

Sony Nederland bereikt klanten sneller en beter met QuickAddress Software.

Problematiek:

Aanleiding voor de aanschaf van QAS was de overstap van een mainframe automatiseringsomgeving naar een netwerkomgeving met **SAP R3** als softwareplatform in 2000. In de mainframe omgeving gebruikte Sony een geautomatiseerde maandelijkse adressenupdate van TNT. Deze draaide destijds helaas niet in de nieuwe SAP-omgeving. QAS bood een volwaardig alternatief dat wel op SAP draaide.

Frank ten Hagen, SAP-analist bij Sony Nederland en verantwoordelijk voor het gegevensbeheer: "Het eerste halfjaar bezorgt het postbedrijf de post vaak wel op het nieuwe adres, maar daarna komt het niet meer aan. Als je de adreswijzigingen niet geautomatiseerd zou verwerken, vervuult je adressenbestand in rap tempo. **Het is een volledige baan om hetzelfde resultaat handmatig te bereiken.**"

Hoe heeft QAS geholpen?

Sinds 2000 beheert Sony Nederland haar adressenbestand met QuickAddress Software van QAS. De combinatie van de software voor de batch- en online procedure garandeert accurate en up-to-date adresgegevens van haar 350.000 relaties in Nederland. Post wordt tijdig en op het juiste adres bezorgd en medewerkers kunnen klanten, partners, leveranciers en collega's snel vinden. Zonder QAS zou het bedrijf een fulltime medewerker nodig hebben om de gemiddeld 1.500 adreswijzigingen per maand op tijd te verwerken.

De update beslaat **alle adreswijzigingen** in Nederland, voor zover bekend bij TNT. Daarbij kan men denken aan **verhuizingen, het hernoemen van straatnamen, het hernoemen van adressen bij nieuwbouw en adreswijzigingen door gemeentelijke herindeling.**

De Engelse en Franse Sony vestigingen, die dezelfde overstap van mainframe naar netwerkomgeving maakten, hadden al eerder gekozen voor QuickAddress Software (QAS). Ten Hagen: "We streven er binnen Sony naar onze Europese automatisering zoveel mogelijk uniform te houden. Daarom kozen we ook in Nederland voor QAS."



Hoe heeft QAS geholpen?

“QAS werkt en doet grotendeels hetzelfde als de TNT software. Het verschil is dat de QAS-update driemaandelijks is in plaats van maandelijks, en dat je de adreswijzigingen handmatig moet accorderen. De eerste keer was dat een behoorlijke klus, maar sindsdien kost het nog maar een paar uur per kwartaal”, zegt Ten Hagen. Hij is tevreden over het product en de relatie met de leverancier.

“QAS helpt ons eenvoudig en consistent adresgegevens te beheren in binnen- en buitenland. We kunnen bovendien betere systeemanalyses maken en hebben geen last meer van dubbele klantrecords. Een ander belangrijk argument was dat QAS een software partner van SAP is. Daardoor weten we zeker dat het goed functioneert en dat de adresgegevens kloppen in al onze applicaties en op al onze afdelingen.”

Sony's databestanden groeien continu. Ten Hagen: “Veel van onze contactpersonen bij grote organisaties willen productinformatie liever thuis ontvangen. Dan weten ze zeker dat het aankomt. Reden temeer om met uniforme en consistente adressen te werken.”

Hij vervolgt: “Vooral het accuraat houden van huisnummers in de grote steden is lastig. Toevoegingen als ‘hs’ voor huis of 1 voor één hoog kunnen er al voor zorgen dat er fouten ontstaan. Ook nieuwbouw is hierom berucht.

Toch kunnen wij er met de inrichting van onze systemen voor zorgen dat een klant met succes een order plaatst, terwijl zijn zaak in het nieuwe winkelcentrum nog niet eens geopend is!”

Resultaat:

Eén FTE besparing en een grotere klant- en medewerkertevredenheid.

Frank ten Hagen, SAP-analist bij Sony Nederland ":
QAS haalt meer rendement uit onze mailings."

Sony Nederland is onderdeel van Sony Electronics, wereldwijd leverancier van ‘home, mobile and professional entertainment and solutions’.

QAS

De software van QuickAddress ondersteunt organisaties bij het registreren van adresgegevens en waarborgt het behoud van de integriteit van de onderneming. QAS is marktleider in Groot-Brittannië en kent sinds de oprichting in 1990 een constante groei, met inmiddels meer dan 20 vestigingen over de hele wereld en ruim 10.000 klanten in elke tak van industrie. QAS is een volle dochtermaatschappij van Experian®, een internationaal leverancier van informatiserings-oplossingen.

Meer weten?

Neem voor meer informatie contact met ons op:

QAS – an Experian company
Tel: +31 (0) 20 504 00 40
Fax: +31 (0) 20 504 00 44
Email: info@qas.nl www.qas.nl

