5 Mail&Co

AUGUSTUS / SEPTEMBER 2007

INFORMATIE VOOR DEPOTMANAGERS VAN SELEKT MAIL

Begrip over en weer draagt bij aan een goedlopend bedrijf. Dat is de achterliggende gedachte van de workshops die de afdeling Distributie en Operations van Selekt Mail voor de medewerkers van de depots organiseert. Onder de naam 'Onbekend maakt onbemind' namen ze een kijkje achter de schermen van het Sorteercentrum om met eigen ogen de ingevoerde veranderingen en verbeteringen te bekijken.



Depotmedewerkers bekijken met eigen ogen de ingevoerde veranderingen en verbeteringen

Workshops voor depotmedewerkers vergroten begrip

'Nu snappen we waardoor het komt!'

Het is vrijdagmiddag en in het Sorteercentrum in Utrecht zitten medewerkers van de depots Ermelo, Wageningen en Ede-Veenendaal. Het is een klein gezelschap en dat is prettig. Na de verwelkoming wordt de groep eerst rondgeleid door het Sorteercentrum. Manager Sorteercentrum Nico van den Berg laat de hele routing van de post zien en legt uit hoe het proces in elkaar zit. De depotmanagers zien met eigen ogen hoe er gewerkt wordt en waar het eventueel mis kan gaan. De verbazing is soms groot. Er komen vragen uit de groep: 'Hoe komt het dat de rolcontainers soms zo slordig zijn beladen?' 'Is er een oplossing voor de post van Yves Rocher met z'n lastige enveloppen?'

Betrouwbaarheid kwaliteitsrapportages

Na de rondleiding krijgt de groep een presentatie, waarin het hele proces de revue passeert. Manager Operations Ron Willemse bijt het spits af. Wat mag de depotmanager van een regiomanager verwachten? Wat verwacht Selekt Mail van de depotmanager? En hoe gaan zij met hun bezorgers om? Er wordt veel uitgelegd en er is ruim de tijd voor vragen. Ook zijn de ergernissen van de depots op een rij gezet en de eventuele oplossingen daarvoor. Eén ervan, de betrouwbaarheid van de kwaliteitsrapportages, maakt veel los. 'Ik weet zeker dat de post bezorgd is en toch krijg ik een negatieve meting. Dat doet echt zeer,' aldus een depotmanager. Ook de bezorgerswerving is een punt van aandacht. 'We moeten daar creatief in zijn,' zegt Ron. 'We zijn op zoek naar tips vanuit de depots. Van jullie dus.'

Slordige rolcontainers

Nico van den Berg schetst daarna de werkwijze op het Sorteercentrum. Dat er wordt gestreefd naar een sorteerkwaliteit van 99,5 % en dat er richtlijnen zijn over het netjes en niet te zwaar beladen van rolcontainers. 'De rolcontainers zijn af en toe niet open te krijgen,' zegt een depotmanager. 'Er moet een klauwhamer aan te pas komen en de beugeltjes zijn beschadigd.' Nico suggereert dat het zou kunnen komen doordat rolcontainers wel eens worden opgetild met de heftruck. En een depotmanager daar bovenop: 'Dat zou ook wel eens kunnen verklaren waarom de post zo door elkaar ligt!'

Klingel

Een leuk verhaal was dat van de Mona, van Klingel. Al jaren vroeg iedereen zich af waarom juist die post altijd zo door elkaar zat. Om daar achter te komen is een delegatie van Selekt Mail afgereisd naar de eindafwerker in Tsjechië, vertelt Nico. Uiteindelijk hebben ze met eigen ogen gezien hoe bij het afpakken van de post van de lopende band de volgorde werd veranderd. Ook werd van gidsen die uit het proces waren gevallen één bundel gemaakt. Een andere ergernis zijn de bonte bundels. 'Tja, dat blijft helaas zo. Want de orders van klanten worden kleiner, daar is niets aan te doen.'

Yvonne Pot legt vervolgens het klachtensysteem uit. En hoe lang het duurt voordat nieuwe medewerkers van Support Distributie genoeg kennis van het postproces hebben. Ook de problematiek van de bezorgerswerving komt aan de orde. Hoe kun je bezorgers aan je binden? 'We denken er over om een loyaliteitsporgramma te starten, waarin bezorgers met hun Bezorgerspas korting bij bedrijven kunnen krijgen,' zegt Yvonne.

Compliment

Aan het einde is er nog ruimte voor vragen. Wat is er te doen aan het feit dat de gele bakken zo vies zijn. Dat er behoefte is aan handige hulpmiddelen. Een suggestie van een depotmanager; 'Geef elk depot voor de IKEA catalogus drie steekkarren.' Al met al was het een levendige middag. Depotmanager Gerda Bullinga van depot Wageningen: 'Een compliment voor Selekt Mail! De presentatie was echt goed voorbereid. Geweldig dat er veel aandacht wordt besteed aan onze ergernissen. We mopperen wel eens wat, maar nu weten we hoe het komt. En dat sorteren: wat een monnikenwerk!'

Voor een aantal depots en vestigingen staan de workshops nog op de agenda. U bent van harte welkom! ■

Voorbereidingen IKEA op schema

Het is bijna zover: van week 33 tot en met 37 gaan we zo'n 5,4 miljoen IKEA catalogi bezorgen. De catalogi zijn even zwaar als vorig jaar en ook de manier van bezorgen blijft ongewijzigd. 'Ook dit jaar is het weer een hele operatie, maar als het aan de voorbereidingen ligt, zal alles op rolletjes lopen,' vertelt Gerjan Brummel, logistiek procesmanager van het IKEA traject. 'We doen er alles aan om de operatie zo goed mogelijk te laten verlopen'.

IKEA Feiten

- In heel Nederland verspreiden we zo'n 5,4 miljoen IKEA catalogi
- De catalogus weegt 540 gram
- Een pallet bevat 1350 catalogi, in bundels van 10 catalogi
- Een pallet weegt zo'n 750 kilo
- De catalogi zijn tot een hoogte van 1 meter op één pallet gestapeld
- In totaal worden er ongeveer 4500 pallets aangeleverd, verdeeld over ruim 150 trailers. Dat betekent 32 pallets per trailer!
- We starten in week 33 met de verspreiding

'De bezorging verschilt niet zo heel veel met die van vorig jaar. Het enige verschil met vorig jaar is, dat dit jaar op de stickervellen een combinatie gemaakt gaat worden voor de 600.000 leden die de IKEA Family-club inmiddels telt. Deze bezorgen we nu ook en ze staan met naam en toenaam op de sticker, in plaats van met de aanhef 'Aan de bewoners van',' legt Gerjan uit.
'Verder gaan we dit jaar de gehele klachtenafhandeling en de stroom nazendingen intern oppakken. Dat betekent dat onze mensen bij de Bezorgservice alle vragen beantwoorden met betrekking tot de levering van de IKEA catalogus. Er staat zelfs een verwijzing naar de Bezorgservice op de IKEA site tijdens de verspreidingsperiode.'

Meedenken

'IKEA is over onze aanpak en bezorging van vorig jaar bijzonder tevreden,' vertelt Gerjan. 'Ook dit jaar hebben we meegedacht over de mailings en de eindafwerking van de catalogi en mailings. We hebben het concept van vorig jaar verder uitgewerkt. Daarnaast heeft IKEA uitgebreid onderzoek gedaan naar het klantenbestand van vorig jaar. Er is dit jaar een betere segmentatie van de doelgroep, waardoor de vervuiling in het bestand die er vorig jaar was, nu voorkomen wordt.'

Communicatie richting bezorgers

'Op de depots is sinds begin juni bekend in welke week de catalogi precies verspreid gaan worden. De verspreiding van de catalogus valt ook dit jaar weer in de vakantietijd. Daar kunnen we helaas niets aan doen, want de klant bepaalt de bezorgdatum. In september begint het nieuwe verkoopseizoen van IKEA en de maanden september tot en met november zijn topmaanden voor de woonwinkel. Wel doen we er alles aan om depotmanagers én bezorgers zo goed mogelijk te faciliteren bij deze geweldige klus', zegt Gerjan.
Op www.bezorgersweb.nl kunnen bezorgers alle informatie met betrekking tot het bezorgen van de catalogus nog eens rustig nalezen. Daar is ook een filmpje te bekijken van het complete distributieproces van de catalogus. Voorafgaand aan de bezorging ontvangen de bezorgers de speciale IndeSlag over IKEA met daarin de instructies voor de bezorging en een verrassing van IKEA en Selekt Mail. ■



We maken ons op voor de bezorging van de IKEA catalogus 2008

De balans na een half jaar MultiCopy, Adresvalidatie en Interlanden Mail

Uitbreidingen van de dienstverlening

De afgelopen periode introduceerde Selekt Mail onder meer de nieuwe dienst Adresvalidatie, een nieuw product Interlanden Mail en een samenwerkingsverband met MultiCopy. Diensten die ons tot een compleet en volwassen postbedrijf maken. Zo kunnen we onze klanten een flexibel en full-service pakket bieden. Wat is de stand van zaken na een half jaar?

'Het laatste half jaar hebben we op een aantal punten gewerkt aan een uitbreiding van onze dienstverlening,' legt Chantal van der Meulen van Marketing & Communicatie uit. 'In aanloop naar de overgang naar DHL Global Mail kunnen we onze klanten nu een totaaloplossing in postverzending bieden. Bijvoorbeeld onze samenwerking met MultiCopy, waar we heel blij mee zijn. Ook MKB-klanten zijn zeer tevreden over de totaaloplossing die we hen via de MultiCopy vestigingen aanbieden. Op dit moment willen we vooral het proces verbeteren, waarmee we het de depots en MultiCopy vestigingen zo eenvoudig mogelijk maken. Ook willen we MultiCopy meer betrekken bij de ontwikkelingen die Selekt Mail doormaakt. Door bijvoorbeeld een bijdrage aan hun nieuwsbrief te leveren en communicatie voor MultiCopy samen te stellen. Daarnaast ondersteunen onze accountmanagers de MultiCopy vestigingen.'

Adresvalidatie op NAW-niveau

Behalve de samenwerking met MultiCopy werd dit jaar ook Adresvalidatie in de Bundelwijzer geïntroduceerd. Chantal: 'In navolging daarvan hebben we, in samenwerking met Experian, adresvalidatie op NAW niveau ingevoerd. Daarmee kunnen we controleren of de namen in de adresbestanden kloppen met de adressen, postcodes en woonplaatsen. Nu kunnen klanten de kwaliteit van hun gehele adresbestand compleet en up-to-date maken op persoonsniveau. Dat betekent voor depotmanagers minder foutieve poststukken en dus minder retouren.'



De PostPoints van MultiCopy

Promoten van Interlanden Mail

Bij Interlanden Mail hebben we ondertussen de eerste klanten verwelkomd. Interlanden Mail werd in april geïntroduceerd als no-nonsense next week delivery product.
'De eerste klanten hebben inmiddels succesvol gebruik gemaakt van deze dienst,' vertelt Chantal. 'Post met en zonder toeters en bellen dus.' ■

Voorlopige metingen zijn positief

Verbeterde netwerk distributie

De eerste positieve gevolgen van de veranderingen in het netwerk distributie worden zichtbaar. De voorlopige metingen van de slagen 24B, 25A en 25B zijn positief! Manager Netwerk Distributie Ron Karels vertelt over de veranderingen en verbeteringen.

‘Om te beginnen is de aanlevering vanuit het Sorteercentrum naar de depots verbeterd,’ vertelt Ron. ‘We leveren meer aan op de voorslagdagen, zodat er op de depots niet meer onder grote druk gesorteerd hoeft te worden. Nu is de vooraanlevering al 50 procent, maar we streven naar een vooraanlevering van 70 procent van de post. De aanleverkwaliteit moet daarbij minimaal 99,5 procent zijn, in combinatie met een optimale belading van de rolcontainers.’

Verbeterde adresbestanden

‘Tevens bieden we onze klanten de service van Adresvalidatie,’ legt Ron uit. ‘Daardoor wordt de kwaliteit van het aangeleverde adresbestand verbeterd. Daarnaast wordt op het Sorteercentrum alle ongecodeerde post gecodeerd waardoor de depots de post sneller kunnen uitsorteren.’



Ron Karels: ‘Het nieuwe SMN-label is logischer opgebouwd’

Beter contact met depots

De afdelingen Support Distributie en Kwaliteitssturing zijn op sterkte gebracht, zodat we de depots nog beter van dienst kunnen zijn. De regiomanagers gaan de depots die minder goed presteren meer assisteren. Ook wil Ron, met assistentie van Ron Willemse en Theo Bianchi, met grote regelmaat zijn gezicht op de depots laten zien. Depotmanagers worden daarnaast op het Sorteercentrum uitgenodigd.

Werkwijze

Tot slot is er heel goed gekeken naar het sorteerproces. ‘We hebben daar de kennis en ervaring van de depotmanagers in meegenomen,’ zegt Ron. ‘Dat heeft geresulteerd in tests met het uitsorteren van post direct op straatnaam, en van postbussen direct op postbusnummer. Het vernieuwde SMN-label is logischer opgebouwd, wat de bezorgkwaliteit ten goede zal komen. Het wijknummer verandert en de nieuwe indeling van postwijken biedt meer mogelijkheden. Veel veranderingen, die onze kwaliteit en aanlevering richting de depots zeker ten goede komen!’ ■

Selekt Mail wordt DHL Global Mail

De benoeming van John Kuiper tot CEO DHL Global Mail Benelux, begin april, was al een eerste stap in de overgang van Selekt Mail naar DHL Global Mail. De overgang, ook wel transitie genoemd, werd daarmee in gang gezet. Geen ingrijpende operatie, maar wel één waardoor we onze krachten bundelen en zowel nationaal, als internationaal post kunnen aanbieden. Wat merkt u er van aankomende maanden?

Door ons als DHL Global Mail te presenteren, maken we ons op voor de vrije postmarkt op 1 januari 2008. Vanaf die datum moeten we er immers als volwaardig postbedrijf staan. Als DHL Global Mail kunnen we onze klanten totaaloplossingen bieden voor alles wat zij op postgebied willen versturen. Ons uitgebreide portfolio geeft ons de A-merk status en zo kunnen we meedoen in de prijzenoorlog en de concurrentie het hoofd bieden.

Wat merkt u er van

Wat gaat u merken van de overgang naar DHL Global Mail. In eerste instantie niet zo veel. U zult het terug gaan zien op onze huisstijldragers. Een voorbeeld hiervan zijn de logo’s onderaan de pagina’s van deze Mail&Co. Voorheen was Selekt Mail daar als prominent merk te zien, met DHL Global Mail als submerk daar klein onder. Dat verandert: we zullen DHL Global Mail duidelijker positioneren in al onze uitingen, terwijl we Selekt Mail wat minder groot naar voren brengen. We houden u op de hoogte van alle acties omtrent de transitie.
Heeft u vragen, dan kunt u contact opnemen met Support Distributie op telefoonnummer 030 - 214 95 10. ■

Loop mee met de ING Amsterdam Marathon

Ook dit jaar sponsort Selekt Mail weer de ING Amsterdam Marathon. Op zondag 21 oktober willen we weer present zijn met een enthousiast geel Selekt Mail lopersteam. Een goede kans voor u om uw bezorgers en uzelf enthousiast te maken en een team vanuit uw depot samen te stellen. Meelopen kan zowel alleen, als in teamverband en er zijn verschillende afstanden (5, 21 en 42 kilometer en de Estafette Marathon) waarvoor u in kunt schrijven. Heeft u dus hardlopende bezorgers in uw team, of denkt u zelf de marathon te kunnen lopen, meld u dan snel aan en begin met trainen. Dan bent u op tijd fit voor 21 oktober. Aanmelden kan via interne.communicatie@selektmail.nl en meer informatie vindt u op www.amsterdammarathon.nl. ■





De kwaliteit stijgt!

We kunnen met een redelijk goed gevoel de zomerperiode ingaan. In de afgelopen maanden hebben we een stijgende kwaliteitsontwikkeling gezien, die door de markt goed is opgemerkt. In de komende maanden zal blijken of we daarmee kunnen oogsten. Immers, na de zomer starten de meeste onderhandelingen weer voor de contracten voor 2008.

De eerstvolgende grote klus na de traditionele zomerdip zal de IKEA catalogus zijn, waarover u in deze uitgave meer kunt lezen.

Ook met IKEA hebben we een contract voor meerdere jaren, maar elke verspreiding is weer een test op zich. Op basis van de goede ervaringen van afgelopen jaar worden geen problemen voorzien. Misschien dat we in een enkel geval het enthousiasme van onze bezorgers moeten temperen door niet te vroeg te bezorgen. Niets is zo vervelend voor een ondernemer om nee te moeten verkopen aan klanten die nog voor het ingaan van de nieuwe catalogus al in de winkel staan.

Ik wens u een goede zomervakantie en daarna een flitsende start met de IKEA catalogus.

Met vriendelijke groet,



Rini van Rootselaar
Manager Distributie & Operations

Het Selekt Mail depot in Spijkenisse veroverde in het eerste kwartaal van dit jaar voor de tweede keer de eerste plaats in de kwaliteitscompetitie. Voor de redactie van Mail&Co reden om de depotmanager, Ilona Schuller, eens naar haar geheim te vragen.



Ilona Schuller: 'Een goed contact met de bezorgers is belangrijk'

Depot Spijkenisse wint voor de tweede keer de kwaliteitsprijs

'Bezorgerswerving blijft punt van aandacht'

Ilona kan er kort over zijn: 'Een goed contact met de bezorgers,' zegt ze. 'Iedereen heeft mijn mobiele nummer en mag me altijd bellen als er iets is. Als ze de post komen halen, of als ik de post ga brengen, maak ik altijd een praatje met ze. Dan komen er toch altijd dingetjes naar boven die spelen, maar waar ze me niet voor zouden bellen. Het is belangrijk om daar tijd in te steken.'

Meten is weten

Ilona is met haar 26 jaar een jonge depotmanager. Ze runt het depot samen met haar ouders. 'Mijn vader helpt me op het depot en brengt de post naar de bezorgers. Mijn moeder doet het administratieve gedeelte.' En dat is nogal wat. 'Wij gaan heel secuur om met de aantallen post die we binnenkrijgen. Alle post wordt geteld. Het komt wel eens voor dat we bij de aanlevering posstukken ontvangen die bestemd zijn voor een ander depot. Hiervan maken we dan melding in de depotmelder.'

Bezorgerswerving

Ilona heeft zeventig bezorgers, en daarnaast enkele invallers stand-by. Toch blijft het steeds opletten dat er geen open wijken ontstaan. 'Het verloop onder de bezorgers is vrij groot,' vindt Ilona. 'Dat komt omdat er nog wel wat scholieren bijzitten, die als ze met hun opleiding klaar zijn ermee ophouden.'

Via via

'Als er een plaats openvalt, vraag ik aan mijn bezorgers of ze nog iemand weten. Dat vind ik de beste manier om te werven. Want de persoon die via een andere bezorger bij ons komt, heeft al gehoord hoe het bij ons werkt en wat de verdiensten zijn.' Overigens geeft ze toe dat het bij een eerste ontmoeting moeilijk te zeggen is of iemand geschikt is voor het werk. `Het gebeurt wel eens dat ik denk, deze wordt het en dan haakt zo iemand af; en het komt ook voor dat je zeer gemengde gevoelens bij iemand hebt en die blijkt dan volledig voor het werk te gaan!'

Inspringen

Tijdens de eerste gesprekken spreekt ze ook af dat bezorgers in de vakantietijd soms voor elkaar zullen moeten inspringen. 'Ik probeer dit zoveel mogelijk op te lossen met eigen bezorgers en dat lukt vrij aardig.' De eerste keer dat iemand begint, wordt hij of zij goed begeleid. 'Ik leg alles uit en help met sorteren. Ik bereid ze er op voor dat de eerste keren langer zullen duren. Kunnen ze een adres niet vinden: meteen bellen, te lang zoeken is zonde van de tijd.'

Selekt Mail is gegroeid

Dat Selekt Mail gegroeid is, merkt Ilona niet alleen aan de toename van het postvolume. Ook de organisatie verandert en soms vindt ze dat wel eens jammer. 'In het begin was Selekt Mail wat opener. Er werkten wat minder mensen, maar wel met veel verstand van zaken. Ik merk dat als ik Support Distributie bel met een vraag, ik de laatste tijd steeds vaker een standaard antwoord krijg waar ik niet veel aan heb. Mijn tip aan Selekt Mail zou zijn: laat nieuwe medewerkers bij Support Distributie eens drie dagen meedraaien op een depot. Dan weten ze precies wat er bij ons speelt en waar wij tegenaan lopen!' Overigens veel lof voor Selekt Mail en de manier waarop ze de bezorgers uitrusten. 'Trolleys, goede kleding, ik kan bezorgers nu echt wat aanbieden. Wat de jassen betreft; die zou ik in bruikleen geven. Als bezorgers stoppen met bezorgen, leveren ze de jas gewoon weer in.' ■

Colofon

Mail&Co is een uitgave van Selekt Mail

Content:	Anna Groot
Coördinatie:	Mariëtte Raap
Fotografie:	Peter Laarakker
Vormgeving:	Crearts, Barneveld
Productie:	True Colours, Utrecht
Redactie:	Mariël Oolthuis

Het e-mailadres van de redactie is:
interne.communicatie@selektmail.nl