



UN CASO DE ESTUDIO DE CANON

Descubre cómo Canon ayudó a UWV, una institución gubernamental holandesa que implementa normativas y gestiona seguros de empleados, a transformar sus comunicaciones con el cliente mediante la transición de la impresión en blanco y negro a la impresión a todo color, lo que mejoró el compromiso y redujo los costes y el impacto medioambiental.



MEJORA DE LAS COMUNICACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LA IMPRESIÓN DIGITAL EN COLOR

UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) es la organización pública de los Países Bajos que se encarga de implementar planes de seguros de empleados y de prestar servicios de seguridad social.

Su principal objetivo es asistir a las personas en el mercado laboral, ya sea ayudándolas a encontrar trabajo, ofreciéndoles servicios de reintegración o proporcionándoles beneficios cuando no pueden obtener empleo. UWV también colabora con empleadores y comparte sus conocimientos sobre el trabajo y la salud para fomentar la participación en la sociedad. A través de un centro de impresión interno específico que gestiona todas las comunicaciones dirigidas a los clientes, UWV imprime una media de 2,5 millones de páginas A4 al mes, que se introducen en unos 8,5 millones de sobres al año. A pesar de la importancia cada vez mayor de la comunicación digital, los documentos impresos siguen siendo esenciales en las operaciones de UWV, ya que muchos clientes siguen prefiriendo las comunicaciones impresas, tienen un acceso limitado a las tecnologías digitales o cuentan con barreras lingüísticas.

La relación entre UWV y Canon se remonta a 2008, año en el que UWV eligió por primera vez a Canon en una licitación europea. La propuesta ganadora de

Canon incluía tres impresoras en blanco y negro varioPRINT 6250 y el software Quadient Inspire para la gestión de plantillas de documentos. Este software se volvió fundamental en el proceso de creación de documentos de UWV, ya que permitió el procesamiento eficaz de numerosas plantillas de comunicaciones con los clientes. Gracias a la fiabilidad y el rendimiento excepcionales de los sistemas varioPRINT, que se siguieron utilizando durante nada más y nada menos que 10 años, UWV siguió reforzando su asociación con Canon. Cuando llegó el momento de actualizar la tecnología de impresión en 2022, UWV decidió pasar de la impresión en blanco y negro en papeles preimpresos a la impresión a todo color en papel estándar, lo que añadió más elementos visuales que mejoraron la eficacia de la comunicación. Para implementar este cambio, la organización invirtió en cinco impresoras de tóner en color imagePRESS V1000 de Canon con controladores PRISMAsync, así como en una ColorWave T65 para impresión de gran formato.



Creemos que Canon es un socio que nos ayuda de una manera constructiva. Puedo acceder fácilmente al personal de Canon, lo haga desde el plano de ventas o de servicios. También contamos con unos buenos acuerdos de mantenimiento preventivo, que nos proporcionan mantenimiento regular cuando queremos y evitan intervenciones técnicas inesperadas. Esta organización se adapta perfectamente a nosotros y a nuestras necesidades de producción. Además, gracias al mantenimiento preventivo, nos aseguramos de que las compactas impresoras imagePRESS V1000 de Canon y su tecnología avanzada ofrezcan una alta productividad.

Hans Kop, responsable de equipo del centro de impresión de UWV

SUPERACIÓN DE OBJETIVOS Y RETOS



Aumento de la interacción mediante una mejor comunicación con el cliente

UWV se enfrentaba al reto de conseguir una comunicación más eficaz con un colectivo diverso de clientes, entre el que se incluían muchos ciudadanos y hablantes no nativos de neerlandés con diferentes niveles de alfabetización. La organización necesitaba mejorar la claridad y accesibilidad de sus comunicaciones añadiendo más elementos visuales y colores que se adaptaran especialmente a los destinatarios con conocimientos limitados de neerlandés. La inclusión de elementos adicionales, como códigos QR, también permitiría a los destinatarios acceder a la información en su idioma nativo, lo que mejoraría significativamente la comprensión. Este fue el factor clave por el que UWV invirtió en impresoras de producción en color imagePRESS de Canon.



Transición a un flujo de trabajo dinámico a todo color

Un reto importante fue la transición de la impresión en blanco y negro en papel preimpreso a un flujo de trabajo a todo color en papel blanco normal. Esta transición requería rediseñar numerosas plantillas cuyo formato se había creado originalmente para la impresión de borde a borde, lo que suponía usar papel SRA4 de gran tamaño que después se recortaría. La estimación inicial sugería que este proceso de rediseño tardaría de dos a tres años, lo que supondría un reto transitorio sustancial. Trabajando mano a mano con Canon, UWV rediseñó las plantillas en unos cinco meses.



Reducción de los costes y el impacto medioambiental

UWV quería reducir su huella medioambiental eliminando el desperdicio generado por el recorte del papel SRA4 necesario para producir el papel preimpreso con las plantillas originales. Con la transición a un flujo de trabajo estándar en papel A4 y el rediseño de las plantillas, UWV aspiraba a reducir tanto los costes como el impacto medioambiental. UWV también buscaba una solución que ahorrara tanto espacio como energía.



Para mejorar nuestras capacidades de comunicación con el cliente, hemos invertido en cinco impresoras en color imagePRESS V1000. El proceso que el centro de impresión sigue actualmente abarca desde la creación de documentos con Inspire hasta la impresión en nuestras cinco impresoras en color imagePRESS V1000 mediante PRISMAproduction. De ahí, los documentos impresos pasan a las máquinas de inserción. Al final del proceso, gestionamos la correspondencia con PostNL a diario. Además, hacemos un seguimiento de la producción mediante PRISMAremote Manager. Esto también es una ventaja, ya que queremos supervisar nuestras cinco impresoras a diario tanto a distancia como en el lugar de trabajo.

Hans Kop, responsable de equipo del centro de impresión de UWV



COLABORACIÓN MANO A MANO PARA CONSEGUIR UN RESULTADO ÓPTIMO

Tras evaluar detenidamente las opciones de tóner e inyección de tinta disponibles en el mercado y tras una evaluación exhaustiva junto a Canon en el Customer Experience Center de Canon en Venlo, UWV decidió que la imagePRESS V1000 de tóner era la que mejor cumplía sus requisitos de volumen de impresión, huella medioambiental y consumo de energía.

La compacta imagePRESS V1000 también ofrece una flexibilidad de soportes excepcional, gran calidad de imagen y un rendimiento fiable, por lo que es ideal para el entorno de producción de UWV.

El flujo de trabajo comienza con la creación de documentos en PRISMAprepare de Canon y Quadiant Inspire, el software de gestión de comunicaciones preferido de Canon que importa los datos transaccionales a las numerosas plantillas que se utilizan para la comunicación con el cliente. La gestión de salida se controla a través de PRISMAproduction, que es un flujo de trabajo de fábrica de impresión de alto rendimiento y una aplicación de gestión de salida de Canon que automatiza la conversión de datos, las tareas de preimpresión y los procesos de impresión. Empleado por UWV para la impresión

transaccional, PRISMAproduction proporciona un control completo de todas las aplicaciones y envía los trabajos de impresión según corresponda a cada una de las cinco impresoras en color imagePRESS V1000 y sus controladores PRISMAsync.

Al principio, algunos formularios preimpresos basados en las plantillas originales tenían que imprimirse con sangrado, lo que requería imprimirlos en papel más grande de tamaño SRA4 y recortarlos posteriormente. Sin embargo, para alcanzar sus objetivos económicos y medioambientales, UWV aceleró el rediseño de estas plantillas, por lo que ahora se pueden imprimir en color sobre papel A4 blanco estándar, lo que reduce significativamente el desperdicio de papel y los costes.

BENEFICIOS La transición de UWV a la tecnología de tóner en color de Canon ha aportado ventajas importantes en varias áreas:



Comunicación más eficaz

La transición a la impresión a todo color ha mejorado drásticamente la interacción y la comprensión de las comunicaciones de UWV. El uso de color ha aumentado del 30 % cuando se implementó inicialmente al 75 % del volumen total de producción actual, con tan solo un 25 % restante en blanco y negro. Los elementos visuales y los códigos QR ahora permiten a quienes no hablan neerlandés acceder a la información en su idioma nativo, lo que hace que las comunicaciones sean más accesibles para todos los ciudadanos, especialmente para quienes tienen un dominio limitado de este idioma.



Integración optimizada en el flujo de trabajo

La solución completa, que comprende la creación de archivos con PRISMAprepare, la gestión de plantillas con Inspire, la gestión de salida con PRISMAproduction y la supervisión con PRISMAremote Manager, proporciona un flujo de trabajo integral sin complicaciones. Esta integración permite a UWV gestionar eficazmente todo el proceso de producción y garantizar la coherencia y la calidad de todas las comunicaciones. La sólida relación con Canon que comenzó en 2008 ha seguido creciendo gracias a la adaptación de la oferta de Canon a las cambiantes necesidades de UWV.



Eficiencia operativa fiable

La configuración idéntica de las cinco imagePRESS V1000 de UWV ofrece una capacidad de producción combinada de aproximadamente 500 páginas por minuto, lo que les permite gestionar el volumen diario de 144 000 impresiones en un plazo de producción de 5-6 horas. El programa de mantenimiento preventivo de Canon, por el cual los técnicos de servicio realizan mantenimientos semanales los lunes, ha reducido significativamente el tiempo de inactividad inesperado. Este enfoque proactivo del mantenimiento garantiza un rendimiento constante y fiable durante toda la semana, lo que permite a UWV mantener su programación de producción sin interrupciones.



Reducción del impacto medioambiental

La eliminación de papeles preimpresos y la transición al papel A4 estándar ha supuesto un ahorro significativo de costes, ya que el papel A4 cuesta menos que el material SRA4 especializado. Además, con la eliminación del proceso de recorte previamente necesario para el papel de gran tamaño, UWV ha reducido el desperdicio de papel más de un 15 %, lo que le ha permitido alcanzar sus objetivos de sostenibilidad mucho más rápido de lo previsto.



Asociación para afrontar el futuro

La colaboración con Canon posiciona a UWV en el camino de la innovación continua respecto a su estrategia de comunicación con el cliente. Hasta completar la transición de los papeles preimpresos a la impresión en color totalmente digital, UWV puede seguir mejorando sus comunicaciones con contenido aún más personalizado y atractivo visualmente.



Servicio técnico y asistencia completos

A UWV le ha impresionado la asistencia proporcionada por Canon durante la instalación de la solución y después de la misma. El acuerdo de servicio in situ en cuatro horas garantiza una respuesta rápida a cualquier problema, mientras que las sesiones semanales de mantenimiento preventivo minimizan la aparición de interrupciones inesperadas. Este modelo de servicio ha demostrado ser particularmente valioso en el entorno de producción de gran volumen de UWV, ya que ha contribuido significativamente a su estabilidad operativa.



SEGUIR ADAPTANDO LAS COMUNICACIONES CON EL CLIENTE PARA LOGRAR EL MÁXIMO IMPACTO

La asociación de UWV con Canon es un ejemplo de cómo las instituciones gubernamentales pueden mejorar la comunicación con el cliente y aumentar a la vez la eficiencia operativa y la sostenibilidad medioambiental. Mediante la transición de la impresión en blanco y negro en papeles preimpresos a la impresión a todo color en papel estándar, UWV no solo ha mejorado la eficacia de sus comunicaciones, sino que también ha reducido significativamente los residuos y los costes.

De cara al futuro, UWV sigue teniendo como objetivo optimizar su comunicación con el cliente con el respaldo del compromiso continuo de Canon con la innovación tecnológica y el éxito de los clientes. A medida que los servicios gubernamentales siguen evolucionando, la capacidad de proporcionar comunicaciones impresas claras, accesibles y atractivas sigue siendo esencial, y UWV va por muy buen camino para satisfacer estas necesidades a través de su asociación con Canon. Hans Kop resume su relación de la siguiente manera: «UWV y Canon: socios en la comunicación en color».



Especificaciones principales:

- 5 imagePRESS V1000
con controladores
PRISMAsync

- 1 ColorWave T65
- PRISMAprepare

- PRISMAproduction
- Quadiant Inspire

Canon inc.
canon.com

Canon Europe
canon.es

Spanish edition
© Canon Europa N.V. 2025

Canon España, S.A.
Avda. de Europa, 6
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel.: 91 538 45 00
Fax: 91 564 01 17
canon.es