

Draaiboek mailing <naam>

<maand en jaar> met foto:



Versienummer	: <jaar,maand,versienummer>
Datum	: datum opmaak draaiboek
Auteur	: naam opsteller
Reviewer	: naam controleur
SVB opdrachtnummer	: volgens afspraak
Contractnummer	: volgens afspraak
Documentnaam	: naam draaiboek
Vindplaats	: waar te vinden binnen het netwerk SVB

Inhoudsopgave

1.	Distributielijst	3
2.	Versiebeheer	3
3.	Doelstelling van de mailing	4
4.	Omvang	4
5.	Bijzonderheden	4
6.	Inhoud mailpack.....	4
a.	Binnenland	4
b.	Buitenland	4
7.	Druk- en printwerk.....	4
8.	Aandachtspunten	4
9.	Specificaties	4
10.	Planning	4
11.	Recordlayout	5
12.	Correspondentieadressen	5
13.	Voorbeeld.....	5
14.	Overloopvellen.....	5
15.	Acceptatieprocedure	5
16.	Testprocedure.....	5
17.	Aanlevering	5
18.	Facturering	6
19.	Incidenten en fouten.....	6
20.	Checklist	7
21.	Evaluatie	7

1. Distributielijst

Ter goedkeuring aan:

Naam	Van	Datum	Datum definitief
Medewerker dienstverlener	Naam dienstverlener	Waarop draaiboek naar dienstverlener verstuurd wordt	Datum goedkeuring dienstverlener
Eventueel meerdere medewerkers dienstverleners	Naam dienstverlener	Datum	Datum
”	”		

Ter informatie aan: (optioneel)

Naam	Van	Datum
Mailcoördinator SVB	Centraal uitvoering	
Project/Kluseigenaar	SVB/afdeling	
Accountmanager Traffic	Facilities	
Communicatieadviseur	SVB/Ontwikkeling en beheerI	
Systeemontwikkeling	SVB/ SO	
”	”	

2. Versiebeheer

Versie	Datum	Toelichting
Nr jaar, maand + extensie (bijvoorbeeld 24.04.01) ‘jaar.maand.versie’	Datum verzending draaiboek	Alleen in geval van nieuwe mailing en/of een wijziging van de mailing.
Nr jaar, maand + extensie (bijvoorbeeld 24.04.02) ‘jaar.maand.versie +1’		Wijzigingen worden aangegeven in het Rood.
24.04.03		

3. Doelstelling van de mailing

In dit hoofdstuk geeft de SVB het doel van de mailing aan. Waar gaat de mailing over etc.
Voorbeeld: Klanten kunnen pas een aanvraag indienen bij 67-jaar....(zie ook plaatje).

4. Omvang

In dit hoofdstuk wordt het te verwachten aantal te printen gevallen vermeld, optioneel de frequentie en gespecificeerd in Nederlandse adressen en Buitenlandse adressen.

5. Bijzonderheden

In dit hoofdstuk worden wijzigingen t.o.v. de normale gang van zaken vermeld.
Bv. Een nieuwe brief, een nieuwe folder, inlezen DMS en/of Berichten Box (BBox) of bepaalde variabelen in de brief die wel/niet tot uiting komen in de bestanden met bepaalde uitleg/instructies etc. etc.

6. Inhoud mailpack

a. Binnenland

Naam brief met versienummer

Naam formulier/folder/brochure/leaflet met evt. versienummers

Verzendenvelop met versienummer/naam

b. Buitenland

Naam brief met versienummer

Naam formulier/folder/brochure/leaflet met versienummers

Verzendenvelop met versienummer/naam

7. Druk- en printwerk

In dit hoofdstuk wordt aangegeven, welke gedeelten van brieven en formulieren gedrukt en geprint worden.

8. Aandachtspunten

Hierin wordt vaak verwezen naar hoofdstuk 5 en extra aandacht gevraagd voor de wijzigingen. Ook wordt dit hoofdstuk gebruikt om eerdere wijzigingen, die niet vlekkeloos verliepen, nog eens onder de aandacht te brengen.

9. Specificaties

Hierbij wordt beschreven als er specifieke kenmerken moeten worden meegegeven aan een mailing.

10. Planning

Het merendeel van de mailings wordt van tevoren ingepland (zelfs in het jaar ervóór).

AKW-mailings zijn niet altijd nauwkeurig te plannen, omdat de SVB afhankelijk is van gegevensuitwisseling met de IBG.

De laatste jaren ontstaan steeds vaker éénmalige mailings om klanten te informeren, die pas ingepland kunnen worden op het moment suprême.

In dit hoofdstuk staat vermeld:

De datum waarop de SVB de gegevens uit een bron selecteert of aangeleverd krijgt.

De datum waarop deze gegevens naar de dienstverlener gestuurd worden per Secure File Transport Protocol.

De datum waarop de SVB proeven krijgt van de mailing.

De datum waarop de SVB akkoord moet geven op de proef printen.

De datum waarop de dienstverlener de mailing ter post aanbiedt.

11. Record lay-out

In dit hoofdstuk worden de tabellen en records aangegeven, van waaruit de dienstverlener de gegevens voor de brieven moet printen.

12. Correspondentieadressen

In dit hoofdstuk wordt aangegeven of er sprake is van correspondentieadressen en aangegeven of het binnen- of buitenland betreft.

13. Voorbeeld

In dit hoofdstuk wordt de te printen brief (vaak in zijn geheel) aangegeven met verwijzing naar de te printen gegevens d.m.v. (mail)codes uit de tabellen en records.

14. Overloopvellen

Indien de mailing uit meerdere pagina's bestaat, wordt het in dit hoofdstuk aangegeven.

15. Acceptatieprocedure

De SVB kondigt de mailing op de ochtend van de verzending per sFTP aan bij de dienstverlener o.v.v. de aantallen en de naam van het/de bestand(en). De dienstverlener meldt terug aan de SVB of het bestand is ontvangen en of het te be -en te verwerken is.

16. Testprocedure

De dienstverlener maakt van iedere mailing proefprinten op, die de groep Mailings van de SVB nakijkt en vervolgens accordeert.

17. Aanlevering

De mailing wordt op de geplande datum vóór 15 uur ter post aangeboden aan PostNL.

18. Facturering

Mailing

Elke mailing wordt apart gefactureerd.

De factuur van deze mailing wordt gestuurd naar:

Sociale Verzekeringsbank
Afd. FA/HKA crediteurenadministratie
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

Als referentie staan de volgende gegevens op de factuur:

- Mailomschrijving
- debiteurennummer
- contactpersoon Centrale Uitvoering/Mailings of diens vervanger

Op de factuur staan de volgende gegevens:

- gebruikte materialen, waaronder drukwerk
- de uitgevoerde activiteiten en handelingen
- het overeengekomen tarief
- apart het juiste BTW tarief
- aantallen mailpacks die ter post werden aangeboden

19. Incidenten en fouten

Behandeling van incidenten gemeld aan de dienstverlener

Een *incident* is een melding van de SVB aan de dienstverlener over een (dreigende) storing of gebrek van de dienstverlening c.q. het resultaat tijdens de uitvoering of voorbereiding daarvan.

De contactpersoon Centrale Uitvoering/Mailings meldt een incident in Assyst (applicatie binnen de SVB) en stelt de dienstverlener hiervan op de hoogte per telefoon en bevestigt per e-mail (mailbox: "mailings@svb.nl"). De dienstverlener zendt een ontvangstbevestiging en reageert op de inhoud binnen één werkdag na melding.

Behandeling van klachten gemeld aan dienstverlener

Een *klacht* is een melding van de SVB aan de dienstverlener over een storing of gebrek van de dienstverlening c.q. het resultaat na voltooiing van de uitvoering.

De mailcoördinator meldt een klacht aan de dienstverlener per telefoon en bevestigt per e-mail. De dienstverlener zendt een ontvangstbevestiging en reageert op de inhoud binnen één werkdag na melding.

Behandeling van incidenten gemeld door dienstverlener aan SVB

De dienstverlener meldt een *incident* aan de mailcoördinator of diens vervanger per telefoon en bevestigt per e-mail naar mailings@svb.nl.

Incidenten kunnen o.a. de volgende oorzaken/omstandigheden betreffen:

- mailpack/bestand te laat ontvangen
- enveloppen, niet genoeg op voorraad
- verminkte, foutieve gegevensinhoud
- niet bruikbaar/afwezig draaiboek e.d.
- storing tijdens productie/aanmaak
- vraag om commentaar/akkoord op drukproeven en proef samples
- onvoldoende capaciteit om de mailing tijdig uit te laten gaan

Alle medewerkers zijn tijdens kantooruren bereikbaar, tenzij anders vermeld.

20. Checklist

In dit hoofdstuk staan enkele handelingen, die moeten plaatsvinden om de mailing correct en tijdig te verwerken.

21. Evaluatie

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe de mailing is verlopen.