

you can
Canon

uniFLOW

Gemeentelijke instelling

Gemeente Veere



Canon

"Hoe houden wij onze gebruikers tevreden en de kosten onder controle?"

De gemeente Veere maakt al vanaf '97 gebruik van Canons multifunctionele systemen. De GP-systemen werden bij het betrekken van het nieuwe gemeentehuis in 2000 vervangen door nieuwe iR-modellen. Hoewel de gestelde normen ruimschoots gehaald werden, waren de gebruikers nog niet tevreden over de beschikbaarheid en was de kostenbewustheid laag. De facilitaire afdeling legde daarop de wens naar hogere bedrijfszekerheid en betere kostenbeheersing bij diverse aanbieders neer. Uiteindelijk leverde Canon een oplossing met sterk verhoogde beschikbaarheid van de printcapaciteit en een uitgebreid inzicht in alle kosten. Tevreden gebruikers en betere kostenbeheersing zijn het resultaat van dit intensieve project.

'Als huisleverancier begrijpt Canon wat wij nodig hebben'

*Geert Ridderbos
Hoofd Interne Dienstverlening en
Automatisering
Gemeente Veere*

G E M E E N T E

V E E R E

Tevreden gebruikers dankzij verhoogde beschikbaarheid.

De klant

De gemeente Veere omvat dertien plaatsen op het schiereiland Walcheren in Zeeland. Als gevolg van de toeristische functie van het schitterende kustgebied neemt in de zomermaanden het aantal mensen binnen het Veerse grondgebied explosief toe. Dit brengt een dynamiek met zich mee die de gemeente Veere tot een plattelandsgemeente maakt met een typisch stadse problematiek. In het gemeentehuis te Domburg werken ruim tweehonderd mensen, verdeeld over tien afdelingen. Grote piekbelastingen van de organisatie en kostenbeheersing vormen het kader waarbinnen de afdeling Interne Dienstverlening en Automatisering een breed takenpakket beheert.

Het probleem

Geert Ridderbos, Hoofd Interne Dienstverlening en Automatisering, vertelt hoe het project tot stand kwam: "Op een gegeven moment kregen wij van onze interne klanten steeds meer klachten over de beschikbaarheid van de apparatuur, terwijl de gestelde normen ruimschoots gehaald werden. Naar onze opdrachtgever - het management team - was dat helder aan te tonen, maar voor de individuele gebruiker, die bij ons hoge eisen stelt, doet dat er niet toe. Toen de klachten aanhielden, hebben we bij Canon aan de bel getrokken en ook bij andere aanbieders het probleem neergelegd. Ik heb toen meteen gevraagd om een systeem waarmee aangetoond kan worden waar welke kosten gemaakt worden om meer kostenbewustheid bij de gebruikers te kweken. Die ontbrak omdat de gemeente geen rechtstreekse kostentoe rekening kent, terwijl wij als afdeling wél binnen de grenzen moeten blijven. Intern heb ik hoog ingezet door verbeteringen te beloven mits er geen bezuiniging op dit onderdeel doorgevoerd werd. Dus de uitdaging was om met een gelijkblijvend budget tot een betere oplossing te komen."

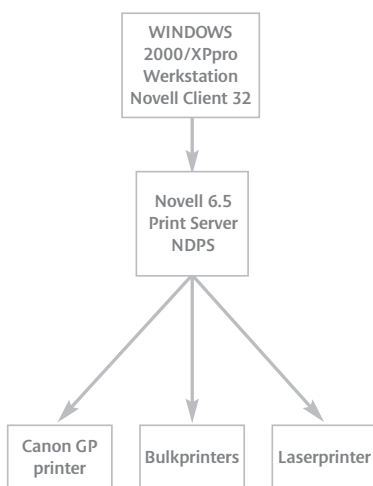
De oplossing

De gemeente Veere maakt nu gebruik van uniFLOW Output Manager software en Secure Printing om op gestroomlijnde wijze al het print- en kopieerwerk te verrichten. Negen zwart-wit kantoorssystemen, twee hoogvolume printsystemen en een office kleurensysteem staan op decentrale locaties in het gemeentehuis om de verschillende afdelingen te ondersteunen. "We hebben nu een Follow Me-systeem waardoor printopdrachten altijd doorgaan, omdat de printopdracht automatisch een alternatief systeem opzoekt als de gekozen printer, om wat voor reden dan ook, niet beschikbaar is. Verder maken wij nu ook gebruik van beveiligd printen om gebruikers dezelfde privacy te bieden als bij werkplekprinters. Na het uitvoerig testen van diverse systemen, is voor een kostenregistratiesysteem gekozen waarbij iedere gebruiker zich bij de machine moet aanmelden met een persoonlijke code alvorens te kunnen printen of kopiëren. Daardoor gaan mensen er nu veel bewuster mee om. Alle stappen zijn goed voorbereid en zorgvuldig in de organisatie gecommuniceerd. Wij krijgen echt nauwelijks klachten meer, terwijl het totale verbruik ook nog eens met 8% gedaald is", aldus Geert Ridderbos.

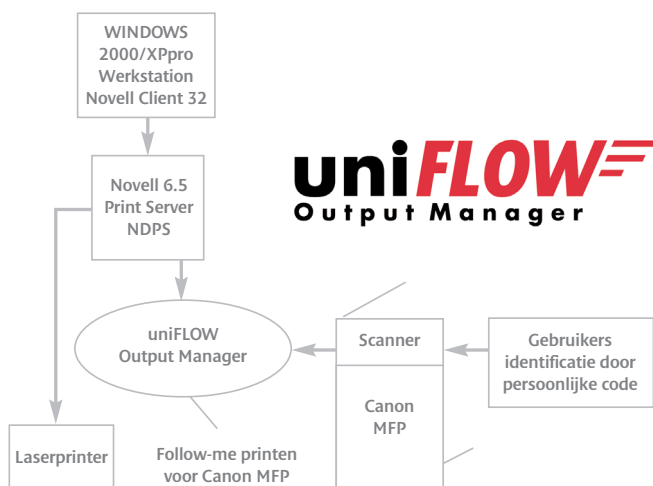


Gemeente Veere & Canon

Oude situatie



Nieuwe situatie



De voordelen

De uniFLOW Output Manager Software biedt een aantal modules die zorgen dat alle output ononderbroken en efficiënter beschikbaar komt voor de gebruikers. Het inlogsysteem voor de medewerkers maakt niet alleen de kosten en het gebruik inzichtelijk, maar biedt ook de mogelijkheid om vertrouwelijke documenten pas uit te printen als de opdrachtgever zich bij de multifunctional heeft aangemeld. De ergernis vanwege niet beschikbare printcapaciteit is volledig weggenomen door de automatische omleiding naar andere apparatuur in het netwerk. Het totale afdrukvolume is zelfs gedaald, terwijl de beschikbaarheid verbeterd en het beheer vereenvoudigd is. Dit alles binnen het bestaande budget.

- ▮ Tevreden gebruikers door verhoogde beschikbaarheid
- ▮ Beter inzicht en accurate kostenbeheersing
- ▮ Meer kostenbewustheid van de gebruikers
- ▮ 8% minder afdrukken door efficiënter gebruik
- ▮ Complete oplossing binnen bestaand budget

'Wij krijgen nu nauwelijks klachten meer'

De aanpak

Met een A4 aan wensen als uitgangspunt ontstond tijdens intensieve gesprekken met Canon een beeld van knelpunten en mogelijke oplossingen. Account Manager Arjen Bouwmeester en Henk van Geel, Sales Manager van Canon Business Center Breda werkten met Solution Business Consultant Marcel de Jager aan een grondige inventarisatie en de uitwerking en implementatie van het nieuwe concept. Een geslaagde proefplaatsing bij twee kritische afdelingen, begeleid door Helpdeskmedewerker Jan Steenbakker, was de opmaat voor de implementatiefase. Groepsgewijze presentatie en instructie door gemeentelijk Helpdeskmedewerker Rivellino Pentury en Arjen Bouwmeester zorgden daarbij voor een brede acceptatie van het nieuwe systeem.

**‘Als je hoog inzet
moet je het wel
waarmaken’**



Van rechts naar links:

Geert Ridderbos, Henk Steenbakker, Rivellino Pentury van de gemeente Veere en Arjen Bouwmeester van Canon Business Center Breda.

Meer weten over Canon Solutions in documentverwerking?

Bel: 0800 - 2266648 (gratis)

you can
Canon

Canon Inc.
www.canon.com

Canon Europa N.V.
www.canon-europe.com

Canon Nederland N.V.
Postbus 1500
2130 HA Hoofddorp
www.canon.nl

