



## VDD IQware faciliteert verbeteringslag klantenservice wehkamp.nl

*wehkamp.nl digitaliseert documenten met behulp van Hyarchis.Net*

Eindhoven, 18 januari 2012 – [Lacent](#), zustermaatschappij van wehkamp.nl en specialist in het ontwikkelen, implementeren en beheren van verschillende geld- en goederenkredieten en verzekeringsproducten, heeft [Hyarchis.Net](#) ingezet voor het archiveren en ontsluiten van digitale documenten. VDD IQware is ontwikkelaar en leverancier van het Enterprise Content Management (ECM) systeem Hyarchis.Net. Lacent zet deze oplossing in voor het ontsluiten van gedigitaliseerde rekeningoverzichten op de self service pagina van wehkamp.nl.

Een financieel dienstverlener is wettelijk verplicht om haar debiteuren periodiek te voorzien van een financieel statusoverzicht. Hyarchis.Net ondersteunt de mogelijkheid tot het digitaal archiveren en ontsluiten van documenten. De oplossing verwerkt en documenteert elke maand grote aantallen overzichten binnen een relatief korte termijn, zodat consumenten actuele informatie kunnen raadplegen via 'Mijn wehkamp.nl'. Het digitale archief van documenten is daarnaast ontsloten in de callcenterapplicatie van Lacent, zodat ook het contactcenter van het online warenhuis direct toegang heeft tot de actuele klantdossiers. Door deze toegang heeft het contactcenter een volledig klantbeeld waarmee zij de klant beter kan ondersteunen.

“Het inzetten van Hyarchis.Net ondersteunt de digitaliseringslag van Lacent en wehkamp.nl. In samenwerking met VDD IQware is Lacent er in geslaagd om een verbetering door te voeren in de wijze waarop digitale rekeningoverzichten online worden gepresenteerd aan onze klanten. Wij zien dit als een belangrijke verbetering van de klantcommunicatie”, constateert Philippe Glaubitz, projectmanager bij Lacent. “We zijn nu in staat om op een eenduidige manier het rekeningoverzicht te presenteren aan onze klanten. Tevens is er een langere historie van deze documenten beschikbaar, waardoor we verwachten dat klanten meer gebruik zullen gaan maken van de nieuwe oplossing, iets wat een gunstig effect heeft op print- en portokosten.”

-----  
**Over VDD IQware**

VDD IQware, opgericht in 1985, is de Nederlandse ontwikkelaar en leverancier van het Enterprise Content Management systeem Hyarchis.Net, gebaseerd op Microsoft.Net technologie. Hyarchis.Net zorgt voor de digitale opslag en verwerking van alle papieren en digitale documenten. Met Hyarchis.Net en de ondersteunende diensten van VDD IQware kunnen organisaties de kwaliteit van bedrijfskritische processen optimaliseren en een hogere productiviteit per werknemer realiseren. VDD IQware is actief in de financiële en zakelijke dienstverlening, overheid, accountancy, zorg en welzijn en projectgeoriënteerde sector. Hyarchis.Net bestaat uit de bouwstenen: Document Management, Business Process Management, Case Management, Invoice Processing, Document Composition, E-mail Management, Records Management en Contract Management. Meer informatie op [www.hyarchis.net](http://www.hyarchis.net).

**Meer informatie:**  
Marcommit PR  
Denise van Ooijen  
035 – 5822730  
[vdd@marcommit.nl](mailto:vdd@marcommit.nl)

-----

Indien u geen persberichten wenst te ontvangen van VDD IQware, kunt u zich afmelden via [vdd@marcommit.nl](mailto:vdd@marcommit.nl)