

# Sanoma | Professionaliseert productieketen met Service Level Agreements

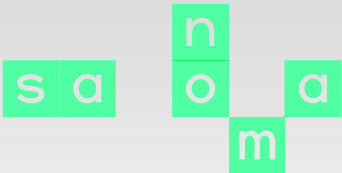


## Klantprofiel

Sanoma Media is met haar publiekstijdschriften, customer media, televisiezoekers, events, websites, mobiele sites, mobiele apps en iPad apps het grootste mediabedrijf in bereik in Nederland.

Het portfolio van Sanoma Media bestaat uit meer dan 100 uiteenlopende A-merken waaronder AutoWeek, Donald Duck, delicious., Flow, Kieskeurig.nl, Libelle, Margriet, Net5, NU.nl, Viva, Vrouwonline.nl, SchoolBANK.nl, Startpagina.nl en Veronica magazine.

[www.sanomamedia.nl](http://www.sanomamedia.nl)



## Business case

In haar sterk concurrerende markt wil Sanoma schaalvoordelen optimaal benutten en efficiënt opereren. Daartoe hielp Magnus om de processen in de productieketen - fotografie, vormgeven, drukken en afwerken, en gereedmaken voor distributiekanaal - te integreren en professionaliseren.

Vier Service Level Agreements moesten zorgen voor duidelijke afspraken met de strategische partners over de verwachtingen en prestaties in de samenwerking.

## De uitdaging

- Integratie van de primaire bedrijfsprocessen fotografie, vormgeven, drukken en afwerken en gereedmaken voor distributiekanaal
- Uniformeren van afspraken tussen Sanoma en haar strategische partners
- Normeren van de prestaties van strategische partners
- Opnemen van eventuele 'service credits' en het verbinden van duidelijke consequenties aan onderprestaties
- Vastleggen van de eisen waaraan Sanoma moet voldoen

## Bijdrage van Magnus

- Projectmanagement
- Beschrijven van primaire bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden
- Formuleren en invullen van de kritische prestatie-indicatoren (KPI's) en het bijbehorende governance model (rollen, taken en verantwoordelijkheden) om de SLA's te beheren
- Opzetten van een rapportage-format voor operationeel beheer van de SLA's
- Afstemmen van vier SLA's tussen Sanoma en haar strategische partners
- Nazorg na invoering om acceptatie en juist gebruik te waarborgen

## Resultaten en voordelen

- Een heldere BI-visie en eenduidige Praktisch toepasbaar SLA's voor efficiënte controle van het primaire productieproces
- Wederzijds vertrouwen en duidelijkheid in verwachtingen tussen Sanoma en strategische partners
- Duidelijke onderlinge afspraken en (financiële) gevolgen bij onderprestatie
- Grote stap in de professionalisering van de productieketen

## Ondersteunende processen

- Productieketen