



CONTINUE INNOVATIE VOOR UVA & HVA

Bedrijfsnaam: Universiteit van Amsterdam
en Hogeschool van Amsterdam

Sector: Onderwijs

Opgericht: 1983

Locatie: Amsterdam

Diensten: Verzorgen van een breed aanbod
aan Universitaire en HBO opleidingen

Relatie met Canon sinds: 2000

Doelstelling

Realiseren van klanttevredenheid bij studenten, docenten en staf met een optimaal aanbod van print-, repro-, post- en logistieke dienstverlening.

Over Uva & Hva

- Grootschalige onderwijsinstelling met ruim 77.000 studenten, 20.000 medewerkers en 80 vestigingen in Amsterdam
- Dynamische onderwijsomgeving waar onderwerpen als de verduurzaming van Amsterdam, samenwerking tussen de onderwijsinstellingen en digitalisering van onderwijs en samenleving centraal staan en die een flexibele benadering van haar partner vraagt

Uitdaging

- Hoger niveau van dienstverlening realiseren waarbij efficiency centraal staat

Aanpak

De Uva & Hva besteedt alle diensten op het gebied van print, repro, post en logistiek uit aan Canon. Hierdoor kan de Uva & Hva een regierol innemen en zich op onderwijstaken richten, terwijl Canon vanuit Uva & Hva als interne dienstverlener op strategisch, tactisch en uitvoerend niveau optreedt.

Voordelen

- Hoogstaande dienstverlening in huis zonder deze zelf te moeten onderhouden
- Grote betrokkenheid en kennis van het onderwijsveld bij dienstverlener Canon
- Wendbaarheid om in te spelen op innovaties en veranderingen
- Uva & Hva kan vanuit een regierol effectief op doelstellingen sturen
- Kennis van de interne processen maakt dat Canon proactief haar dienstverlening kan optimaliseren

Canon

Voortdurende verandering in een grootschalige onderwijsinstelling

De Hogeschool van Amsterdam (HvA) werkt al ruim 20 jaar met Canon als leverancier en dienstverlener. In die tijd is de onderwijsinstelling uitgegroeid tot een dynamische organisatie waar, met de Universiteit van Amsterdam (UvA), ruim 77.000 studenten hoger- en wetenschappelijk onderwijs volgen.

De concentratie van ruim 80 vestigingen in Amsterdam maakt dat de UvA & HvA nauw verweven is met de ontwikkelingen van de stad op allerlei gebieden. Van cultuur en onderwijs tot bedrijfsleven en instellingen, huisvesting en mobiliteit, duurzaamheid, maar ook het uitgaansleven en de inwoners. Met haar onderwijs en onderzoek zoekt de UvA & HvA naar oplossingen voor actuele vraagstukken van de stad. Studenten, docenten en onderzoekers werken hiervoor vanuit verschillende invalshoeken en disciplines samen met bedrijven, organisaties en (kennis)instellingen.

Voor UvA & HvA is **klanttevredenheid** onder studenten en medewerkers essentieel om haar vooraanstaande positie te behouden. De uitdaging is om de voortdurende ontwikkelingen in het onderwijs te beantwoorden met een succesvolle aanpak. Dit vereist **wendbaarheid en inzicht** om innovaties te ontwikkelen en door te voeren. Canon is hiervoor een partner in de facilitaire dienstverlening naar studenten, docenten en overige medewerkers.

Contractmanager Robin Vermeulen doet graag uit de doeken hoe het uitbesteden van complexe diensten tot innovaties leidt waarmee UvA & HvA aangesloten blijft op de nieuwste ontwikkelingen.



“Canon is zowel uitvoerend dienstverlener als strategisch partner in documentlogistiek. Op hoofdlijnen verzorgt Canon drie beheertaken: post en logistiek, printapparatuur op de locaties en centrale repro (inclusief twee printshops op de campussen). De intensieve samenwerking leidt steeds tot innovaties en nieuwe concepten. Zo hebben wij een nieuwe opzet van de postkamer en de stadsdistributie voor post en pakketten uitgerold die klantvriendelijker, effectiever én groener is. We zijn bezig met de automatisering van nakijkwerk bij multiple choice tentamens, maar ook met Canon’s Creative Hub, waar communicatie-uitingen worden ontwikkeld en gecreëerd voor zowel studenten als staf. Het is een doorlopend proces van met elkaar in gesprek blijven en vernieuwen.”

Robin Vermeulen
Contractmanager Facility Services
UvA & HvA

Maatwerkdiensten en nieuwe concepten

Met ruim 500 printers verspreid over 80 locaties faciliteert Canon de uitwisseling van kennis en informatie voor de studenten en medewerkers. Alle apparatuur staat aan het netwerk gekoppeld zodat beheer van de dienstverlening en accuraat onderhoud van de apparatuur mogelijk is. Canon voorziet in de levering van zowel digitale als papieren studiemiddelen.

Er zijn meerdere copyshops die helpen met het produceren van onder andere werkstukken en onderzoeksrapporten. Daarnaast zijn er ook centrale reprodiensten voor readers en ondersteunend materiaal. Inclusief de repro's bedraagt het totale printvolume **50 miljoen prints per jaar**.

Herinrichting Postdienstverlening

Door de verschuiving van post naar pakketten en de **duurzaamheidsdoelstellingen van de UvA & HvA** was een nieuwe opzet nodig. Het doel van het project was een systeem te ontwikkelen dat tot **lagere kosten per poststuk, minder vervoersbewegingen** in de stad en **nieuwe mogelijkheden voor pakketten** zou leiden.

Partner Canon deed al het beheer van de postkamer, waardoor er veel kennis en inzicht aanwezig is. De inzet van een **logistieke hub** middels de SimplyMile formule*, gecombineerd met uitleveringen van zendingen in **post en pakketlockers**, leidde tot een forse verduurzaming. De transportbewegingen zijn hierdoor enerzijds tot een minimum teruggebracht en vinden daarnaast alleen met elektrisch vervoer plaats. Het doel was om binnen de financiële kaders te innoveren en dat is gelukt.

UvA & HvA werkt nu met **20 lockerlocaties** in Amsterdam. PostNL sorteert alles op postbus en levert aan de centrale postkamer. Die plaatst de post in de lockers, waarna de ontvanger, waaronder secretaresses, automatisch een melding krijgen dat er post is. Vervolgens halen zij de post op om voor verdere verspreiding te zorgen. De volgende stap is het uitbreiden van de dienstverlening die via de lockers wordt geleverd. Canon en UvA & HvA zijn in gesprek om zakelijke bestellingen en ook de bezorging van IT-middelen zoals laptops en mobiele telefoons en de distributie tussen bibliotheken via de postlockers te realiseren.

*SimplyMile - een bewezen formule voor duurzame stadsdistributie

In 2017 is Canon samen met enkele andere initiatiefnemers (waaronder PostNL, vervoerder Deudekom en gemeente Amsterdam) gestart met de 'slimme logistiek' hub in Amsterdam. Een logistiek centrum aan de rand van de stad waar, samen met andere leveranciers van facilitaire producten, goederen worden geleverd die vervolgens gebundeld in één zending elektrisch worden gedistribueerd naar locaties van de gemeente, de UvA & HvA. Het aantal ritten wordt drastisch gereduceerd en er hoeft geen vrachtwagen meer de stad in. Zero emissie dus.



“Met het nieuwe postsysteem besparen we jaarlijks tienduizenden transportkilometers van bestelbusjes. Het transport gaat via een speciale vervoerder die volledig elektrisch rijdt”

Robin Vermeulen
Contractmanager Facility Services
UvA & HvA

Digitalisering en automatisering

Canon maakt niet alleen hybride onderwijsmiddelen mogelijk, waarbij papier, digitaal en online informatie in lesmateriaal verwerkt wordt, maar ondersteunt UvA & HvA ook met de productie en logistiek van tentamens. Tentamens zijn belangrijke toetsmomenten voor docenten en studenten. De productie en logistiek vereist dan ook een grote nauwkeurigheid en een waarborg voor betrouwbaarheid. Een faculteit die een tentamen wil afnemen, meldt dit aan door middel van een upload in een beveiligde digitale omgeving. Canon print het tentamen en stuurt dit geseald naar de locatie waar voor ontvangst getekend moet worden. Na de afname van het tentamen gaat het materiaal weer geseald per koerier naar de afdeling die het nakijkt. Canon verzorgt dit gehele beveiligde logistieke proces.

De volgende stap is het automatiseren van het nakijken van multiple choice tentamens. Robin Vermeulen: "Geautomatiseerd nakijken zal de werkbelasting voor docenten behoorlijk verminderen. Er zit vaak tijdsdruk op, terwijl het wel accuraat gedaan moet worden. Automatisering is mogelijk door de gemaakte tentamens in te scannen en het digitaal te matchen met een moederformulier dat de juiste antwoorden bevat. Vanzelfsprekend vereist dit 100% foutvrije scanning en matching, maar de eerste resultaten laten een hoge accuratesse zien!"

Waarborgen dienstverlening

Maandelijks vindt er op operationeel niveau overleg plaats binnen een multidisciplinair team voor print en binnen een team voor repro, post en drukwerk. Elk kwartaal vindt op managementniveau tactisch overleg plaats over beide gebieden. En twee keer per jaar wordt de strategie op langere termijn besproken. "Zijn we nog slim en juist bezig? Dat is de vraag die centraal staat", aldus Robin Vermeulen.

Canon Nederland N.V.
Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch
Telefoon: 073 681 53 17
canon.nl
b2b@canon.nl

 /company/canon-emea
 /CanonProPrintNL en /CanonBusinessNL
 /CanonBusinessNL
 /CanonNL



"Klanttevredenheid is een belangrijke graadmeter. Om dit te monitoren houdt Canon ook klanttevredenheidsonderzoeken onder de gebruikers. Naast nieuwe mogelijkheden op technologisch gebied, marktontwikkelingen en beleidsmatige veranderingen zijn de uitkomsten van deze klanttevredenheidsonderzoeken ook belangrijke input voor kansen en verbeteringen. Mijn rol hierin is om belangen met elkaar af te stemmen. Je moet dan wel ruimte durven geven en open en transparant naar elkaar zijn. Samen dat avontuur aangaan, dat maakt het leuk!"

Robin Vermeulen
Contractmanager Facility Services
UvA & HvA

Canon