



CANON-KUNDEEKSEMPEL

Finn ut hvordan Canon støttet UWV – en nederlandsk statlig institusjon som administrerer personalforsikring og implementerer regler for ansatte – med å transformere kundekommunikasjonen ved å gå fra svart-hvitt-utskrifter til utskrifter i full farge, noe som har forbedret engasjementet og samtidig redusert kostnadene og miljøpåvirkningen.



UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) er den statlige organisasjonen i Nederland som har ansvar for å implementere forsikringsordninger for ansatte og levere folketrygdtenester.

BEDRE KUNDEKOMMUNIKASJON GJENNOM DIGITAL FARGEUTSKRIFT

Hovedfokus er å støtte enkeltpersoner i arbeidsmarkedet, enten ved å hjelpe dem med å finne jobb, tilby tjenester for tilbakevending til arbeidslivet eller yte stønader når de ikke kan være i arbeid. UWV samarbeider også med arbeidsgivere og deler kunnskap om arbeid og helse for å fremme deltakelse i samfunnet. UWV driver et dedikert, internt trykkeri for å administrere all utgående kundekommunikasjon, og der skrives det ut gjennomsnittlig 2,5 millioner A4-sider hver måned som legges inn i rundt 8,5 millioner konvolutter i året. Til tross for den økende betydningen av digital kommunikasjon, er trykt materiale avgjørende for UWVs virksomhet, ettersom mange kunder fortsatt foretrekker trykt kommunikasjon, og noen har kanskje begrenset tilgang til digital teknologi eller står ovenfor språkbarrierer.

Forholdet mellom UWV og Canon går tilbake til 2008, da UWV først valgte Canon etter en europeisk anbudsrunde.

Canons vinnerbud omfattet tre svart-hvitt varioPRINT 6250-skriverne og Quadient Inspire-programvare for administrasjon av dokumentmaler. Denne programvaren ble grunnleggende for UWVs dokumentopprettingsprosess og gjorde det mulig med en effektiv behandling av de mange malene som brukes til kundekommunikasjon. Basert på den enestående påliteligheten og ytelsen til varioPRINT-systemene, som var i drift i hele ti år, har UWV fortsatt å styrke samarbeidet med Canon. Da tiden kom for å oppdatere utskriftsteknologien i 2022, tok UWV beslutningen om å gå fra svart-hvitt-utskrifter på forhåndstrykt papir til fullfargeutskrifter på standardpapir, der man implementerte flere visuelle elementer for å gjøre kommunikasjonen mer effektiv. For å implementere denne endringen investerte organisasjonen i fem Canon imagePRESS V1000 fargetrykkpresser med PRISMAsync-kontrollere i tillegg til en ColorWave T65 for storformatutskrift.



Vi synes Canon er en støttende og konstruktiv partner. Det er lett å få tak i Canon-medarbeidere, enten det er på salgssiden eller servicesiden. Vi har også gode avtaler for forebyggende vedlikehold, så vi får vedlikehold på faste tidspunkter istedenfor å måtte ha uventede serviceinngrep. Dette opplegget passer perfekt til oss og produksjonsbehovene våre. Og gjennom forebyggende vedlikehold kan vi stole på at de kompakte Canon imagePRESS V1000-maskinene med avansert teknologi leverer høy produktivitet.

Hans Kop, teamleder, trykkeri, UWV

NÅR MÅL OG OVERVINNER UTFORDRINGER



Bedre engasjement gjennom bedre kundekommunikasjon

UWV sto overfor utfordringen med å kommunisere mer effektivt med et mangfoldig publikum, inkludert mange med fremmedspråklig bakgrunn og personer med varierende lese- og skriveferdigheter. Organisasjonen måtte forbedre tydeligheten og tilgjengeligheten til kommunikasjonen gjennom visuelle elementer og farger, spesielt for mottakere med begrensede ferdigheter i nederlandsk. Ved å inkludere flere funksjoner, deriblant QR-koder, kunne mottakerne også få tilgang til informasjon på morsmålet sitt, noe som forbedret forståelsen betydelig. Dette var den viktigste motivasjonen for at UWV valgte å investere i Canon imagePRESS fargeproduksjonsskrivere.



Overgang til en dynamisk arbeidsflyt for fullfarge

En stor utfordring var overgangen fra svart-hvitt-utskrifter på forhåndstrykt papir til en arbeidsflyt for fullfarge med vanlig hvitt papir. Denne overgangen krevde at det ble laget en ny design på mange maler som opprinnelig var formatert for kant-til-kant-utskrifter, og som hadde ført til bruk av overdimensjonert SRA4-papir som senere ble beskåret. Det første estimatet antydte at denne prosessen med ny design ville ta to til tre år, noe som ga store utfordringer knyttet til overgangen. UWV samarbeidet tett med Canon om å fullføre den nye designen på malene på rundt fem måneder.



Redusere kostnader og miljøpåvirkning

UWV ønsket å redusere fotavtrykket på miljøet ved å unngå sløsing ved å måtte trimme det forhåndstrykte SRA4-papiret for de opprinnelige malene. Ved å gå over til en standard arbeidsflyt for A4-papir og designe malene på nytt var målet til UWV å redusere både kostnadene og miljøpåvirkningen. UWV ville også ha en løsning som var både plass- og energieffektiv.



For å forbedre kapasiteten for kundekommunikasjon har vi investert i fem imagePRESS V1000-fargeskrivere. Prosessflyten som trykkeriet administrerer, er faktisk fra dokumentopprettelse med Inspire til PRISMAproduction for utskrift på de fem imagePRESS V1000-fargeskriverne. Derfra går utskriftene videre til mate- og brette maskinene. Og på slutten av denne prosessen administrerer vi utsendelsene med PostNL hver dag. I tillegg har vi produksjonssporing med PRISMAremote Manager. Det er også bra, fordi vi har fem maskiner som vi ønsker å følge med på hver dag, og som vi vil overvåke både på avstand og på arbeidsplassen.

Hans Kop, teamleder, trykkeri, UWV



TETT SAMARBEID GIR OPTIMALT RESULTAT

Etter en grundig vurdering av både toner- og blekkalternativene som finnes på markedet, inkludert en grundig evaluering utført av UWV og Canon i fellesskap på Canons Customer Experience Center i Venlo, bestemte UWV at den tonerbaserte imagePRESS V1000 var den beste løsningen med tanke på utskriftsvolum, fotavtrykk og energiforbruk.

Den kompakte imagePRESS V1000 tilbyr også eksepsjonell mediefleksibilitet og leverer utmerket bildekvalitet og pålitelig ytelse, noe som gjør den ideell for UWVs produksjonsmiljø.

Arbeidsflyten begynner med dokumentopprettelse i Canon PRISMAprepare og Quadient Inspire – Canons foretrukne programvare for kommunikasjonsadministrasjon som importerer transaksjonsdataene til flere maler som brukes til kundekommunikasjon. Utskriftsbehandlingen styres gjennom PRISMAproduction – Canons høytytende Print Factory-arbeidsflyt og app for utskriftsbehandling – som automatiserer datakonvertering, førtrykksoppgaver og utskriftsproduksjonsprosesser.

PRISMAproduction brukes av UWV til transaksjonsutskrifter, gir full kontroll over alle apper og sender utskriftsjobbene til hver av de fem imagePRESS V1000-fargeskriverne med PRISMAsync-kontrollerne etter behov.

I begynnelsen måtte noen forhåndstrykte skjemaer som var basert på de opprinnelige malene, skrives ut med en utflytting, noe som krevde utskrift på større SRA4-papir og etterfølgende beskæring. På grunn av de økonomiske og miljømessige målene satte UWV fart i prosessen med å designe disse malene på nytt, slik at de nå kan skrives ut i farger på standard hvitt A4-papir, noe som reduserer både papiravfallet og kostnadene betydelig.

FORDELER

UWVs overgang til Canons fargestrykketeknologi har gitt store fordeler på flere områder:



Mer effektiv kommunikasjon

Overgangen til fullfargeutskrift har dramatisk forbedret engasjementet og forståelsen av UWVs kommunikasjon. Fargebruken har økt fra 30 % da dette først ble implementert, til 75 % av det totale produksjonsvolumet i dag, mens 25 % nå står igjen som svart-hvitt. Visuelle elementer og QR-koder gjør det nå mulig for personer med fremmedspråklig bakgrunn å få tilgang til informasjon på morsmålet sitt, noe som gjør kommunikasjonen mer tilgjengelig for alle innbyggere, spesielt de som ikke snakker nederlandsk så godt.



Effektivisert integrering av arbeidsflyt

Hele løsningen – fra PRISMAprepare-filoppretting til Inspire-maladministrasjon til PRISMAproduction-utskriftsbehandling til PRISMAremote-overvåking – gir en sømløs komplett arbeidsflyt. Denne integreringen gjør det mulig for UWV å administrere hele produksjonsprosessen på en effektiv måte, noe som gir konsekvent kvalitet på tvers av all kommunikasjon. Det sterke forholdet til Canon som begynte i 2008, har fortsatt å vokse, og Canon tilpasser tilbudet sitt til å dekke UWVs endrede behov.



Pålitelig driftseffektivitet

UWVs fem identiske imagePRESS V1000-konfigurasjoner gir en samlet produksjonskapasitet på ca. 500 sider per minutt, slik at de kan håndtere det daglige volumet på 144 000 eksemplarer i løpet av et produksjonsvindu på 5 til 6 timer. Canons program for forebyggende vedlikehold, der serviceingeniører utfører ukentlig planlagt vedlikehold på mandager, har i høy grad redusert uventet nedetid. Denne proaktive tilnærmingen til vedlikehold gir konsekvent og pålitelig ytelse gjennom hele uken, slik at UWV kan opprettholde produksjonsplanene sine uten avbrudd.



Redusert miljøpåvirkning

Avviklingen av forhåndstrykte ark og overgangen til standard A4-papir har ført til store kostnadsbesparelser, ettersom A4-papir er rimeligere enn spesialisert SRA4-papir. I tillegg har UWV redusert papiravfallet med over 15 % ved å eliminere beskjerpingen som tidligere var nødvendig for overdimensjonert papir, noe som støtter bærekraftsmålene – og det mye raskere enn først antatt.



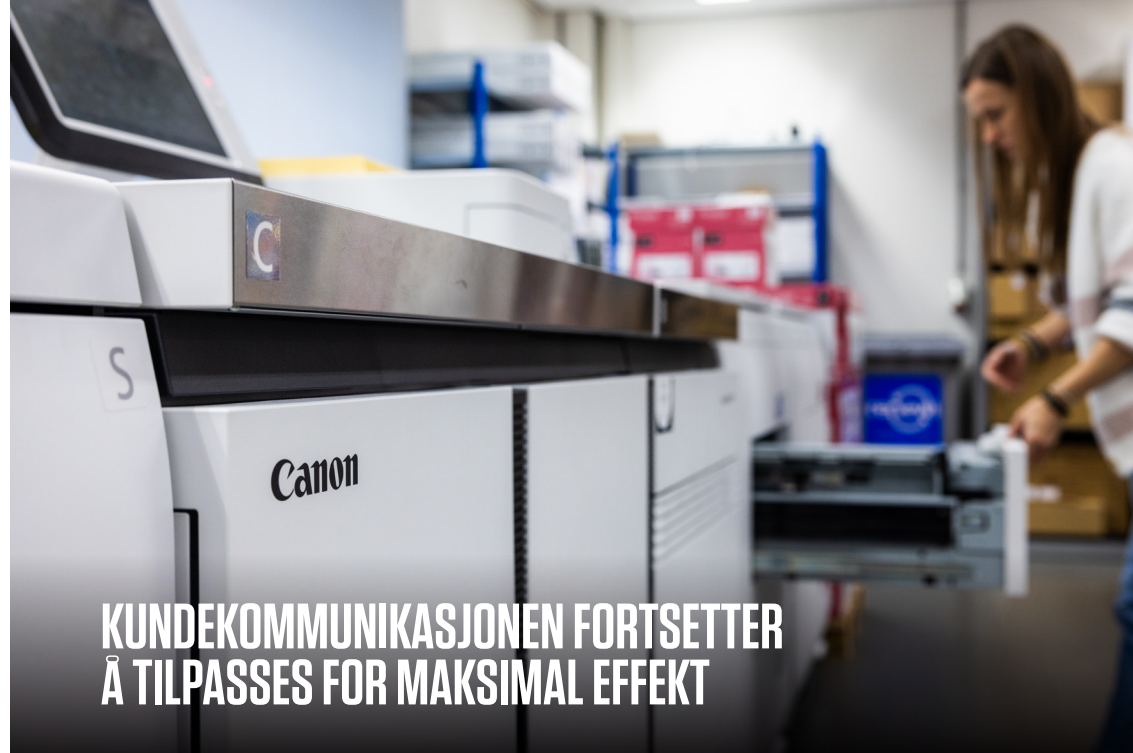
Fremtidsrettet samarbeid

Samarbeidet med Canon posisjonerer UWV for fortsatt innovasjon i kundekommunikasjonsstrategien. Når overgangen fra forhåndstrykt papir til heldigital fargeutskrift er fullført, kan UWV fortsette å forbedre kommunikasjonen med enda mer personlig tilpasset og visuelt engasjerende innhold.



Omfattende service og kundestøtte

Helt siden installasjonen av løsningen har UWV vært imponert over støtten fra Canon. Serviceavtalen som dekker fire timer på stedet, sørger for rask respons på eventuelle problemer, mens ukentlige økter med forebyggende vedlikehold minimerer uventede avbrudd. Denne servicemodellen har vist seg å være spesielt nyttig for UWVs produksjonsmiljø der det er høyt volum, og dette har bidratt mye til driftsstabiliteten.



KUNDEKOMMUNIKASJONEN FORTSETTER Å TILPASSES FOR MAKSIMAL EFFEKT

UWVs samarbeid med Canon viser hvordan statlige institusjoner kan forbedre kundekommunikasjonen, samtidig som de forbedrer driftseffektiviteten og den miljømessige bærekraften. Ved å gå over fra svart-hvitt-utskrifter på forhåndstrykt papir til fullfargeutskrifter på vanlige ark har UWV ikke bare gjort kommunikasjonen mer effektiv, men også i stor grad redusert avfall og kostnader.

I fremtiden fortsetter UWV å fokusere på å optimalisere kundekommunikasjonen – støttet av Canons kontinuerlige engasjement for teknologisk innovasjon og kundesuksess. Etter som de offentlige tjenestene fortsetter å utvikle seg, er det fortsatt viktig å kunne tilby tydelig, tilgjengelig og engasjerende trykt kommunikasjon, og UWV er godt posisjonert til å dekke disse behovene gjennom samarbeidet med Canon. Hans Kop oppsummerer relasjonen på denne måten: «UWV og Canon, partnere innen fargekommunikasjon.»



Nøkkelspesifikasjoner:

- 5 x imagePRESS V1000
med PRISMAsync-
kontrollere

- 1 x ColorWave T65
- PRISMAprepare

- PRISMAproduction
- Quadiant Inspire

Canon

Canon inc.
canon.com

Canon Europe
Canon-Europe.com

Norwegian edition
© Canon Europa N.V. 2025

Canon Norge AS
Hallagerbakken 110
Postboks 33 Holmlia
1201 OSLO
Tlf. +47 2262 9200
canon.no