



UWV

CASESTUDY VAN CANON

Uitstekende multichannel-klantervaring op de gewenste schaal

Canon

CANON STELT HET UWV IN STAAT OM EEN UITSTEKENDE MULTICHANNEL- KLANTERVARING OP SCHAALE TE LEVEREN

Canon levert al dertig jaar hardware en software aan het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Namens de Nederlandse overheid voert het UWV sociale diensten en diensten uit op het gebied van werknemerswelzijn, met inbegrip van het beheer van arbeids- en uitkeringsgegevens, het beoordelen van de ziekte en het vermogen van burgers om te werken en het betalen van verzekeringsclaims van werknemers.

Het UWV is de administratieve autoriteit die verantwoordelijk is voor de nationale implementatie van verzekeringsregelingen voor werknemers, en speelt een cruciale rol door ervoor te zorgen dat 1,2 miljoen gezinnen de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Momenteel stuurt het UWV jaarlijks meer dan 60 miljoen berichten naar cliënten. Het is daarom essentieel dat de organisatie duidelijk en efficiënt kan communiceren met ontvangers, met name over veranderingen in de regelgeving die van invloed zijn op hun leven.



DOELSTELLINGEN

- Maak het sneller en eenvoudiger om berichten te maken en aan te passen
- Verlaag de kosten door de afhankelijkheid van medewerkers bij het handmatig ontwerpen, aanpassen en opstellen van berichten aan cliënten te verminderen

UITDAGINGEN

- Waarborgen dat alle berichten conform snel veranderende wetgeving en beleidsupdates zijn
- Nauwkeurig en efficiënt reageren op elke cliënt, afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden
- Bezuinigingen op overheidsuitgaven verhogen de druk op de organisatie om meer te doen met minder
- Introductie van digitale transformatie ondanks bestaande verouderde IT

Het UWV maakt gebruik van een enorme hoeveelheid sjabloonformulieren. Ze zijn gekoppeld aan een breed scala aan databases, wat betekent dat gegevens afkomstig zijn uit verschillende systemen.

Het ontwerpen of aanpassen van de sjabloonformulieren vereist daarom veel technische expertise. Aan elk sjabloonformulier moeten de juiste bijlagen worden toegevoegd en uiteindelijk moet het geheel in de juiste indeling via het juiste kanaal naar de UWV-cliënt worden verzonden.

– Canon Nederland

END-TO-END TECHNOLOGIE VOOR BEHEER VAN KLANTCOMMUNICATIE

Canon heeft een ecosysteem van technologieën geïmplementeerd om het UWV in staat te stellen de uitgaande berichten van begin tot eind effectief te produceren en te beheren. Dankzij deze technologieën kan het UWV:



Berichten personaliseren:

Met een Quadiant Inspire-oplossing kan het UWV de personalisatie van documenten automatiseren, zodat deze overeenkomt met de actuele situatie van de cliënt, zonder tussenkomst van een medewerker.



Multichannel-sjabloonformulieren automatiseren:

Quadiant Inspire maakt automatisch sjabloonformulieren voor uitgaande berichten die passen bij het gewenste kanaal. Dit betekent dat het UWV berichten niet meer handmatig hoeft op te maken bij het beantwoorden van of contact opnemen met cliënten.



Eenvoudig taken plannen en spoolen:

Dankzij PRISMAproduction kan het UWV het volledige documentproductieproces beheren met dit intelligente systeem voor spoolmanagement. Een geavanceerd en gebruiksvriendelijk dashboard helpt het UWV bij het beheren van dagelijkse taken en het beheer van de systemen met PRISMASatellite-software.



Betrouwbaar brieven printen op de gewenste schaal:

Het UWV maakt gebruik van twee Canon varioPRINT 6000-apparaten die volumes van maximaal 10 miljoen A4-prints per maand ondersteunen, waarmee ze voldoen aan de grote volumes uitgaande berichten van de organisatie.



Centraal productiemanagement:

Printproductie wordt centraal beheerd via PRISMAproduction Server, een eenvoudig workflow- en outputmanagementsysteem.

Canon en zijn leveringsteam beschikken over de technische expertise en de langdurige relatie om de oplossingen die het UWV nodig heeft, aan te schaffen en te produceren, en namens Canon te beheren.

RISICOBEPERKING

Canon biedt tevens een uitwijkcontract voor inkomende en uitgaande post van het UWV. Dit is een back-up dienst om te garanderen dat deze processen bij uitval direct door Canon overgenomen kunnen worden.

CONSULTANCY

Het supportteam van Canon werkt samen met het UWV aan een vaste adviesstructuur en houdt wekelijks operationele consulten en elke maand tactische consulten met leveranciers en servicevergaderingen.

DE INTEGRATIE BEHEREN

Canon hielp het UWV om Quadiant Inspire te integreren. Hierdoor was een snellere, gemakkelijkere en veerkrachtigere integratie met de eigen systemen van UWV mogelijk en werd het eenvoudiger om informatie uit de systemen te halen ter ondersteuning van gepersonaliseerde berichten.

WAAROM CANON?

- De relatie tussen Canon en het UWV gaat terug tot 1991, vóór de fusie van verschillende organisaties. Hierdoor hadden de twee bedrijven een sterke relatie op basis van vertrouwen en gedeelde expertise.
- Canon heeft meer dan tien jaar ervaring met het implementeren van oplossingen voor communicatie met cliënten op grote schaal en is de expert in procestechniek voor en integratie van deze oplossingen.
- Canon en het supportteam beschikken over de technische expertise (en de langdurige relatie) om niet alleen de oplossingen te kopen en te produceren die het UWV nodig heeft, maar ook om deze namens Canon te beheren.

CANON HEEFT RUIM TIEN JAAR ERVARING IN HET IMPLEMENTEREN VAN OPLOSSINGEN VOOR COMMUNICATIE MET DE KLANT OP SCHAAL.



Ontdek wat onze oplossingen voor communicatie met klanten voor uw bedrijf kunnen betekenen.

Praat met het team van Canon

VOORDELEN / RESULTATEN



Meer mogelijkheden voor multichannel-communicatie

Het UWV hoeft niet langer handmatig sjabloonformulieren te maken voor communicatie die is ontworpen voor de twee kanalen. Hierdoor wordt het eenvoudiger om berichten af te leveren op de manier die het beste bij de cliënt past.



Geconsolideerde printruimte

Door alle hardware in één printruimte te consolideren, heeft het UWV de administratieve rompslomp op de werkplek kunnen verminderen en workflows kunnen stroomlijnen, de efficiëntie en productiviteit van werknemers kunnen verhogen en het risico op fouten kunnen verminderen.



Meer doen met minder

Canon heeft het UWV geholpen kostbare tijd te besparen en kosten te verminderen door de hoeveelheid beheer door UWV-medewerkers te verminderen.



Ruimte om te groeien

De oplossingen van Canon zijn ontworpen om mee te groeien met de manier waarop het UWV groeit. Zo kunnen in de toekomst eenvoudig nieuwe distributiekkanalen worden toegevoegd wanneer dat nodig is.



Correct en conform

De technologieën van Canon zorgden ervoor dat het grote cliëntenbestand van het UWV correcte, conforme communicatie ontving, passend bij hun persoonlijke omstandigheden en conform de huidige regelgeving.



Naadloze transformatie

Het UWV kreeg nieuwe mogelijkheden zonder het complexe en tijdrovende proces van het afvoeren of moderniseren van de bestaande systemen te doorlopen.



CONTACT

Canon Inc.
Canon.com

Canon Nederland
canon.nl

Dutch edition
© Canon Nederland N.V. 2022

Canon Nederland N.V.

Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch
Telefoon: (073) 6 815 815
canon.nl
b2b@canon.nl

Canon Belgium NV

Berkenlaan 3
1831 Diegem
Telefoon: 02 722 04 11
canon.be
contact@canon.be

Canon