



SLIM DIGITAAL VERWERKEN VAN AANVRAGEN MET DIGITAL SERVICES VAN CANON

Sector: Administratie Overheid

Aantal medewerkers: ruim 1.800

Diensten: Registreren, informeren
en adviseren van bedrijven en
organisaties

Relatie met Canon: Sinds 2020

Meer informatie over de organisatie

De organisatie in deze Case Study levert **informatie, voorlichting en ondersteuning** rondom de belangrijkste thema's op ondernemersgebied. Haar wettelijke taken zijn gericht op het registreren, informeren en adviseren van ondernemers. Deze organisatie opereert vanuit 18 locaties in Nederland.

Uitdaging

Het bedrijf stond voor de uitdaging om een oplossing te creëren voor het snel en efficiënt verwerken van informatie; zowel digitaal als **op papier**.

Niet iedere organisatie kan een digitale aanvraag succesvol afronden. In veel gevallen wordt het invullen van de aanvraag digitaal gestart, maar daarna afgebroken en alsnog per post met bijlagen verzonden.

Daarbij is het de wens van de opdrachtgever om de op papier verstuurde aanvragen op een dusdanige geautomatiseerde manier te verwerken, dat deze op dezelfde wijze als een digitale aanvraag binnenkomen en er nauwelijks tot geen handwerk door een medewerker nodig is. Het bedrijf werkt voor deze slimme digitalisering graag samen met een partner met de juiste expertise. Na een aanbestedingstraject is Canon als de beste partner gekozen en is gestart met de realisatie van de gewenste oplossing.

Canon

Aanpak

Volgens de Scrum methodiek is binnen tijd en budget (3 maanden) de oplossing gerealiseerd en geïmplementeerd. Direct daarna kon gestart worden met de dienstverlening. Canon helpt deze organisatie met het verwerken van de papieren aanvragen door deze te ontvangen, voor te bewerken, te digitaliseren en de juiste data van de aanvragen af te halen. Vervolgens worden de documenten in het juiste format met gewenste metadata aangeleverd aan het bedrijf. Dit op een zodanige wijze dat deze vergelijkbaar zijn met een digitale aanvraag.

Resultaat

- Een papieren aanvraag kan middels Canon dienstverlening op dezelfde wijze verwerkt worden door de organisatie als een digitale versie;
- Geen extra handmatige handelingen aan de papieren aanvraag – het lijkt alsof hij geheel online is ingediend;
- Efficiënte verwerking waardoor geen extra capaciteit ingezet hoeft te worden;
- 50% tijdsbesparing in de verwerking van 1 aanvraag t.o.v. van de reguliere poststroom;
- Uitvalpercentage ligt lager dan bij de reguliere poststroom.



50%
tijdsbesparing
in de verwerking
van 1 aanvraag
t.o.v. de
reguliere
poststroom.

Canon dienstverlening

Canon verzorgt sinds 27 september 2020 de dienstverlening rondom de papieren aanvragen voor deze organisatie. Van de 1 miljoen registraties tot zover wordt tussen de **25% en 30%** via de Canon dienstverlening gedigitaliseerd, aangevuld met de juiste metadata, en aangeleverd aan het bedrijf.

Canon's verwerkingsproces ziet er als volgt uit: Een aanvraag komt binnen, wordt voorbereid, waarbij de juiste documentvolgorde achter het aanvraagformulier wordt geborgd. Vervolgens worden de documenten gedigitaliseerd, de gewenste gegevens (metadata) van het document en de bijlagen afgelezen en automatisch gecontroleerd. Het document en de metadata worden daarna digitaal afgeleverd in de systemen van de organisatie. Zij kunnen daardoor direct, zonder extra handmatige handelingen, de aanvragen verwerken en registreren. Canon zorgt na verwerking voor opslag van de papieren aanvragen volgens de geldende archiveervoorschriften. Na verloop van de archiveertermijn voorziet Canon in een gecertificeerde veilige vernietiging.



Poststroom

Naast de digitale aanvragen en de aanvragen die verwerkt worden door Canon is er nog een derde poststroom van aanvragen die binnenkomt bij de diverse kantoren in het land. Bij deze poststroom, die rechtstreeks naar de organisatie gaat, is er in tegenstelling tot de stroom die Canon verwerkt, geen start gemaakt met een digitale aanvraag. Deze poststroom vormt 10% van het totale inkomende volume en is met name afkomstig van grotere bedrijven. Voor deze bedrijven is een digitale aanvraag een uitdaging, vooral vanwege de beperkingen op het gebied van ondertekening. Deze aanvragen worden handmatig ingevoerd door de organisatie en kosten **2x zoveel tijd in verwerking**. Daarnaast is het **afkeurpercentage** door foutieve informatie in de aanvraag hoger. De organisatie blijft de voorkeur geven aan de digitale stroom en de stroom die al voorbereikt is door Canon.

Patrick van Esch:

“ Het grote voordeel voor de klant is de efficiëntie die gerealiseerd wordt. Denk aan een kortere verwerkingstijd en een lager uitvalpercentage. Daarnaast biedt het de organisatie tijdsbesparing, financiële voordelen en een hogere klanttevredenheid doordat de processen efficiënter verlopen en klanten sneller geholpen kunnen worden. ”

Patrick van Esch, Operational Manager
Canon Business Services Nederland N.V.

Samenwerking

De samenwerking tussen deze organisatie en Canon verloopt goed. Er is een goede afstemming en men weet elkaar te vinden als er zaken zijn die niet goed lopen. Toen het aantal aanvragen op papier snel toenam zijn er enkele uitdagingen geweest aan beide zijden. Goed communiceren door alle betrokkenen bij elkaar te brengen in meetings is dan van essentieel belang. Zeker als je elkaar online treft, zoals dat de afgelopen jaren veelal is geweest.

Heeft u vragen stuur dan een e-mail naar **b2b@canon.nl**.
Ga voor meer informatie over onze oplossingen naar
canon.nl/digital-services of scan deze code



Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Dutch edition
© Canon Europa N.V. 2023

Canon Nederland N.V.
Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch
Telefoon: (073) 6 815 815
canon.nl
b2b@canon.nl

 /company/canon-emea
 /CanonBusinessNL en /CanonProPrintNL
/CanonProPrintBE
 /CanonEurope