



EN KUNDECASE FRA CANON

Få mere at vide om, hvordan Canon understøttede UWV, en hollandsk statslig myndighed, der administrerer medarbejderforsikring og implementerer medarbejderbestemmelser, for at transformere deres kundekommunikation ved at skifte fra sort/hvid-print til print i fuld farve, hvilket forbedrer engagementet og reducerer omkostninger og miljøbelastning.



FORBEDRING AF KUNDEKOMMUNIKATIONEN VIA DIGITALT FARVEPRINT

UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) er den offentlige organisation i Holland, der er ansvarlig for at implementere ordninger for medarbejderforsikring og for at yde socialsikringsydelse.

Deres primære fokus er at støtte enkeltpersoner på arbejdsmarkedet, uanset om det er ved at hjælpe dem med at finde arbejde, tilbyde services til at komme tilbage på arbejdsmarkedet eller ved at udbetale overførselsindkomster, når beskæftigelse ikke er mulig. UWV samarbejder også med arbejdsgivere og deler viden om arbejde og sundhed for at fremme deltagelsen i samfundet. UWV driver et dedikeret, internt printcenter til administration af al udgående kundekommunikation. De printer i gennemsnit 2,5 millioner A4-sider hver måned, som lægges i ca. 8,5 millioner kuverter om året. På trods af den stigende betydning af digital kommunikation er printet materiale fortsat afgørende for UWV's drift, da mange kunder stadig foretrækker printet kommunikation eller muligvis har begrænset adgang til digitale teknologier eller står over for sprogbarrierer.

Forholdet mellem UWV og Canon går tilbage til 2008, da UWV første gang valgte Canon gennem et europæisk

udbud. Canons vindende tilbud omfattede tre monokrome varioPRINT 6250-printere og Quadient Inspire-software til administration af dokumentskabeloner. Denne software blev grundlæggende for UWV's dokumentoprettelsesproces, da den muliggør en effektiv behandling af de mange skabeloner, der bruges til kundekommunikation. På baggrund af varioPRINT-systemernes enestående driftssikkerhed og ydeevne, som fortsat var operationelle i en imponerende ti-årig periode, fortsatte UWV med at styrke sit partnerskab med Canon. Da tiden kom til at opdatere deres printteknologi i 2022, traf UWV beslutningen om at gå fra sort/hvid-print på fortrykt brevpapir til fuldfarveprint på standardpapir, der inkorporerer flere visuelle elementer for at forbedre kommunikationseffektiviteten. For at implementere denne ændring investerede organisationen i fem Canon imagePRESS V1000-farvetonerprintere med PRISMAsync-controllere samt en ColorWave T65 til storformatprint.

“

Vi synes, at Canon er en støttende partner på en konstruktiv måde. Jeg kan nemt få adgang til Canon-medarbejdere, uanset om det er på salgssiden eller på servicesiden. Vi har også gode aftaler om forebyggende vedligeholdelse, så vi drager fordel af regelmæssig vedligeholdelse, som vi vælger, frem for uventede serviceindgreb. Denne ordning passer perfekt til os og vores produktionsbehov. Og ved at arrangere forebyggende vedligeholdelse kan vi stole på, at de kompakte Canon imagePRESS V1000-maskiner med deres avancerede teknologi leverer høj produktivitet.

Hans Kop, Team Manager, Print Centre, UWV

AT NÅ MÅL OG OVERVINDE UDFORDRINGER



Forbedring af engagementet gennem bedre kundekommunikation

UWV stod over for udfordringen med at kommunikere mere effektivt med et mangfoldigt kundefolk, herunder mange ikke-indfødte borgere, der ikke taler hollandsk, og borgere med forskellige læsefærdigheder. Organisationen skulle forbedre tydeligheden og tilgængeligheden af dens kommunikation gennem mere visuelle elementer og farver, især for modtagere med begrænsede sprogfærdigheder på hollandsk. Medtagelsen af yderligere funktioner, f.eks. QR-koder, vil også gøre det muligt for modtagerne at få adgang til oplysninger på deres modersmål, hvilket vil forbedre forståelsen betydeligt. Dette var den drivende kraft til UWV's investering i Canon imagePRESS-farveproduktionsprintere.



Overgang til et dynamisk workflow i fuld farve

En væsentlig udfordring var overgangen fra sort/hvid-print på fortrykt brev-papir til et fuldfarve-workflow på almindeligt hvidt papir. Denne overgang krævede omdesign af adskillige skabeloner, der oprindeligt var formateret til print fra kant til kant, hvilket bestemte brugen af overdimensioneret SRA4-papir, der senere ville blive beskåret. Det oprindelige skøn viste, at denne omdesignproces ville tage to til tre år og skabe en betydelig udfordring. I tæt samarbejde med Canon lykkedes det UWV at fuldføre omdesignet af skabelonerne på ca. fem måneder.



Reducere omkostninger og miljøpåvirkning

UWV forsøgte at reducere sit miljøaftryk ved at eliminere det affald, der genereres ved beskæring af SRA4-papiret, der kræves til fortrykt brev-papir, der er fremstillet med de originale skabeloner. Ved at gå over til et standard A4-papirworkflow og omdesign skabelonerne havde UWV til formål at reducere både omkostninger og miljøpåvirkning. UWV ønskede også en løsning, der ville være både plads- og energieffektiv.



For at forbedre vores kundekommunikationsmuligheder investerede vi i fem imagePRESS V1000-farveprintere. Det procesforløb, som printcenteret administrerer, er faktisk fra dokumentoprettelse med Inspire til det færdige print vha. PRISMAproduction på vores fem imagePRESS V1000-farveprintere. Derfra går printene videre til kuverteringsmaskinerne. Og i slutningen af denne proces håndterer vi forsendelser med PostNL hver dag. Derudover har vi produktionssporing ved hjælp af PRISMAremote Manager. Det er også godt, fordi vi har fem maskiner, som vi gerne vil holde øje med hver dag og overvåge både på afstand og på arbejdspladsen.

Hans Kop, Team Manager, Print Centre, UWV



TÆT SAMARBEJDE GIVER DET OPTIMALE RESULTAT

Efter en omhyggelig vurdering af både de toner- og inkjetmuligheder, der er tilgængelige på markedet, herunder en grundig evaluering, der blev udført i fællesskab af UWV og Canon hos Canons Customer Experience Center i Venlo, besluttede UWV, at den tonerbaserede imagePRESS V1000 var den bedste løsning i forhold til kravene til printvolumen, flademål og energiforbrug.

Den kompakte imagePRESS V1000 tilbyder også enestående mediefleksibilitet og leverer fremragende billedkvalitet og driftssikker ydeevne, hvilket gør den ideel til UWV's produktionsmiljø.

Arbejdsprocessen begynder med dokumentoprettelse i Canon PRISMAprepare og Quadient Inspire, Canons foretrukne software til kommunikationshåndtering, der importerer transaktionsdata til de forskellige skabeloner, der bruges til kundekommunikation. Output management styres via PRISMAproduction, Canons højtydende produktionsprogram til print- og outputhåndtering, der automatiserer datakonvertering, prepress-opgaver og printproduktionsprocesser.

PRISMAproduction, der bruges af UWV til transaktionsprint, giver fuld kontrol over alle applikationer og dirigerer printjobbene til hver af de fem imagePRESS V1000-farveprintere med deres PRISMAsync-controllere, alt efter hvad der er relevant.

Til at begynde med skulle nogle af de fortrykte formularer, der var baseret på de originale skabeloner, printes med en beskæring, hvilket krævede print på større SRA4-papir og efterfølgende beskæring. Men drevet af økonomiske og miljømæssige mål, fremskyndede UWV imidlertid omdesignet af disse skabeloner, så de nu kan printes i farver på standard A4-papir, hvilket reducerer papirspild og -omkostninger betydeligt.

FORDELE

UWV's overgang til Canons farvetonerte teknologi har givet betydelige fordele på tværs af flere områder:



Forbedret kommunikationseffektivitet

Overgangen til print i fuld farve har markant forbedret engagementet og forståelsen af UWV's kommunikation. Farveforbruget er steget fra 30 %, første gang det blev implementeret, til 75 % af den samlede produktionsmængde i dag, og kun 25 % er stadig i sort/hvid. Visuelle elementer og QR-koder gør det nu muligt for folk, der ikke taler hollandsk, at få adgang til oplysninger på deres modersmål, hvilket gør kommunikationen mere tilgængelig for alle borgere, især dem med begrænsede færdigheder i det hollandske sprog.



Strømlinet integration i workflowet

Hele løsningen – fra PRISMAprepare-filoprettelse til Inspire skabelonstyring til PRISMAproduction-outputstyring og videre til PRISMAremote Manager-overvågning – giver et problemfrit end-to-end-workflow. Denne integration gør det muligt for UWV effektivt at styre hele produktionsprocessen og sikre ensartethed og kvalitet på tværs af al kommunikation. Det stærke forhold til Canon, der begyndte i 2008, er fortsat med at vokse, og Canon har tilpasset sit tilbud for at opfylde UWV's skiftende behov.



Pålidelig driftssikkerhed

UWV's fem identiske imagePRESS V1000-konfigurationer giver en samlet produktionskapacitet på ca. 500 sider pr. minut, så de kan håndtere deres daglige volumen på 144.000 print inden for et 5-6 timers produktionsvindue. Canons forebyggende vedligeholdelsesprogram, hvor serviceteknikere udfører ugentlig planlagt vedligeholdelse om mandagen, har reduceret uventet nedetid betydeligt. Denne proaktive tilgang til vedligeholdelse sikrer ensartet og driftssikker ydeevne i løbet af ugen, så UWV kan opretholde deres produktionsplaner uden afbrydelser.



Mindre miljøbelastning

Fjernelsen af fortrykt brevpapir og overgangen til standard A4-papir har givet betydelige omkostningsbesparelser, da A4-papir er billigere end specialiserede SRA4. Desuden har UWV ved at eliminere den trimningsproces, der tidligere var nødvendig for papir i overstørrelse, reduceret papirspild med mere end 15 %, hvilket understøtter målene for bæredygtighed og meget hurtigere end oprindeligt forventet.



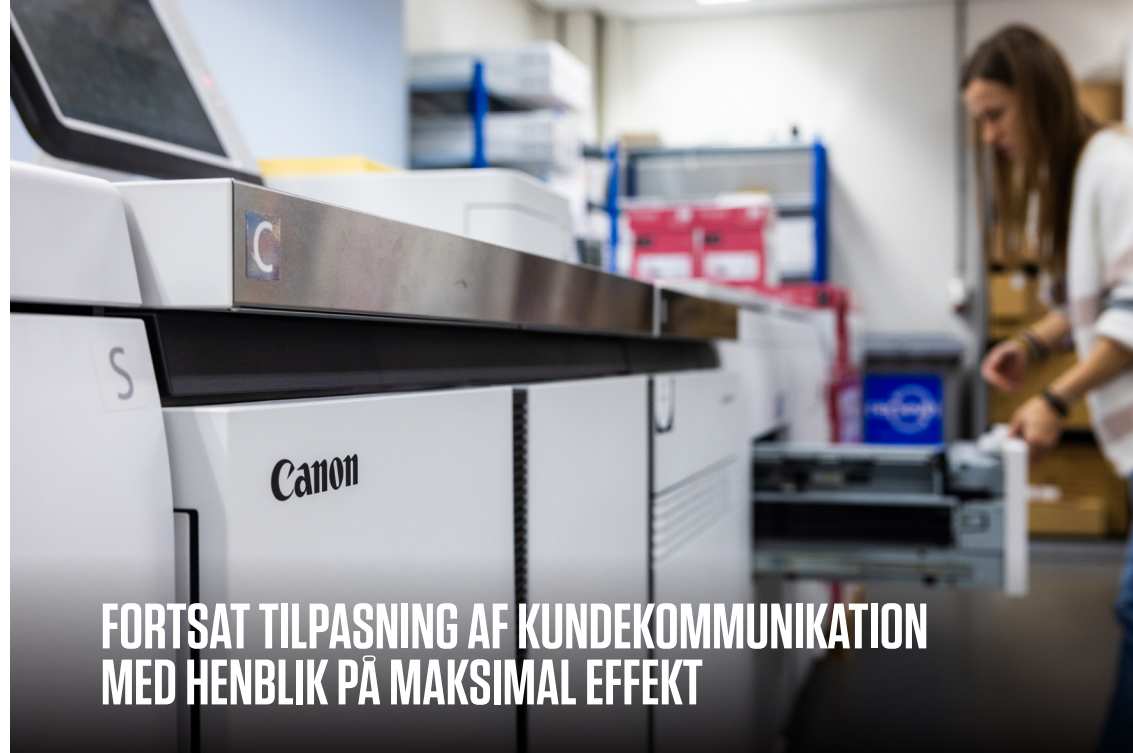
Fremtidssikret partnerskab

Samarbejdet med Canon positionerer UWV for fortsat innovation i deres kundekommunikationsstrategi. Når de afslutter overgangen fra fortrykt brevpapir til fuldt digitalt farveprint, kan UWV fortsætte med at forbedre kommunikationen med endnu mere personligt og visuelt engagerende indhold.



Omfattende service og support

Under installationen af løsningen og siden da har UWV været imponeret over den support, Canon har ydet. Den 4-timers serviceaftale på stedet sikrer hurtig reaktion på eventuelle problemer, mens ugentlige forebyggende vedligeholdelsessessioner minimerer uventede afbrydelser. Denne servicemodel har vist sig at være særlig værdifuld for UWV's produktionsmiljø med store volumener, hvilket bidrager væsentligt til deres driftsstabilitet.



FORTSAT TILPASNING AF KUNDEKommunikation MED HENBLIK PÅ MAKSIMAL EFFEKT

UWV's partnerskab med Canon er et eksempel på, hvordan offentlige institutioner kan forbedre kundekommunikation og samtidig forbedre driftseffektivitet og miljømæssig bæredygtighed. Ved at skifte fra sort/hvid-print på fortrykt brevpapir til print i fuld farve på standardpapir har UWV ikke blot forbedret effektiviteten af deres kommunikation, men også reduceret spild og omkostninger betydeligt.

Med blikket vendt mod fremtiden fortsætter UWV med at fokusere på at optimere deres kundekommunikation, understøttet af Canons løbende engagement i teknologisk innovation og kundesucces. Efterhånden som de offentlige services udvikler sig, er evnen til at levere klar, tilgængelig og engagerende printet kommunikation fortsat afgørende, og UWV er godt rustet til at opfylde disse behov gennem deres partnerskab med Canon. Hans Kop opsummerer forholdet på følgende måde: "UWV og Canon, partnere i farvekommunikation".



Produkter og løsninger:

- 5 x imagePRESS V1000
med PRISMAsync-
controllere

- 1 x ColorWave T65
- PRISMAprepare

- PRISMAproduction
- Quadiant Inspire

Canon

Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Danish edition
© Canon Europa N.V. 2025

Canon Danmark
Østmarken 3A
2860 Søborg
Tlf.: 70 15 50 05
canon.dk