



UM ESTUDO DE CASO DA CANON

Saiba de que forma a Canon apoiou a UWV, uma instituição governamental holandesa que gere os seguros dos colaboradores e implementa os respectivos regulamentos com o objetivo de transformar as comunicações com os clientes, passando da impressão a preto e branco para a impressão totalmente a cores, permitindo mais interação e reduzindo os custos e o impacto ambiental.



A UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) é a organização pública dos Países Baixos responsável pela implementação de planos de seguros para os colaboradores e pela prestação de serviços de segurança social.

O principal objetivo é apoiar pessoas no mercado de trabalho, ajudando-as a encontrar emprego através de serviços de reintegração ou oferecendo benefícios quando não existe possibilidade de emprego. A UWV também trabalha em conjunto com os colaboradores e partilha conhecimentos sobre trabalho e saúde para promover a participação na sociedade. Operando num centro de impressões interno dedicado onde gere todas as comunicações enviadas aos clientes, a UWV imprime uma média de 2,5 milhões de páginas A4 por mês que são inseridas em cerca de 8,5 milhões de envelopes por ano. Apesar da crescente importância da comunicação digital, os materiais impressos continuam a ser essenciais para as operações da UWV, uma vez que muitos clientes ainda preferem as comunicações impressas, ou podem ter acesso limitado a tecnologias digitais ou até ter barreiras linguísticas.

A relação entre a UWV e a Canon remonta a 2008, altura em que a UWV escolheu a Canon pela primeira vez através de um concurso europeu. A proposta vencedora

da Canon incluía três impressoras varioPRINT 6250 monocromáticas e o software Quadient Inspire para gerir modelos de documentos. Este software tornou-se fundamental no processo de criação de documentos da UWV, permitindo o processamento eficiente dos diversos modelos utilizados nas comunicações com os clientes. Com base na fiabilidade e desempenho excecionais dos sistemas varioPRINT que se mantiveram operacionais durante um impressionante período de dez anos, a UWV foi consolidando a sua parceria com a Canon. Quando foi necessário atualizar a sua tecnologia de impressão em 2022, a UWV tomou a decisão de passar da impressão a preto e branco em material de escritório pré-impresso para a impressão totalmente a cores em papel normal, incorporando mais elementos visuais para melhorar a eficácia da comunicação. Para implementar esta alteração, a organização investiu em cinco impressoras a cores Canon imagePRESS V1000 com controladores PRISMAsync e ainda numa ColorWave T65 para impressões de grande formato.

MELHORAR A COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES ATRAVÉS DA IMPRESSÃO DIGITAL A CORES

“

Consideramos que a Canon é um parceiro que apoia de forma construtiva. Consigo ter fácil acesso ao pessoal da Canon, seja do departamento de vendas ou dos serviços. Também temos bons acordos para manutenções preventivas e, por isso, fazemos uma manutenção regular para evitar intervenções inesperadas. Estes procedimentos adequam-se na perfeição aos nossos princípios e às nossas necessidades de produção. Ao fazer uma manutenção preventiva, teremos mais confiança nas máquinas Canon imagePRESS V1000 compactas com tecnologia avançada que contribuem para um aumento da produtividade.

Hans Kop, Gestor de Equipa, Centro de Impressão, UWV

ALCANÇAR OBJETIVOS E SUPERAR DESAFIOS



Melhoria da interação através de comunicações mais eficientes com os clientes

A UWV deparou-se com a necessidade de comunicar de forma mais eficaz com um público-alvo diversificado, incluindo muitos falantes não neerlandeses e cidadãos com níveis variados de literacia. A organização precisava de melhorar a clareza e a acessibilidade das suas comunicações com mais elementos visuais e cores, especialmente para os destinatários com competências linguísticas limitadas ao nível do neerlandês. A inclusão de novas funcionalidades, como códigos QR, também permitiria aos destinatários aceder às informações nas suas línguas nativas, melhorando significativamente a compreensão. Este foi o principal impulsionador do investimento da UWV em impressoras de produção a cores Canon imagePRESS.



Transição para um fluxo de trabalho dinâmico de impressão totalmente a cores

Um desafio significativo foi a transição da impressão a preto e branco em material de escritório pré-impresso para um fluxo de trabalho de impressão totalmente a cores em papel branco normal. Esta transição exigia a reformulação de diversos modelos que tinham sido originalmente formatados para uma impressão de margem a margem, o que determinou que fosse utilizado papel SRA4 de grandes dimensões que seria posteriormente cortado. A estimativa inicial sugeriu que este processo de reformulação demoraria dois a três anos, constituindo um desafio transitório substancial. Trabalhando em estreita colaboração com a Canon, a UWV conseguiu concluir a reformulação dos modelos em cerca de cinco meses.



Redução dos custos e do impacto ambiental

A UWV procurou reduzir a sua pegada ambiental com a eliminação dos resíduos gerados pelo corte do papel SRA4 necessário para o material de escritório pré-impresso produzido com os modelos originais. Ao mudar para um fluxo de trabalho com papel A4 padrão e ao reformular os modelos, a UWV pretendia reduzir os custos e o impacto ambiental. A UWV também procurava uma solução que fosse simultaneamente eficiente em termos de espaço e de energia.



Para melhorar as nossas capacidades de comunicação com os clientes, fizemos um investimento em cinco impressoras a cores imagePRESS V1000. Na verdade, o fluxo do processo gerido pelo centro de impressão vai desde a criação de documentos com o Inspire até à sua produção com o PRISMAproduction nas nossas cinco impressoras a cores imagePRESS V1000. A partir daí, as impressões passam para as máquinas de inserção. E, no final desse processo, gerimos diariamente os envios com o PostNL. Fazemos também o controlo da produção com o PRISMAremote Manager. Isto é vantajoso, porque há cinco máquinas que temos de vigiar diariamente e queremos poder monitorizá-las à distância ou no local de trabalho.

**Hans Kop, Gestor de Equipa,
Centro de Impressão, UWV**



UMA COLABORAÇÃO ESTREITA PRODUZ OS RESULTADOS IDEAIS

Após uma cuidadosa avaliação das opções de toner e jato de tinta disponíveis no mercado, incluindo uma avaliação completa realizada em conjunto pela UWV e pela Canon no Canon Customer Experience Center em Venlo, a UWV decidiu que a imagePRESS V1000 com toner era a melhor solução para responder às suas necessidades em termos de volume de impressão, pegada ecológica e consumo de energia.

A compacta imagePRESS V1000 oferece também uma excecional flexibilidade de suportes e proporciona uma excelente qualidade de imagem e um desempenho fiável, sendo ideal para o ambiente de produção da UWV.

O fluxo de trabalho começa com a criação de documentos no Canon PRISMAprepare e no Quadient Inspire, o software de gestão de comunicações preferido da Canon que importa os dados transacionais para os vários modelos utilizados nas comunicações com os clientes. A gestão de produção é controlada no PRISMAproduction, a aplicação da Canon de gestão da produção e do fluxo das impressões de alto desempenho que automatiza a conversão dos dados, as tarefas de pré-impressão e os processos de produção de impressão. Utilizado pela

UWV para a impressão transacional, o PRISMAproduction permite o total controlo sobre todas as aplicações e direciona os trabalhos de impressão para cada uma das cinco impressoras a cores imagePRESS V1000 com controladores PRISMAsync, conforme necessário.

Inicialmente, alguns dos formulários pré-impressos com base nos modelos originais tinham de ser impressos com uma sangria (bleed), o que exigia a impressão em papel com um tamanho SRA4 superior e depois o corte. No entanto, devido a objetivos económicos e ambientais, a UWV acelerou a reformulação destes modelos para que agora possam ser impressos a cores em papel A4 branco padrão, reduzindo significativamente os desperdícios e os custos com o papel.

VANTAGENS

A transição da UWV para a tecnologia de toner a cores da Canon trouxe vantagens significativas em diversas áreas:



Maior eficácia na comunicação

A transição para a impressão totalmente a cores melhorou drasticamente a interação e o alcance das comunicações da UWV. Atualmente, a utilização da cor aumentou de 30% (quando foi implementada pela primeira vez) para 75% do volume de produção total, permanecendo apenas 25% a preto e branco. Os elementos visuais e os códigos QR permitem agora que pessoas que não falem neerlandês acessem à informação nas suas línguas nativas, tornando a comunicação mais acessível a todos os cidadãos, em particular aos que têm uma competência limitada na língua neerlandesa.



Integração simples nos fluxos de trabalho

Toda a solução – desde a criação de ficheiros com o PRISMAprepare até à gestão de modelos com o Inspire, à gestão das impressões com PRISMAproduction e à monitorização com o PRISMAremote Manager – dá origem a um fluxo de trabalho simples e completo. Esta integração permite que a UWV faça uma gestão eficaz de todo o processo de produção, garantindo a consistência e a qualidade em todas as comunicações. A forte relação com a Canon iniciada em 2008 continuou a crescer e a Canon foi adaptando a sua oferta para satisfazer as necessidades da UWV em constante evolução.



Eficiência operacional de confiança

As cinco configurações idênticas da UWV para a imagePRESS V1000 permitem uma capacidade de produção combinada de cerca de 500 páginas por minuto e, assim, é possível lidar com um volume diário de 144 000 impressões numa janela de produção de 5-6 horas. O programa de manutenção preventiva da Canon, em que os técnicos de assistência realizam uma manutenção semanal programada às segundas-feiras, reduziu significativamente o tempo de inatividade inesperado. Esta manutenção proativa garante um desempenho consistente e fiável ao longo da semana, permitindo que a UWV mantenha os seus planos de produção sem interrupções.



Redução no impacto ambiental

A eliminação de material de escritório pré-impresso e a transição para papel A4 padrão têm poupado significativamente em termos de custos, uma vez que o papel A4 é menos dispendioso do que o material SRA4 especializado. Ao eliminar o processo de corte anteriormente necessário para papel de grandes dimensões, a UWV reduziu o desperdício de papel em mais de 15%, concretizando os seus objetivos de sustentabilidade muito mais rapidamente do que tinha previsto.



Parceria com visão de futuro

A colaboração com a Canon contribui para que a UWV esteja constantemente a inovar na sua estratégia de comunicação com os clientes. Depois de concluir a transição do material de escritório pré-impresso para a impressão a cores totalmente digital, a UWV poderá continuar a melhorar as suas comunicações com conteúdos ainda mais personalizados e visualmente apelativos.



Assistência e suporte abrangentes

Durante a implementação da solução e desde então, a UWV ficou bastante bem impressionada com o apoio da Canon. O contrato de assistência de quatro horas no local garante uma resposta rápida a qualquer problema e as sessões semanais de manutenção preventiva reduzem o número de interrupções inesperadas. Este modelo de assistência revelou-se particularmente importante para o ambiente de produção de grandes volumes da UWV, contribuindo significativamente para a estabilidade operacional.



CONTINUAR A ADAPTAR AS COMUNICAÇÕES COM OS CLIENTES PARA CONSEGUIR OBTER O MÁXIMO IMPACTO

A parceria entre a UWV e a Canon ilustra a forma como as instituições governamentais podem melhorar as comunicações com os clientes, melhorando simultaneamente a eficiência operacional e a sustentabilidade ambiental. Ao passar da impressão a preto e branco em material de escritório pré-impresso para a impressão totalmente a cores em papel normal, a UWV melhorou a eficácia das suas comunicações e reduziu significativamente os desperdícios e os custos.

Com os olhos postos no futuro, a UWV continua a dar prioridade às comunicações com os clientes, sendo apoiada pelo compromisso constante da Canon no que respeita à inovação tecnológica e ao sucesso dos clientes. À medida que os serviços governamentais vão evoluindo, continua a ser essencial produzir comunicações impressas claras, acessíveis e interativas e a UWV consegue satisfazer estas necessidades através da sua parceria com a Canon. Hans Kop resume esta relação da seguinte forma: "A UWV e a Canon são parceiras na comunicação a cores."



Principais especificações:

- 5 imagePRESS V1000
com controladores
PRISMAsync

- 1 ColorWave T65
- PRISMAprepare

- PRISMAproduction
- Quadient Inspire

Canon

Canon Inc.
canon.com

Canon Portugal
canon.pt

Portuguese edition
© Canon Europa N.V. 2025

Canon Portugal, S.A.
Lagoas Park,
Edifício 15 - Piso 0 e 1
2740-262 Porto Salvo
Tel: 214 704 000
Fax: 214 704 002
canon.pt