



CANONIN ASIAKASTARINA

Lue, miten Canon auttoi Alankomaiden julkishallinnossa toimivaa UWV:tä muuttamaan asiakasviestintäänsä. Canonin avulla UWV siirtyi mustavalkotulostuksesta täysväritulostukseen ja paransi viestien kiinnostavuutta. Samalla laitos sai pienennettyä kustannuksiaan ja ympäristövaikutuksiaan.



UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) on palkansaajien sosiaalivakuutuslaitos, joka vastaa etuusjärjestelmistä ja tarjoaa sosiaaliturvapalveluita.

ASIAKASVIESTINNÄN PARANTAMINEN DIGITAALISEN VÄRITULOSTUKSEN AVULLA

Laitoksen ensisijaisena tehtävänä on tukea työmarkkinoilla olevia henkilöitä auttamalla työnhaussa, tarjoamalla uudelleensijoittumispalveluita ja tarjoamalla sosiaaliturvaa, mikäli työllistyminen ei ole mahdollista. UWV tekee yhteistyötä myös työnantajien kanssa ja edistää osallistumista yhteiskuntaan jakamalla tietoa työvoimasta ja työterveydestä. UWV:llä on asiakasviestintää varten oma sisäinen tulostuskeskus, jossa tulostetaan kuukausittain keskimäärin 2,5 miljoonaa A4-sivua ja kuoritetaan noin 8,5 miljoonaa lähetystä. Vaikka digitaalinen viestintä yleistyy koko ajan, tulostetut materiaalit ovat edelleen olennainen osa UWV:n toimintaa, sillä monet asiakkaat haluavat viestinsä paperilla, heillä ei ole digitaalisia teknologioita käytettävissään tai kielivaikeudet voivat aiheuttaa haasteita.

UWV:n ja Canonin yhteistyö alkoi vuonna 2008, kun UWV valitsi Canonin eurooppalaisen tarjouskilpailun kautta.

Canonin voitokas ehdotus sisälsi kolme yksiväristä varioPRINT 6250 -painokonetta ja Quadient Inspire -ohjelmiston asiakirjamallien hallintaan. Ohjelmistosta tuli keskeinen osa asiakirjojen luontia UWV:ssä, sillä se mahdollisti asiakasviestinnässä käytettävien erilaisten mallien tehokkaan käsittelyn. varioPRINT-järjestelmien luotettavuus ja suorituskyky olivat aivan omaa luokkaansa ja ne toimivat moitteettomasti peräti 10 vuoden ajan, joten UWV vahvisti yhteistyötään Canonin kanssa. Vuonna 2022 UWV päätti päivittää tulostustekniikkaansa siirtymällä esipainettujen lomakkeiden mustavalkotulostuksesta vakiokokoisten arkkien täysväritulostukseen ja paransi viestinnän vaikuttavuutta lisäämällä tulosteisiin visuaalisia elementtejä. Muutoksen toteuttamiseksi laitos hankki viisi Canon imagePRESS V1000 -toner-painokonetta PRISMAsync-ohjausjärjestelmällä sekä yhden ColorWave T65 -suurkuvatulostimen.

”

Canon on kumppanina tukenut meitä rakentavalla tavalla. Minun on helppo ottaa yhteyttä Canonin myyntiin tai huoltoon. Meillä on myös hyvät ennaltaehkäisevää huoltoa koskevat sopimukset, joten laitteemme huolletaan säännöllisesti sovituin välein eikä vasta silloin, kun jotakin odottamatonta tapahtuu. Tämä järjestely sopii meille ja tuotantotarpeisiimme täydellisesti. Ennaltaehkäisevän huollon ansiosta voimme luottaa kompakteihin Canon imagePRESS V1000 -laitteisiin, joiden edistyksellinen tekniikka takaa erinomaisen tuottavuuden.

Hans Kop, tiimin johtaja, UWV:n tulostuskeskus

TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMINEN JA HAASTEIDEN SELÄTTÄMINEN



Tehokasta asiakasviestintää

UWV:n haasteena oli viestiä tehokkaammin monimuotoiselle asiakaskunnalle. Monet asiakkaista eivät puhu hollantia äidinkielenään, ja asiakkaiden lukutaito vaihtelee. Laitos halusi parantaa viestintänsä selkeyttä ja saavutettavuutta visuaalisten elementtien ja värin avulla erityisesti käyttäjille, joiden hollannin kielen taidot ovat rajalliset. Lisäominaisuudet, kuten QR-koodit, auttavat vastaanottajia tutustumaan tietoihin omalla kielellään, mikä parantaa viestien ymmärtämistä merkittävästi. Tämä oli ratkaiseva tekijä UWV:n investoimassa tuotantokäyttöön tarkoitettuihin Canon imagePRESS -väripainokoneisiin.



Siirtyminen dynaamiseen täysväritulostukseen

Yksi merkittävistä haasteista oli siirtyminen esipainettujen lomakkeiden mustavalkotulostuksesta täysväritulostukseen. Siirtymistä varten jouduttiin muokkaamaan useita mallipohjia, jotka oli alun perin tehty reunuksin tulostettaviksi. Siksi niissä käytettiin ylisuurta SRA4-paperia, joka leikattiin kokoonsa myöhemmin. Muokausprosessin arvioitiin alustavasti kestävän kahdesta kolmeen vuotta, mikä oli ajallisesti merkittävä haaste. Tiiviissä yhteistyössä Canonin kanssa UWV sai kuitenkin suunniteltua mallit uudelleen noin viidessä kuukaudessa.



Kustannusten ja ympäristövaikutusten vähentäminen

UWV halusi pienentää ympäristöjalanjälkeään eliminoimalla jätteen, joka syntyi esipainettujen lomakkeiden tulostamiseen käytetyn SRA4-paperin leikkaamisesta kokoonsa. Tavoitteena oli myös vähentää kustannuksia siirtymällä tavallisen A4-paperin käyttöön ja muokkaamalla asiakirjamalleja. Lisäksi laitos halusi ratkaisun, joka säästäisi sekä tilaa että energiaa.



Investoimme viiteen imagePRESS V1000 -väripainokoneeseen parantaaksemme asiakasviestintäkapasiteettiamme. Tulostuskeskuksemme hallinnoimassa työnlussa asiakirjat luodaan Inspiressa ja siirretään PRISMAproduction-ohjelmistoon tulostettavaksi jollakin viidestä imagePRESS V1000 -väripainokoneesta. Sen jälkeen tulosteet menevät kuorituskoneisiin. Prosessin lopuksi hallinnoimme lähetyksiä PostNL:n kanssa päivittäin. Meillä on käytössä myös tuotannon seuranta PRISMAremote Manager -ratkaisulla. Sekin on hyvä, koska meillä on viisi laitetta, joita haluamme seurata päivittäin sekä etäyhteydellä että paikan päällä.

**Hans Kop, tiimin johtaja,
UWV:n tulostuskeskus**



TIIVIILLÄ YHTEISTYÖLLÄ PARHAASEN LOPPUTULOKSEEN

UWV arvioi ensin markkinoilla olevia toner-painokoneita ja mustesuihkutulostimia ja teki tiivistä yhteistyötä Canonin kanssa Canon-asiakaskeskuksessa Venlossa. Arvioinnin perusteella UWV tuli siihen tulokseen, että värikasettipohjainen imagePRESS V1000 vastasi parhaiten laitoksen tulostusmääriä, ympäristövaikutuksia ja energiankulutusta koskevia vaatimuksia.

Pienikokoinen imagePRESS V1000 on eri tulostusmateriaalien suhteen poikkeuksellisen joustava, sen kuvanlaatu on erinomainen ja se toimii luotettavasti, joten se soveltuu erinomaisesti UWV:n tuotantoympäristöön.

Työnkulku alkaa asiakirjan luonnista Canon PRISMAprepararessa ja Canonin suosittelemassa Quadient Inspire -viestinnänhallintaohjelmistossa, joka tuo tapahtumatiedot asiakasviestinnässä käytettäviin erilaisiin asiakirjamalleihin. Työnkulkua ja tulostusta hallitaan Canonin tehokkaassa PRISMAproduction-ohjelmistossa, joka automatisoi tietojen muuntamisen, esikäsittelytehtävät ja tulostuksen tuotantoprosessit. PRISMAproduction, jota UWV käyttää

tapahtumatulostuksessa, tukee kaikkien sovellusten hallintaa ja ohjaa tulostustöitä viidelle imagePRESS V1000 -väripainokoneelle niiden PRISMAsync-ohjausjärjestelmien kautta tarpeen mukaan.

Alun perin osa entisiin malleihin perustuvista esipainetuista lomakkeista oli tulostettava leikkausvarjoilla suuremmalle SRA4-kokoiselle paperille, joka leikattiin kokoonsa myöhemmin. Taloudellisten ja ympäristöä koskevien tavoitteiden vuoksi UWV halusi kuitenkin uudistaa mallit nopeasti. Nykyisin asiakirjat voidaan tulostaa värillisinä tavalliselle A4-paperille, mikä vähentää merkittävästi paperijätettä ja kustannuksia.

HYÖDYT

UWV:n siirtyminen Canonin väritulostustekniikkaan on tuonut merkittäviä etuja useilla eri osa-alueilla:



Tehokkaampi viestintä

Siirtyminen täysväritulostukseen on parantanut merkittävästi UWV:n viestinnän houkuttelevuutta ja ymmärtämistä. Värien käyttö on lisääntynyt käyttöönnoton aikaisesta 30 prosentista 75 prosenttiin nykyisistä tuotantomääristä, ja enää vain 25 prosenttia tulosteista on mustavalkoisia. Visuaalisten elementtien ja QR-koodien ansiosta asiakkaat, jotka eivät puhu hollantia äidinkielenään, voivat nyt lukea tiedot omalla kielellään. Tämä parantaa viestinnän saavutettavuutta erityisesti niiden kansalaisten keskuudessa, joiden hollannin kielen taidot ovat rajalliset.



Saumaton työnkulun integrointi

Koko ratkaisu – tiedostojen luonti PRISMApreparaassa, mallien hallinta Inspiressa, tulostuksen hallinta PRISMAproductionissa ja seuranta PRISMAremote Managerissa – muodostaa saumattoman työnkulun alusta loppuun. Integroinnin ansiosta UWV pystyy hallitsemaan koko tuotantoprosessin tehokkaasti ja varmistamaan aina viestinnän yhtenäisyyden ja laadun. Vuonna 2008 alkanut yhteistyö Canonin kanssa on vahvistunut entisestään, ja Canon on mukauttanut tarjontaansa UWV:n kehittyviin tarpeisiin.



Luotettavaa tehokkuutta

UWV:n viiden identtisen imagePRESS V1000 -laitteen tuotantokapasiteetti on yhteensä noin 500 sivua minuutissa, joten ne pystyvät käsittelemään päivittäin 144 000 painopintaa 5–6 tunnin tuotantoaikana. Canonin ehkäisevän huollon ohjelma, jonka mukaisesti Canonin työntekijät käyvät huoltamassa laitteet joka maanantai, on vähentänyt odottamattomia käyttökatkoja merkittävästi. Ennakoiva huolto varmistaa, että laitteet toimivat tasaisen luotettavasti koko viikon ajan, ja näin UWV voi noudattaa tuotantoaikataulujaan ilman turhia katkoja.



Pienemmät ympäristövaikutukset

Esipainetuista lomakkeista luopuminen ja siirtyminen tavalliseen A4-paperiin on tuonut merkittäviä kustannussäästöjä, sillä A4-paperi on edullisempaa kuin SRA4-paperi. Lisäksi koska paperia ei tarvitse enää leikata kokoonsa, UWV on pystynyt vähentämään paperijätteen määrää yli 15 prosenttia kestävyystavoitteidensa mukaisesti ja paljon odotettua nopeammin.



Tulevaisuuteen katsova yhteistyö

Yhteistyö Canonin kanssa auttaa UWV:tä kehittämään asiakasviestintästrategiaansa innovatiivisesti. Kun esipainetuista lomakkeista on siirrytty kokonaan digitaaliseen väritulostukseen, UWV voi parantaa viestintäänsä entisestään personoidummalla ja visuaalisesti houkuttelevammalla sisällöllä.



Kattava huolto ja tuki

Canonin tukipalvelut ovat tehneet UWV:hen vaikutuksen ratkaisun käyttöönoton aikana ja sen jälkeen. Sopimuksessa on määriteltä huollolle neljän tunnin vasteaika, joten mahdollisiin ongelmiin reagoidaan nopeasti, ja ennakoiva viikoittainen huolto minimoi odottamattomat käyttökatkot. Tämä huoltomalli on osoittautunut erityisen hyödylliseksi UWV:n suurien tulostusmääriä ajatellen, ja sen ansiosta laitos voi jatkaa toimintaansa häiriöttä.



ASIAKASVIESTINTÄÄ MUOKATAAN EDELLEEN MAHDOLLISIMMAN TEHOKKAAKSI

UWV:n ja Canonin yhteistyö osoittaa, miten julkishallinnon laitokset voivat kehittää asiakasviestintäänsä ja samalla parantaa toimintansa tehokkuutta ja kestävyyttä. Siirtymällä esipainettujen lomakkeiden mustavalkotulostuksesta vakiokokoisten arkkien täysväritulostukseen UWV ei ole ainoastaan parantanut viestintäänsä tehokkuutta vaan myös vähentänyt jätteen määrää ja kustannuksia merkittävästi.

UWV aikoo jatkossakin optimoida asiakasviestintäänsä teknologisiin innovaatioihin ja asiakkaiden menestykseen sitoutuneen Canonin tuella. Viranomaispalveluiden kehittyessä on tärkeää, että viestintä on selkeää, saavutettavaa ja kiinnostavaa. UWV:n on helppo vastata näihin tarpeisiin Canonin avulla. Hans Kop tiivistää yhteistyön seuraavasti: "UWV ja Canon, kumppanit moniväri viestinnässä."



Tärkeimmät tekniset tiedot:

– 5 x imagePRESS V1000
ja PRISMAsync-
ohjausjärjestelmät

– 1 x ColorWave T65
– PRISMAprepare

– PRISMAproduction
– Quadiant Inspire

Canon

Canon inc.

canon.com / canon.fi

Canon Europe / Canon Oy

canon-europe.com / canon.fi

Finnish edition

© Canon Europa N.V. 2025

Canon Oy

Huopalahdentie 24, PL 1
00351 Helsinki
puhelin 010 544 20
canon.fi