

# TOEKOMSTBESTENDIGE DOCUMENT- DIENSTVERLENING VOOR ARCADIS

## Doelstelling

Gedurende de langdurige samenwerking de best passende dienstverlening bieden zodat Arcadis optimaal haar diensten kan verlenen.

## Uitdagingen

- Transitie van papieren naar digitale documenten en online werkwijze
- Flexibiliteit en continuïteit met elkaar in evenwicht houden
- Met behoud van huidige service levels, on-site capaciteit waar mogelijk verlagen
- Ontwikkeling: dalende postvolumes en groeiend aantal pakketten
- Aanpak van het grote en continu groeiende papieren archief

**Bedrijfsnaam:** Arcadis Nederland

**Sector:** Zakelijke dienstverlening

**Opgericht:** 1888 als Heidemij, in 1997 naam gewijzigd naar Arcadis

**Locatie:** Hoofdkantoor Arcadis Nederland in Arnhem, hoofdkantoor Arcadis NV in Amsterdam

**Diensten:** Design & consultancy voor stadsplanning en leefomgeving

**Klantrelatie met Canon:** Ruim 20 jaar

## Aanpak

De relatie tussen Arcadis en Canon is gebaseerd op betrokkenheid en dialoog tussen beide organisaties. Door regelmatige evaluatie en implementatie van nieuwe mogelijkheden wordt de dienstverlening afgestemd op de interne behoefte, veranderingen in de markt en technische ontwikkelingen. Het uitbesteden van repro-, post- en creatieve diensten maakt dat Arcadis slagvaardig haar dienstverlening kan inrichten.

## Voordelen

- Flexibiliteit en expertise in huis zonder capaciteitsbeslag van Arcadis medewerkers
- Medewerkers hebben alle denkbare printfaciliteiten binnen handbereik
- Geen omkijken naar onderhoud, beheer en optimalisatie
- Meer mogelijkheden met minder mensen en middelen
- Lagere kosten en minder risico's t.o.v. alles zelf doen

# Canon

See the bigger picture

## Ingenieurs van een leefbare omgeving

Arcadis is wereldwijd een toonaangevende advies- en ingenieursorganisatie voor de gebouwde en natuurlijke omgeving. Voor overheden, projectontwikkelaars, aannemers, financiële instellingen, retailers en transportbedrijven is Arcadis een **unieke kennispartner**. Door diepe sector kennis te combineren met consultancy, ontwerp en project- en managementdiensten werkt Arcadis aan uitzonderlijke resultaten vanuit het streven naar een **leefbare en toekomstbestendige** omgeving.

Met 27.000 mensen in meer dan zeventig landen is het advies- en ingenieursbureau actief in de publieke sector, energie, grondstoffenwinning, watermanagement, retail en transport. In Nederland werken zo'n 2.300 medewerkers verspreid over tien vestigingen. Het hoofdkantoor bevindt zich in Amsterdam, de repro- en postdiensten zijn ondergebracht bij de vestigingen in Amersfoort en Arnhem.

De uitgebreide advies- en ontwerpdiensten vereisen een grote **variëteit aan documenten**. Dit varieert van bouwtekeningen, projectdocumentatie, aanbestedingen, voorstellen en rapporten tot posters, banieren, flyers, circulaire en uitnodigingen. Veel informatie moet tijdig en accuraat gedeeld worden met opdrachtgevers en ketenpartners. Dat maakt beschikbaarheid van de juiste diensten op het juiste moment essentieel.

Contractmanager Jaap Wilbrink: "Wij zijn een verzameling van specialisten, gericht op het toevoegen van waarde voor onze klanten. Ontwerp en consultancy binnen de zakelijke dienstverlening is iets heel anders dan wat Canon aan kennis en capaciteit in huis heeft. Daarom hebben wij al vroeg de keuze gemaakt om **diensten zoals print, repro en post aan een specialist op dat gebied uit te besteden.**"



"Zoals onze klanten Arcadis als specialist inzetten, adviseert Canon ons op basis van de ontwikkelingen die wij doormaken in onze organisatie. Op alle Nederlandse vestigingen staan grootformaatprinters, die vallen onder de dienstverlening van Canon. Verder hebben wij 40 multifunctionele kantoorprinters die onder een internationaal contract vallen waarvan het dagelijks onderhoud ook wordt uitbesteed aan Canon. Omdat wij actief zijn in allerlei sectoren, hebben trends en ontwikkelingen merkbaar impact op ons. De toenemende digitalisering leidt tot dalende printvolumes en steeds minder post. Met Canon kijken wij hoe een toekomstbestendige dienstverlening ons verder helpt."

**Jaap Wilbrink**  
Contractmanager Procurement  
Arcadis Nederland

## Dienstverlening Canon

Canon verzorgt bij Arcadis sinds 2000 de repro-, post- en creatieve dienstverlening. De inname en uitgifte van pakketten, verzorgen van postrondes, opmaken, printen en vervaardigen van documenten op repro's, onderhoud van printapparatuur en creatie van diverse promotiematerialen worden o.a. door Canon op locatie en uithuis verzorgd. **Totale ontzorging** van Arcadis is hierbij het uitgangspunt.

## Toename in capaciteit; minder on-site

Door de steeds krachtigere en compactere apparatuur van Canon is het mogelijk om de repro's kleiner van opzet te maken en minimaal dezelfde capaciteit en professionele kwaliteit te leveren. Zo hebben de vrijgekomen vierkante meters in Amersfoort een vergaderbestemming gekregen.

De inzet van een ColorWave grootformaatprinter en een ImagePress productieprinter maakt het mogelijk om kwalitatief hoogwaardig, allerlei **last minute opdrachten inhuus** op te leveren. De inhuus repro's zijn ook belangrijk voor producties met **vertrouwelijke inhoud**. De repro's hebben ook een servicebalie waar medewerkers binnenlopen voor advies en hulp bij de opmaak, vormgeving en vervaardiging van hun documenten.

## Productie uithuis

Aan de repro's op de beide vestigingen in Amersfoort en Arnhem is inmiddels ook productie toegevoegd via een **shared service center** voor **piekvolumes en grote opdrachten met speciale afwerkvereisten**.

Door productie uithuis is er steeds meer mogelijk met minder capaciteitsbeslag bij Arcadis. Afhankelijk van de klantwens en behoefte kijkt Canon op deze manier naar de meest passende locatie voor de dienstverlening. Inhuus, of uithuis.

Jaap Wilbrink: "In feite maakt het niet uit waar iets geproduceerd wordt, alle mogelijkheden zijn binnen handbereik. De digitalisering maakt ook dat wij steeds meer met **creatieve toepassingen en online werkwijzen** te maken hebben. Canon ondersteunt ons op dat vlak met vormgeving en huisstijlbewaking vanuit The Creative Hub. Zij kennen onze identiteit en ons imago en helpen een professionele uitstraling neer te zetten."



"Voor Arcadis verzorgen wij de creatie van diverse promotiematerialen, fotografie en editing van video's. We zien hierbij een verschuiving van de opmaak van print uitingen naar dynamischere communicatie uitingen met veel beeld. The Creative Hub is een creatieve dienst van Canon waar steeds meer klanten gebruik van maken. Wij kennen hun organisaties goed en ondersteunen hen, in het geval van Arcadis, extern met een team van 10 creatieve specialisten. Zo maken wij voor Arcadis o.a. videoproducties van nieuwbouwprojecten, en after movies van evenementen."

Mirna van Herk  
Manager Cross Media  
The Creative Hub |Canon

## Postdienstverlening digitaliseren

Voor de postafhandeling biedt Canon een bezorgdienst die tussen de vestigingen rijdt. De structureel afgenomen hoeveelheid post vraagt echter om een andere invulling. Jaap Wilbrink: "Er gebeurt nu veel meer digitaal, dat is gewoon sneller en makkelijker. Wij hebben Canon uitgedaagd om mee te denken over een toekomstbestendige visie en een aanpak voor de nieuwe manier van werken. Ik ben erg positief over de presentatie die wij hierover kregen! "

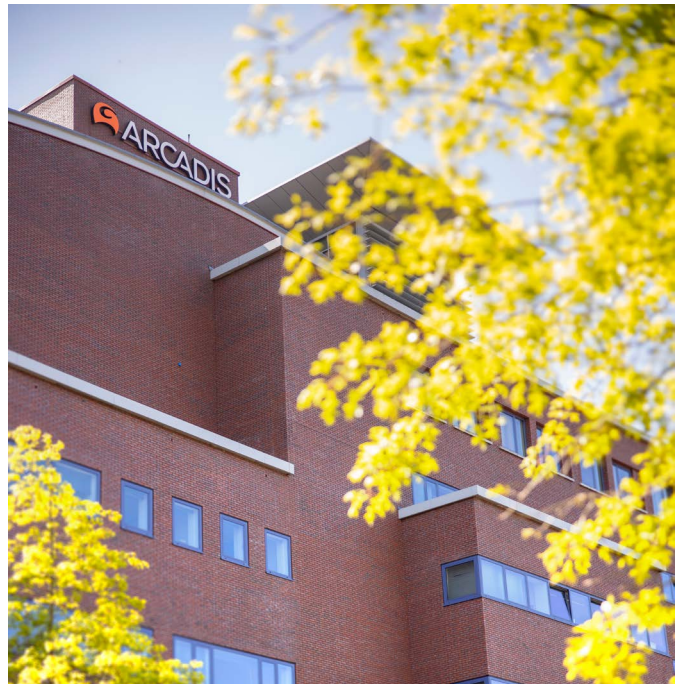
## Visie op toekomstbestendige ondersteuning

De terugloop in fysieke post is kenmerkend voor de toenemende digitalisering. Jaap Wilbrink: “De digitalisering is al lang aan de gang, maar is de laatste jaren nog sterker toegenomen. Wij worden daarin ook geprikkeld door onze omgeving. Bij Arcadis is 95% van de inkoopfacturen digitaal, en er is nog heel veel meer mogelijk via bijvoorbeeld een **digitale postkamer**. Met Canon gaan wij ook de digitalisering van het fysieke archief in Arnhem aanpakken. Een behoorlijke uitdaging met ruim 5,5 kilometer documentatie.”



## Nieuwe mogelijkheden

De online mogelijkheden voor dienstverlening op de repro's worden nu bekeken. Het doel blijft ontzorging van de Arcadis organisatie, maar de invulling wordt meer op basis van directe vraag. Bijvoorbeeld via een **bestelportal in een eigen online omgeving**. Vertrouwelijke of tijdgevoelige producties, zoals aanbestedingen, zullen in huis blijven. Voor de groeiende hoeveelheid pakketten wordt naar bezorging met een **locker-systeem** gekeken dat ook bij andere grote organisaties door Canon is geïmplementeerd.



“Voor ons is Canon een solide partner. Er is veel vertrouwen over en weer, wat maakt dat wij open zijn en kennis uitwisselen. Zo blijf je elkaar ook scherp houden. Het bijzondere aan deze tijd is dat wij werken aan een toekomstbestendige dienstverlening. Er zijn nu ook allerlei mogelijkheden om informatie via beeld te delen, ik denk aan narrow-casting, vlogs en video. Met Canon hebben wij nu de eerste servicelijnen verkend en ik kijk uit naar de volgende fase in de samenwerking!”

Jaap Wilbrink  
Contractmanager Procurement  
Arcadis Nederland

Canon Inc.  
canon.com

Canon Europe  
canon-europe.com

Dutch edition  
© Canon Europa N.V. 2020

Canon Nederland N.V.  
Brabantlaan 2  
5216 TV 's-Hertogenbosch  
Telefoon: (073) 6 815 815  
canon.nl

 /company/canon-emea

 /CanonProPrintNL en /CanonBusinessNL

 /CanonEurope

 /CanonNL

# Canon

See the bigger picture