk een situatie op waarin onze organisatie werkte met ongeveer 300 templates en 600 soorten tekstblokken verspreid over verschillende afdelingen. De efficiency van de documentverwerking liet daardoor te wensen over, ook omdat we met een eigen op Word-gebaseerde applicatie werkten. De hiermee geproduceerde correspondentie had te weinig uniformiteit en de performance liet veel te wensen over. Al die verschillende documenten waren daardoor niet machinaal verpakkbaar. Dat moest handmatig gebeuren, wat veel tijd en geld kostte."

Marcel Brok signaleert nog meer knelpunten in de vroegere situatie. "Er werd decentraal geprint, wat bij de hoeveelheid documenten die onze organisatie produceert de nodige vraagstukken oplevert. Ook werden poststukken en overige uitgaande communicatie niet structureel bij verzending gearchiveerd en / of gedigitaliseerd. Door dit achteraf te doen waren sluitende tellingen niet altijd mogelijk en hadden we dus te weinig inzicht in de communicatiestromen."

### Veel winst door efficiency-slag

Mn Services besloot het probleem grondig aan te pakken. Door de enorme omvang van de documentstroom viel er met een efficiency-slag veel directe winst te boeken.



Voor ons is het StreamServe platform een cruciale schakel in onze bedrijfsprocessen waarmee we beter met onze klanten communiceren en hun tevredenheid vergroten"

— Marcel Brok Manager Document Services, Mn Services

Daarbij formuleerde het bedrijf verschillende eisen waaraan de nieuwe oplossing moest voldoen:

- Labeling per opdrachtgever
- Hergebruik tekstblokken
- Barcodes ten bate van indexering
- Sortering poststukken in gewichtsklassen
- Automatische archivering van uitgaande correspondentie
- Automatisch vullen klantcontact in een customer relation-systeem
- Vervangen filemerge-applicatie (voor bulkverzendingen)
- Onafhankelijk van printerleverancier

StreamServe Platform 3.0.1 voldeed destijds aan al deze eisen, vertelt Marcel Brok: "StreamServe hield destijds een presentatie waarin hun specialisme goed en betrouwbaar overkwam en de proefopstelling presteerde uitstekend. Het platform bleek te beschikken over een goede output-component voor bulkverzendingen, een onderdeel waarop verschillende alternatieve oplossingen tekortschoten. Daarnaast sprak de gebruiksvriendelijkheid ons aan en het feit dat de oplossing platformonafhankelijk is. De huidige filemerge-applicatie die nog naast StreamServe draait zal op termijn uitgefaseerd worden. Het StreamServe platform biedt naast de huidige outputverwerking nog andere communicatieopties wat onze flexibiliteit vergroot."

Vervolgens werkten StreamServe en Mn Services een scenario uit en werden verschillende ketentests uitgevoerd. In de praktijk hield dit ook de nodige omslagen in, zoals de centralisatie van beheer en opmaak van documenten. Daarnaast kwam het outputmanagement ook in handen van de afdeling Document Services, zodat deze meer controle over het gehele proces kreeg.

#### Nieuwe wereld

Toen was het tijd voor 'de Big Bang', zoals Brok het zelf omschrijft. "We zijn begin 2002 in één keer overgegaan naar het nieuwe systeem. Daarbij werkten alle afdelingen hun documentenstroom uit het oude systeem weg en werden binnenkomende documenten vastgehouden voor directe verwerking na de implementatie. Dat is behoorlijk soepel verlopen, al zijn er natuurlijk altijd een paar bottlenecks. Voor de medewerkers was het alsof ze een nieuwe wereld betraden."

#### Voordelen

Anno 2005 heeft de Manager Document Services nog geen moment spijt gehad van de migratie. "Het is even aanpakken, maar de voordelen zijn evident. Inmiddels hebben we versie 4.1 van StreamServe in gebruik en blijkt uit meerdere factoren dat het beheer is vereenvoudigd en dat de prestaties en stabiliteit zijn verbeterd. De omgeving is gemigreerd van een Unix- naar een Windows 2000-platform dat uiterst stabiel presteert. En de ontwikkeltijd van een template voor een nieuw document is dramatisch ingekort van 8 uur naar 3 uur. Gebruikers kunnen beschikken over een krachtige, gebruiksvriendelijke interface.



De verantwoordelijkheid voor de inhoud van de documenten ligt bij de proceseigenaren die zich in de business oftewel het primaire proces, bevinden. Door ieders sterke punten te benutten, komen we tot betere resultaten."

— Marcel Brok Manager Document Services, Mn Services

Daarnaast is de applicatie flexibel, zodat ze achteraf nog veranderingen in een brief aan kunnen brengen en fiattering kunnen instellen zodat het document pas na goedkeuring verzonden wordt. Uitgaande documenten worden automatisch digitaal gearchiveerd en vastgelegd in het customer relation-systeem. De verzending van uitgaande documenten verloopt snel en probleemloos. Mede door digitalisering van inkomende post en toepassing van workflow management hebben we nu het gevoel dat we het totale proces onder controle hebben. Wij merken dit bijvoorbeeld aan het geringe aantal reacties op de 140.000 premienota's die we jaarlijks verzenden, de snelheid waarmee het callcenter vragen kan beantwoorden en het halen van de met de opdrachtgevers afgesproken serviceniveaus.

#### Veel faxverkeer

Waar in sommige branches de fax al de deur uit is of hiervoor op de nominatie staat, is deze communicatievorm bij Mn Services nog van groot belang. Brok: "Ook hierbij wordt StreamServe toegepast om de ziekmeldingen automatisch door te geven aan de Arbodiensten. Deze ziekmeldingen horen bij de Arbeidsongeschiktheidverzekering waarvoor wij de administratie voeren. Binnen Vermogensbeheer wordt de fax nog intensief gebruikt. Er zijn inmiddels wel alternatieven voor het faxverkeer denkbaar maar nog niet alle bedrijven in onze markt zijn daar aan toe."

#### Betere resultaten

Nu het outputmanagement onder het gezag van de Document Services-afdeling valt, is ook een efficiencyslag gemaakt, weet de Manager. "De mensen op onze repro-afdeling zijn grafisch geschoold en hebben affiniteit met documenten en dat is een vak op zich. Deze mensen hebben geen verstand van pensioenen, maar wel gevoel voor opmaak, structuur, beheer en onderhoud van documenten en hieraan verbonden processen en maken op basis van hun expertise goede, uniforme documenten waarmee onze omgeving perfect om kan gaan. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van de documenten ligt bij de proceseigenaren die zich in de business oftewel het primaire proces, bevinden. Onze werknemers zien hier ook de voordelen van in. Door ieders sterke punten te benutten, komen we tot betere resultaten."

#### Cruciale schakel

De werknemers spelen ook een actieve rol bij de verdere ontwikkeling van het StreamServe-gebruik bij Mn Services, vertelt Brok: "Op basis van hun ervaringen bepalen we welke functies en toepassingen het meest gewild en nuttig zijn. Onze beheerders hebben tijd voor verdere optimalisering door de toegenomen efficiency van deze bedrijfsprocessen. We willen Streamserve betrekken in alle mogelijke documentstromen. Dat betekent voor ons een focus op de verdere integratie van de interne en inkomende documentenstroom en communicatie via e-mail en internet. Voor ons is het Streamserve-platform een cruciale schakel in onze bedrijfsprocessen waarmee we beter met onze klanten communiceren en hun tevredenheid vergroten."

#### Meer informatie kunt u vinden op:

Internet [www.streamserve.com](http://www.streamserve.com)  
Email [info.nl@streamserve.com](mailto:info.nl@streamserve.com)  
Telefoon +31 (0)10 7115100



How Does Your Company Present Itself?

StreamServe®, the StreamServe logo, StreamServe EDP, and "How Does Your Company Present Itself?" are all trademarks of StreamServe Inc. Some software products marketed by StreamServe Inc. and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. Other marks are trademarks or registered trademarks of their respective holders. ©StreamServe Inc. 2005