



## KUNDENANSPRACHE AUFWERTEN UND AKZENTUIEREN

**Kunde:** Provinzial Rheinland  
**Branche:** Versicherungen  
**Gründung:** 1836  
**Sitz:** Düsseldorf  
**Website:** [www.provinzial.com](http://www.provinzial.com)

Die Düsseldorfer Provinzial Rheinland investierte in die zukunftsweisende Kundenansprache: Dank neuester Canon Digitaldruck-Technologien erhöhte sich der Aktionsradius des Druck- und Versandzentrums massiv und die Kosten wurden durch Automatisierung reduziert. Interne und externe Kunden profitieren von schneller Auftrags erledigung, haptisch wertigeren Druckerzeugnissen in bestechender Qualität, Formularen in Farbe und on Demand sowie der maßgeschneiderten Zielgruppenansprache.

### Herausforderung

In der Sparkassen-Finanzgruppe organisieren sich Banken, Sparkassen und 13 öffentliche Versicherer. Dazu gehört auch die Provinzial Rheinland in Düsseldorf. Hier sitzt das In- und Output Management inklusive Druck- und Versandzentrum, das auch das Schwesterunternehmen Provinzial Nord-West mit Druckerzeugnissen versorgt. Der Zuständigkeitsbereich der Düsseldorfer erstreckt sich von Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und Hamburg über

Nordrhein-Westfalen bis in nördliche Regionen von Rheinland-Pfalz. Da summiert sich schnell das Druckvolumen, denn – das liegt in der Natur der Branche – Korrespondenz erreicht die 2 Millionen Kunden in der Regel per Briefpost. Broschüren, Flyer und Mailings ergänzen das Portfolio, das sich pro Jahr auf über 100 Millionen Ausdrücke und 20 Millionen Briefkuverts addiert. Hinzu kommen Druckerzeugnisse für die interne Kommunikation: Poster, Flyer, Hinweisschilder etc.

„Wir wollten die Anforderungen des Marktes sowie die unserer Kunden attraktiver bedienen und Arbeitsschritte zusammenfassen. Knapp 80 Formulare sollten digitalisiert und auf Blankopapier umgestellt werden“, erläutert Andrea Rabus, Abteilungsleiterin des In- und Output Managements.



„Der Automatisierungsgrad ist höher, wir sind schneller. In Summe sind unsere Druckerzeugnisse qualitativ hochwertiger und wir agieren flexibler, mit größerem Aktionsradius. Wir haben die nächste Generation moderner Kundenansprache erfolgreich eingeläutet.“

Andrea Rabus,  
Abteilungsleiterin des In- und Output Managements,  
Provinzial Rheinland

## Lösung

Die Provinzial Rheinland entschied sich für den langjährigen Partner Canon. Flexibilität, Produktivität und Qualität in Kombination mit der Steuerungssoftware Océ PRISMAproduction überzeugten die Düsseldorfer: Die Systeme sind aufeinander abgestimmt und garantieren einen optimalen Workflow.

Die bisherigen Drucker sind durch ein Schwarzweiß-Tonerdrucksystem Océ VarioStream 7170, das Vollfarb-Einzelblatt-Drucksystem Canon imagePRESS C10000VPS und vier Vollfarb-Inkjet-Endlos-Drucksysteme Océ ColorStream 6500 ersetzt und mit der zum Teil neuen Nachverarbeitung verknüpft worden. Da nur noch auf weißem Papier gedruckt wird, sind Rollenwechsel oder das Auffüllen der Magazine wesentlich seltener nötig. Formulare werden über Océ PRISMAproduction ausgewählt und gedruckt. „Auch der Weg zum finalen Ausdruck brachte uns viele Vorteile: Das Océ TrueProof als WYSIWYG-Bildschirmprüfsystem hilft uns, Vorabzüge in der Druckvorstufe zu optimieren. Das ist komfortabel und sogar ökologisch“, sagt Klaus Müllers, Gruppenleiter des Druck- und Versandzentrums.

Andrea Rabus ergänzt: „Der Automatisierungsgrad ist höher, wir sind schneller. In Summe sind unsere Druckerzeugnisse qualitativ hochwertiger und wir agieren flexibler, mit größerem Aktionsradius. Wir haben die nächste Generation moderner Kundenansprache erfolgreich eingeläutet.“ Persönlich fasziniert sie die gewonnene Materialvielfalt: „In unserer Branche ist die Haptik entscheidend. Mit der Wertigkeit steigt auch die Wertschätzung unserer Kunden.“

## Nutzen

Insgesamt sind 78 Vordrucke mit diversen Logos weggefallen. Das Bestücken der Digitaldrucksysteme mit ausschließlich weißem Papier beschleunigt die Prozesse bis zum Druck. Ebenso relevant: Verwurf wird vermieden und Lagerfläche minimiert. All das spart Kosten.

„Unsere vollfarbigen oder akzentuierten Druckerzeugnisse heben sich deutlich von den bisherigen schwarzweißen, im Offset produzierten Massenaufgaben ab“, sagt Klaus Müllers. „Wir haben wortwörtlich Farbe ins Spiel gebracht – und zwar verlässliche Farbe.“ Denn durch die neuesten Digitaldrucktechnologien und die kompetente Canon Beratung im Colour Management sei endlich Farbtreue garantiert. Im Offset hatte das Grün der Provinzial Rheinland als Corporate-Farbe oft unerwünschte Nuancen.

Zu den absoluten Pluspunkten zählen auch Personalisierung und individualisierte Dokumente. Sie werten die Druckdienstleistung der Provinzial Rheinland weiter auf. Variabel sind zudem die Auflagenhöhen: ab 1 bis zu 30.000. „Ein klarer Vorteil zum Offset“, sagt Klaus Müllers. „Zielgruppen können jetzt maßgeschneidert adressiert und die Möglichkeiten moderner Kundenkommunikation mit unserem Portfolio ausgeschöpft werden. Auch kleinere Auflagen sind problemlos möglich!“

„Unser Druck- und Versandzentrum hat jetzt die große Chance, sich über Qualität, Beratung und schnelle Auftragserledigung auch intern neu zu positionieren. Unser Portfolio wächst, beispielsweise über Materialvielfalt und neue Druckanwendungen. Über erweiterte Druckservices gewinnen wir Aufmerksamkeit, ernten Begeisterung und bauen unsere Kompetenz aus. Wir zeigen, was wir können und entwickeln ein Gefühl für den Bedarf. Gleichzeitig wollen wir mit frischen Kreativideen den Kreis der internen und externen Kunden erweitern.“

Andrea Rabus, Abteilungsleiterin  
In- und Output Management,  
Provinzial Rheinland, Düsseldorf

Canon Deutschland GmbH  
Europark Fichtenhain A10  
D-47807 Krefeld  
Tel.: +49 2151 345 0  
Fax: +49 2151 345 102  
canon.de