



Bedrijfsnaam: Impress

Sector: Zakelijke dienstverlening

Opgericht: 1992

Locatie: Woerden

Diensten: Direct marketing, transactiemail, print services, digital services voor organisaties met grootschalige klantenbestanden, meerdere contactmomenten en diverse contactpunten.

CENTRAAL OMNICHANNEL COMMUNICATIE PLATFORM

Doel

Het doel is de transformatie mogelijk te maken van conventionele print services provider naar businessgerichte omnichannel communicatie services provider.

Uitdagingen

- Samenvoegen van drie specialistische bedrijven tot één krachtige speler
- Focus en consolidatie in zowel IT als dienstenportfolio en positionering
- Migratie van diensten en applicaties naar één omnichannel platform
- Waarborgen van informatiebeveiliging en compliance met privacyregelgeving

Aanpak

De aanpak bestaat uit effectieve samenwerking binnen de driehoek Impress, Canon en Quadiant. Doordat ieder zijn rol kan nemen in de open samenwerking ontstaat maximale meerwaarde voor Impress.

Impact en scope

De migratie van een Quadiant deeloplossing voor print naar de volledige Quadiant suite als centraal platform voor alle communicatie diensten heeft een bedrijfsbrede impact op Impress.

Resultaten

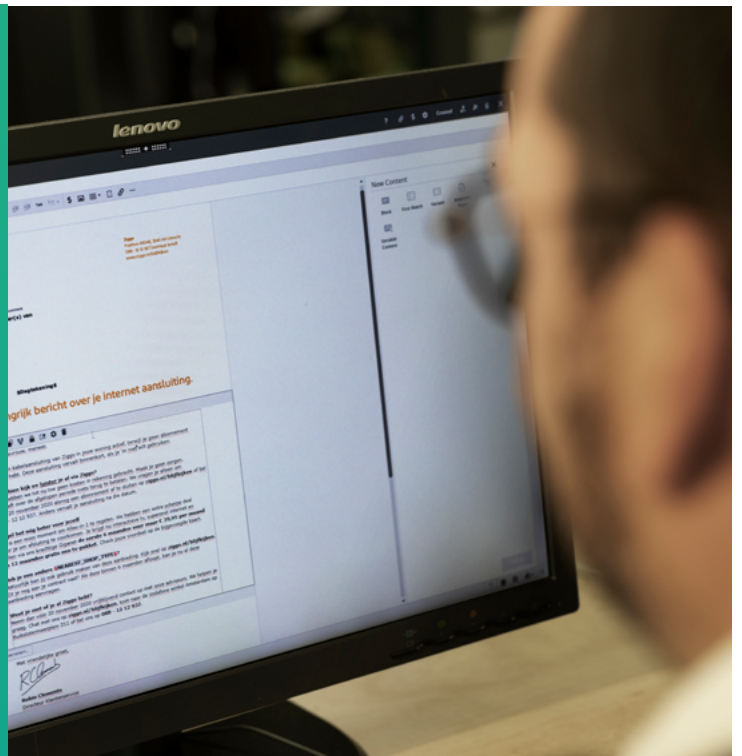
- De migratie is succesvol afgerond, oude applicaties worden uitgefaseerd.
- Opdrachtgevers kunnen via Impress Connect over hun eigen omnichannel-omgeving beschikken.
- Klanten kunnen versneld hun klantcommunicatie digitaliseren zonder zware inzet van hun IT-afdeling.
- De eerste klanten zijn inmiddels live met het ontwikkelen en uitrollen van campagnes.

Canon

Impress groeit door

Impress levert al sinds 1992 diensten en oplossingen voor de uitwisseling van digitale en fysieke informatiestromen van met name banken, verzekeringsmaatschappijen, retailers, fondsenwervers, uitgeverijen, opleidingsinstituten en overheden. Waar het specialisme oorspronkelijk in de uitvoering van groot-schalige transactionele communicatie zat, heeft de voortgaande digitalisering de doorgroei van print service provider naar marketing service provider in een stroomversnelling gebracht. De ervaring in transactionele communicatie - het veilig produceren en versturen facturen, polissen, jaaroverzichten of salarisstrookjes - biedt hiervoor een sterke basis. Als marketing service provider helpt Impress opdrachtgevers aan verbeterde klantbeleving over de volledige klantreis: van communicatie in de oriëntatiefase tot instappen en positieve ervaring als daadwerkelijke klant.

Naast integratie met de marketingfase integreert Impress ook alle gewenste kanalen in een omnichannel-aanpak van klantgerichte communicatie. Het bieden van een onderscheidende klantbeleving vergt vooral mogelijkheden die de klant helpen zo zelfstandig mogelijk informatie te verzamelen en keuzes te maken. Of het nu gaat om e-mail, web, mobile, sociale media, een call of fysieke direct mail: een goed georkestreerd geheel moet klanten helpen inzicht te krijgen en daarop te kunnen acteren. Interactief, simpel en wanneer maar gewenst. Integratie is het kernthema bij de overstap op het omnichannel platform van Quadient.



Naar één bedrijfsbreed systeem

Om voor een scala aan vaste klanten de klantcommunicatie te verzorgen, werkte Impress voorheen met veel verschillende systemen en toepassingen. Daar hoorde ook Quadient software bij, vooral voor het aansturen van de grote printstraten van Canon met fysieke klantcommunicatiemiddelen.

“Met de overname van 4DMS en DM Interface ontwikkelde Impress zich sterk in de richting van communicatiediensten, maar moesten er wel 3 bedrijven samengevoegd worden. Door onze ervaring met Quadient en de jarenlange support vanuit Canon is toen de keuze gemaakt om alle dienstverlening onder te brengen in de uitgebreide Quadient Suite. Zo hebben wij nu één platform dat ons een eindeloze toolbox voor omnichannel klantcommunicatie biedt.”

- Xylander Kroon, algemeen directeur van Impress





Aaneengesloten klantervaring

Wat Xylander betreft bewijst goed ingerichte omnichannel communicatie zeer effectief te zijn: “Voor een nationale omroep hebben wij een campagne opgezet om een goed doel te steunen via een QR-code voor donatie. Die werd toegevoegd aan de rekening voor het lidmaatschap, waardoor de attentiewaarde hoog was. Dit leidde direct tot een stijging aan donaties. Voor de consument levert dit een simpele handeling op die over verschillende kanalen loopt. Zo zijn er nog veel meer voorbeelden waarbij het bedienen van de ontvanger over verschillende kanalen tot veel betere response leidt. Elke opdrachtgever heeft binnen ons platform een eigen omgeving met bibliotheek waarin alle essentiële componenten worden beheerd zoals huisstijl, data, tekstscripts en meer. Via Impress Connect kunnen onze klanten rechtstreeks instellingen doen en acties monitoren.”

“Een onderscheidende klantbeleving vereist dat je nauw aansluit op de klantreis. In Quadiant kan de volledige klantreis ondergebracht worden met daarin alle contactmomenten en contactpunten met de organisatie. Je ziet nu dat daar veel in geïnvesteerd wordt, omdat dit de basis is voor relevant 1-op-1 contact. Dat er zo’n 120 klantreizen gedefinieerd staan voor allerlei interacties, is echt geen uitzondering meer!”

Oplossen van pijnpunten

Gerichte inzet van klantcommunicatie om tot verbeterde klantervaring te komen zit vooral in het oplossen van pijnpunten en irritaties binnen customer journeys. Die kunnen zich over verschillende afdelingen in de organisatie afspelen. Xylander legt uit: “Inzicht in customer journeys, oftewel de verschillende klantreizen, is essentieel. Mensen willen verhuisgegevens doorgeven, hebben een vraag over een brief of een overzicht en ga zo maar door. Dat leidt tot een netwerk aan paden die de klant en de organisatie bewandelen om tot de oplossing te komen. In al die routes kunnen pijnpunten zitten die tot nog meer interactie leiden. Of in het ergste geval tot afhaken van de klant. Zo zijn wij nu bezig voor een nieuwe klant te onderzoeken waar de pieken in hun call center vandaan komen en hoe dat door tijdige, goede klantcommunicatie voorkomen kan worden.”



“De lat ligt heel hoog, niemand accepteert nog ongemak. Mensen willen gewoon goede service!”

Klanten helpen in digitale transitie 125

Met ruim 30 jaar ervaring bedient Impress vrijwel alle grote namen in de markt. Van retailers, goede doelen en energiebedrijven tot overheid en gezondheidszorg. Zoals Xylander het ziet zit een groot deel daarvan nog in een zoektocht op het gebied van digitale transitie:

“Klanten willen digitaliseren om verschillende redenen: omdat de kosten van papier fors zijn gestegen het afgelopen jaar, ze duurzamer willen werken, de overheidskosten te hoog zijn of simpelweg omdat de klanten digitaal benaderd willen worden. Wij kunnen hen helpen om gericht te digitaliseren. Dat is geen eenvoudige opdracht binnen de context van complexe informatiesystemen, compliance met regelgeving over databeveiliging en privacy, maar vooral ook afdeling-overstijgende klantreizen. Goed ingebedde omnichannel klantcommunicatie biedt in deze omgeving enorm veel mogelijkheden.

Van prolongatieadvies via een app bij energiebedrijven tot wegnemen van de druk bij klantcontactcentra. Om bij te blijven met alle mogelijkheden volgens onze salesmensen het Digital Now-programma van Quadiant. Dit is meer dan consolidatie van techniek op systeemniveau. Het sterke is dat wij met een Cloud-oplossing klanten kunnen helpen te digitaliseren, zonder dat zij tegen de beperkingen van hun IT-afdeling aanlopen.”

“Ik ben buitengewoon positief over Quadiant. Wij staan nog maar aan het begin van een nieuwe reis!”

Ondersteuning Canon

“Canon heeft een heel bijzondere rol in dit geheel. Wij hebben intensief gesprekken gevoerd met de informatiemanagementspecialisten van Canon. Zij hebben ons stapsgewijs door de migratie naar een centraal platform begeleid. Daarvoor was het een groot voordeel dat zij onze systemen kennen, de randvoorwaarden kennen en zorgvuldig met risico-uitsluiting om kunnen gaan. Een groot voordeel is de Nederlandse support desk, zodat we een partner hebben waarmee het snel en makkelijk schakelen is. Alles bij elkaar staan wij aan het begin van een reis, waarvan de eerste stappen succesvol gezet zijn!”
Aldus Xylander Kroon.



Ga voor meer informatie over krachtige klantcommunicatie naar:

[canon.nl/kijkopklantcommunicatie](https://www.canon.nl/kijkopklantcommunicatie)




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

Canon Belgium NV
Berkenlaan 3
1831 Diegem
Telefoon: 02 722 04 11
canon.be

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