

# De whitepaper over white paper printing

## Vier voordelen van white paper printing



### U leest het goed: een whitepaper over white paper printing

Personalisering is dé trend in multichannel klantcommunicatie. Uw klanten verwachten persoonlijk aangesproken te worden op onderwerpen die voor hen relevant zijn. Hoe uw klant uw organisatie ervaart op momenten dat ze contact met u heeft, is cruciaal. Sterker nog: de verwachting is dat customer experience binnenkort dé belangrijkste factor is. Customer experience is dan zelfs belangrijker dan product of prijs. U wilt, logischerwijs, sneller en flexibeler kunnen communiceren dan ooit. En dat wilt u niet alleen in uw digitale, maar ook in uw fysieke klantcommunicatie toepassen.

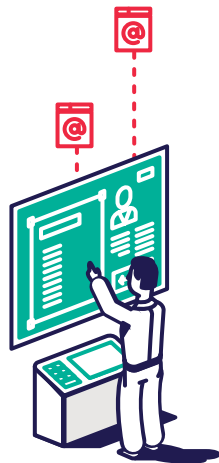
### Hoe blijft dat beheersbaar en betaalbaar?

Daar komt white paper printing om de hoek kijken. In dit whitepaper ontdekt u wat white paper printing is en wat het u kan opleveren.

## Inhoudsopgave

Personalisering: de trend in klantcommunicatie	2
White paper printing is het nieuwe drukken	3
Printen versus drukken	4
White paper printing process	5
Vier voordelen van white paper printing	6
Business case	7
Aan de slag met white paper printing	8

## Personalisering: de trend in klantcommunicatie



Herinnert u zich nog de jaren nul, waarin u iedere klant precies dezelfde brief of aanbieding stuurde? Waarin de boodschap aan elke ontvanger precies gelijk was? Dat is verleden tijd. De standaard in klantcommunicatie is maatwerk voor elke klant. Klanteisen zijn daarmee veranderd. Uw klanten verwachten dat ieder contactmoment precies afgestemd is op hun wensen en persoonlijke situatie. Contact gaat over of de klant de boodschap relevant vindt op dat moment – en hoe dat contact ervaren wordt.

Deze gepersonaliseerde manier van communiceren verloopt via een CRM/CMS of klantcommunicatieplatform (CCM), waarin u de kanaalvoorkeuren, contactgegevens per kanaal, leefsituatie, wensen en alle inkomende en uitgaande correspondentie toegankelijk maakt. Denk aan e-mailings, waarin u iedere klant kunt berichten op basis van persoonlijke behoeften. Hoe kunt u die personalisatie en segmentatie ook toepassen in uw postcommunicatie?



## White paper printing is het nieuwe drukken



Het antwoord: white paper printing. White paper printing is een hoogwaardige manier van printen, waarmee u alles wat u digitaal in uw huisstijl presenteert, ook in één slag full color print. Ieder documenttype wordt in één keer geproduceerd zonder iets anders dan blanco papier te gebruiken. U kunt, kortom, iedere klant een gepersonaliseerde boodschap sturen. Dat gaat verder dan alleen een klant persoonlijk aanspreken. Ook de aanhef, inhoud, beelden en pay-off kunnen per klant én document wisselen. En denk ook eens aan een gepersonaliseerde aanbieding of kortingsactie.

Simpel gezegd: op ieder papiertje kan een ander plaatje. Personaliseren wordt individualiseren. White paper printing is een volgende stap in multichannel klantcommunicatie, waarmee u één uniforme huisstijl neerzet in alle kanalen. Fysiek en digitaal.

### Vroeger en nu

Tot zo'n tien jaar geleden was white paper printing nauwelijks beschikbaar. Organisaties drukten hun formulieren offset in kleur. Vervolgens werden persoonlijke elementen – meestal naam en adres – apart op ieder formulier geprint met tonertechnologie. Voor iedere huisstijl, adres- of vestigingsgegevens en elke pay-off waren aparte formulieren nodig, en daarmee aparte voorgedrukte voorraden.

Bij elke wijziging in die gegevens raakten oude voorraden overbodig en was er nieuw drukwerk nodig.

Met een groeiende trend in multichannel communiceren ontstond er een behoefte aan een flexibele en betaalbare manier om papieren communicatiemiddelen te produceren. Daarmee heeft white paper printing zich ontwikkeld tot een volwaardig alternatief voor traditioneel drukwerk.

*“White paper printing is een volgende stap in multichannel klantcommunicatie, waarmee u één uniforme huisstijl neerzet in alle kanalen. Fysiek en digitaal.”*



## Printen versus drukken

Wat is eigenlijk het verschil tussen printen en drukken? In het Engels wordt voor beide hetzelfde woord gebruikt: print. Maar de technieken zijn heel verschillend, drukkers drukken de inkt met een pers op het papier. Bij white paper printing wordt de inkjettechnologie

gebruikt, waarbij er minuscule kleine druppeltjes inkt op het papier gespoten worden. De toner-technologie gebruikt poeder dat elektrostatisch op papier gezet wordt.





# White paper printing process

Hoe gaat white paper printing precies in zijn werk? De opdrachtgever levert zijn digitale vormgevingsbestanden in kleur, de huisstijlwaarden en een databestand met variabele gegevens (teksten, afbeeldingen) van zijn klanten aan. Bij de opmaak van het document wordt daar een 2D barcode aan toegevoegd (een 'stuurcode'). Met zo'n code kunnen extra, voor het proces relevante, gegevens

uitgelezen worden. Zo is duidelijk wat er moet gebeuren. Is er een bijlage nodig? Welke documenten horen bij elkaar? Moet het document in een envelop? Wanneer moet het verstuurd worden? En waarnaartoe? Zo zorgt de stuurcode voor de borging van kwaliteit en integriteit: de juiste documenten in de juiste envelop op het juiste moment en naar de juiste ontvanger.

## White Paper Factory

In een 100% white paper factory is het proces van individualisering van fysieke post uitgebreid tot de envelop en is er zelfs sprake van white paper enveloping. In de couverteermachine worden documenten direct van de papierrol in blanco enveloppen gestoken. Vervolgens worden die enveloppen beprint met bijvoorbeeld een logo, retouradres en de port betaald-aanduiding. Het is zelfs

mogelijk om adresgegevens, gekoppeld aan de inhoud, op een vensterloze envelop te printen. Zo is er ook ruimte voor een beeld, gepersonaliseerde persoonlijke aanbieding of pay-off en is het niet meer nodig om voorbedrukte enveloppen op voorraad te houden.



## Vier voordelen van white paper printing



### Voordeel één: de prijs

De keuze voor het white paper proces levert vrijwel zonder uitzondering een kostenbesparing op. Hoe dat kan? Allereerst zorgt het drukproces voor hoge opstartkosten. Een drukker is veel tijd kwijt aan het instellen van kleuren bij elke nieuwe opdracht, terwijl een printer dat niet hoeft te doen. Een printer kan opdracht na opdracht verwerken en kan uitsluitend te pauzeren om een nieuwe rol papier te starten. Dat betekent dat een printer tot wel 75.000 documenten A4 achter elkaar kan afdrucken. Er zijn daardoor minder administratieve werkzaamheden noodzakelijk, die dus niet gefactureerd hoeven te worden. Ook niet onbelangrijk: u slaat niet langer drukwerk op. Dat scheelt enorm in opslagkosten en vervoer. Bovendien maakt u niet langer kosten voor de productie van nieuw drukwerk- of het vernietigen van bestaand drukwerk – als u een adres of huisstijl aanpast. Zo hoeft u niet steeds nieuw drukwerk te produceren.



### Voordeel twee: eindeloze flexibiliteit

White paper printing stelt u in staat flexibeler te communiceren dan ooit. U kunt daadwerkelijk eindeloos variëren in tekst en beeld – in het document, bijlagen en de envelop. U benadert uw klanten niet alleen persoonlijk, maar ook individueel. De enige limiet is het aantal variabelen dat u in uw eigen CRM aan de klant toekent. Daarnaast werkt u zelf een stuk flexibeler. U bent niet langer gebonden aan voorraden drukwerk, het vervoer van drukwerk of wachttijden voor instellingen bij de drukker. Ook een snelle, speciale DM-actie is geen probleem. U kunt laten printen wat u wilt, wanneer u dat wilt en dit dezelfde dag nog laten verzenden.



### Voordeel drie: echte veiligheid

Stelt u eens voor, een wereld zonder fouten in klantcommunicatie. Een utopie? Met white paper printing leeft u bijna in zo'n wereld. Tijdens het white paper proces worden er bovendien geen fouten gemaakt met verkeerde bijlagen. Denk maar aan een verzekeringspolis opsturen aan de verkeerde klant! Het is bovendien mogelijk om adresgegevens op de envelop te printen, zodat 'gluren' door een vensterenvelop tot de verleden tijd behoort.



### Voordeel vier: een duurzame insteek

Duurzaam ondernemen is meer dan een trend: het is inmiddels een standaard. Het white paper proces levert daar een bijdrage aan. White paper printing is duurzamer dan het traditionele drukken. Het separate drukproces vervalt, met bijbehorend energieverbruik. Bovendien hoeft het papier niet eerst naar de drukker – een ander bedrijf op een ander locatie – vervoer te worden. Dat scheelt CO2 uitstoot, daarnaast verbruikt inkjettechnologie minder energie dan printen met een tonerprinter. Er is minder verspilling van grondstoffen en verouderd drukwerk. En dan is er ook nog het verminderde energieverbruik door minder gebruik van opslagfaciliteiten. Bedenkt u eens wat voor verschil het maakt als alle organisaties in Nederland zo werken!



## Business case

Nog niet overtuigd? In dit voorbeeld ziet u precies hoeveel white paper printing uw organisatie kan opleveren.

Een zorgverzekeraar verstuurt jaarlijks meer dan 250.000 mailings. Denk aan een jaarlijkse factuur met een persoonlijke polis. De zorgverzekeraar heeft de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in data: de woon- en gezinssituatie van de meeste klanten zijn bekend. Ook is bekend welke declaraties iedere klant gedaan heeft. Op basis daarvan wil de zorgverzekeraar een gepersonaliseerd aanbod doen voor een aanvullende verzekering. Er is, kortom, behoefte aan gepersonaliseerde fysieke communicatie, die ook nog eens privacy veilig en betrouwbaar uitgevoerd wordt. En dat idealiter tegen een lagere prijs.

In de tabel hieronder ziet u hoe de kostenbesparing eruit kan zien. Wat valt op? De kosten voor printen zijn in een white paper factory meer dan twee keer zo hoog. Maar de opstartkosten zijn stukken lager. De kosten van procesbegeleiding zijn werkelijk een fractie van de kosten bij een traditionele combinatie van drukken en tonerprinten. White paper printing levert voor deze verzekeraar een besparing op van bijna 30 procent!

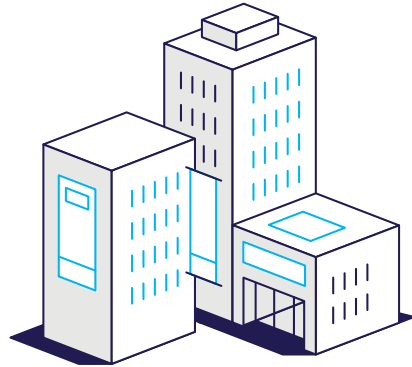
**White paper printing kan uw organisatie zeker kosten besparen.**

Hoeveel? Dat hangt af van verschillende elementen. Bijvoorbeeld het aantal opdrachten en documenten, verschillende papiersoorten en het huidige tarief voor zwarte inkt.

Calculatie printwerk over een boekjaar			
Prints	509.000		
Mailpacks	268.000		
	Inprinten drukwerk	White paper printing	
Data processing	€ 1.124	€ 1.399	
Opstartkosten printen & couverteren	€ 20.908	€ 5.904	
Printen	€ 11.762	€ 27.995	
Couverteren	€ 11.058	€ 6.209	
Bijsluiter toevoegen	€ 79	€ 79	
Afwerken producties	€ 940	€ 1.072	
	subtotaal 1	€ 45.871	€ 42.658
Procesbegeleiding	€ 19.629	€ 5.394	
Opslagkosten	€ 4.889	€ 931	
Materiaal	€ 10.460	€ 8.288	
	subtotaal 2	€ 34.978	€ 14.613
Rente voorfinanciering materiaal (4%)	€ 418	€ 153	
Vernietiging materiaal bij wijzigingen (2%)	€ 209	€ 76	
	subtotaal 3	€ 627	€ 229
Enmalige kosten voor migratie	-	Op offertebasis	
	subtotaal 4	-	Op offertebasis
Totaal jaarlijkse kosten huidig	€ 81.476	€ 57.500	
	verschil	€ 23.976	29%

## Aan de slag met white paper printing

**Ook overstappen naar white paper printing? De meeste bedrijven en organisaties zijn er al klaar voor.**



### Wat is er nodig?

1. Uw databestanden met kleurinformatie;
2. Uw huisstijlwaarden in een digitaal formaat;
3. Uw variabele klantgegevens (teksten, afbeeldingen, (hand)tekeningen, grafieken, etc.) in een digitaal bestand.

Voldoet u aan deze voorwaarden? Dan bent u klaar om over te stappen op white paper printing en direct kosten te besparen, flexibeler te werken en veiliger met gegevens om te gaan. Bovendien verduurzaamt u direct uw papieren communicatie.

## Impactvolle interacties met uw klanten? Wij helpen u

Uw organisatie communiceert dagelijks met klanten. Om ze te informeren, aan u te binden of om nieuwe klanten te winnen. Er zijn vele manieren om te communiceren en organisaties doen dit steeds slimmer en doeltreffender. Waarbij de wensen van klanten centraal staan. Of dit nu consumenten, cliënten, leden of burgers zijn. Het gaat om persoonlijke en relevante communicatie via een mix van online en offline kanalen.

Wij regelen de klantcommunicatie van organisaties van A tot en met Z, voor zowel in- als outbound vraagstukken. Van transactionele tot commerciële communicatie en zowel fysieke als digitale uitingen. Aan de hand van de nieuwste technologieën en data intelligence verzorgen en verbeteren wij de klantcommunicatie van onze klanten. Daarbij ondersteunen wij hen de volgende stap te zetten in de digitale transformatie, naar efficiëntere werkprocessen en betere klantbeleving.



**E** info@paragon-cc.nl  
**T** +31 088 – 110 35 35  
**W** www.paragon-cc.nl