



Roel Meijer, Productmanager TNT Post:

# ‘Intermenselijke kant bij projecten is uitermate belangrijk’

Het is allang niet meer vanzelfsprekend dat Andarr alleen maar ICT-projecten uitvoert. Steeds vaker wordt Andarr ingeschakeld om als projectmanager op te treden en zo de regie te voeren. Bij TNT Post en Postkantoren BV was dit een uitdrukkelijke wens. Roel Meijer, Productmanager TNT Post: “We zochten heel duidelijk naar een partij die dit project kon managen. Een partij die de menselijke kant én de ICT-kant van dit project begrijpt. Andarr heeft bewezen dat ze dat is.”

Dat TNT Post graag met een partij wil werken die de menselijke kant van een project begrijpt, is goed voor te stellen. Immers, post en postzaken zijn nog steeds een ‘mensenbusiness’. Andarr is officieel ingehuurd door Postkantoren BV, onderdeel van TNT Post, en Roel Meijer is overall verantwoordelijk voor het project. “Postkantoren BV wilde graag de handelingen die nodig zijn om een pakket of brief aangetekend, met extra verzekering of garantiepост te versturen, drastisch vereenvoudigen. De postmarkt staat onder grote druk en om mee te kunnen komen, is het noodzakelijk bepaalde processen aan te passen. Er waren altijd veel handelingen nodig: verschillende zegels, losse barcode en veel formulieren die handmatig moesten worden ingevuld. Dit bevorderde de klanttevredenheid dan ook niet erg en dus ontstond de wens om dit beter te stroomlijnen. Andarr is toen gevraagd om mee te denken de handelingen te automatiseren, zodat alle gegevens direct op de sticker geprint worden zonder dat al die formulieren ingevuld moeten worden. Het was niet

## ‘Het voelde meer als partnership dan als ingehuurde consultant’

de bedoeling dat Andarr zich bezighield met de daadwerkelijke automatisering. Dat hebben we zelf in huis of via andere partijen ingehuurd. Wat we echt zochten, was een regisseur voor het project en iemand die zich op zijn plek voelde tussen al die verschillende afdelingen die betrokken waren bij het project. Het helpt natuurlijk wel dat zo iemand ook de taal van de automatiseerder spreekt. Andarr stelde Evert Blaauwendraad voor en dat bleek een goede keuze voor alle partijen.”

### Ownership

Zoals vaak gebeurt bij projecten waar veel partijen bij betrokken zijn, wordt er dikwijls op de andere partij gewacht. Binnen een grote organisatie zoals TNT Post en Postkantoren BV krijg je dan ook te maken met veel politiek. Meijer: “Wat een duidelijk verschil maakte, was de mate van ownership die Evert daarin nam. Dat heeft op sommige cruciale punten er wel toe geleid dat een deelproces niet stil kwam te liggen. En dat scheelt natuurlijk weer veel geld. Je moet je daarin thuis voelen. Evert Blaauwendraad heeft een interimachtergrond en dat helpt zeker. En vreemde ogen dwingen, denk ik ook. Je hebt altijd met mensen te maken en daar moet je ook mee om kunnen gaan. Bij Andarr staat de mens centraal en dat uitgangspunt is cruciaal als je dergelijke veranderingen wilt doorvoeren. Andarr en Evert zijn ook met alternatieven gekomen om problemen op te lossen en dat is in mijn ogen wel erg prettig. Het is heel belangrijk dat een ingehuurde partij met je meedenkt. Het voelde eigenlijk meer als een partnership dan als een ingehuurde consultant. We hadden zes maanden gerekend voor dit project en dat hebben we mede door de proactieve houding van Andarr gehaald. En eigenlijk zonder al teveel noemenswaardige problemen. We hebben een klein beetje vertraging opgelopen, omdat de barcode niet helemaal juist bleek, maar dat is nu ook opgelost. Alles werkt zoals het zou moeten en bedacht is.”

### Besparingen

Behalve dat het project binnen de gestelde termijn is opgeleverd, zijn ook alle andere doelen gehaald. En zelfs meer dan dat, vertelt Roel Meijer. “Het heeft ons een enorme kostenbesparing opgeleverd en daar is iedereen erg blij mee natuurlijk. De hele verandering biedt voor iedereen alleen maar voordelen overigens. Wij kunnen

de pakketten veel beter volgen, de baliemedewerkers zijn minder tijd kwijt aan een pakket en de klant is sneller geholpen. Die tijdswinst levert puur geld op en wij kunnen nog klantgerichter zijn, omdat we meer klanten op een dag kunnen helpen en kunnen vertellen waar het pakket zich bevindt. Naast die tijdswinst worden er ook minder zegels en formulieren gebruikt, die je normaal altijd op voorraad moest hebben. Ook dat scheelt weer geld. En de kans op fouten wordt door het gebruik van één uniform medium sterk verminderd. Kortom, prima project, prima samenwerking en we kijken uit naar de toekomst.”

## FACTSHEET

TNT Post biedt een breed scala aan producten en diensten binnen de traditionele postketen: collectie, transport, sortering en bezorging van post. Daarnaast biedt TNT Post diensten op het gebied van data, conversie, print, mail en respons.

Innovatie loopt als een rode draad door de gehele organisatie van TNT Post. Wij bieden onze klanten regelmatig nieuwe producten en diensten aan waarmee zij zich beter kunnen ingaan op ontwikkelingen op de markt. TNT Post is in Nederland marktleider op het gebied van geadresseerde en ongeadresseerde post. Dagelijks brengt TNT Post zo'n 17 miljoen poststukken in Nederland rond bij zo'n 7,4 miljoen huishoudens en bedrijven. In 2004 heeft TNT Post ongeveer 5,3 miljard poststukken geïncolligeerd, gesorteerd en gedistribueerd. De drukste dagen van het jaar zijn rond Kerstmis en Oud en Nieuw. In die dagen verwerkt TNT Post circa 40 miljoen poststukken per dag. In totaal worden rond Kerst en Oud en Nieuw zo'n 200 miljoen poststukken (vooral kaartjes) verstuurd. 94% van de verstuurd post is zakelijk. Slechts 6% is particuliere post, zoals briefkaarten, brieven of andere post.

Postkantoren BV opereert op de markten van transactiediensten, sales en service op terreinen van (post)vervoer, financiële diensten, telecommunicatie, de gedrukte media en gerelateerde markten. Postkantoren BV voert loketdiensten uit voor TNT Post.

### Projecten:

- Quick Scan schrijven voor veranderingsaanvraag Printing on Demand;
- Change Request schrijven Printing on Demand
- Regie van dit project voeren, waarbij het afstemmen van verwachtingen en het doen naleven van de uitvoeringseisen (in tijd en kwaliteit) in een veld met veel interne, maar ook enkele externe partijen;
- Realiseren kostenbesparing
- Verhogen klantgerichtheid

WWW.ANDARR.NL