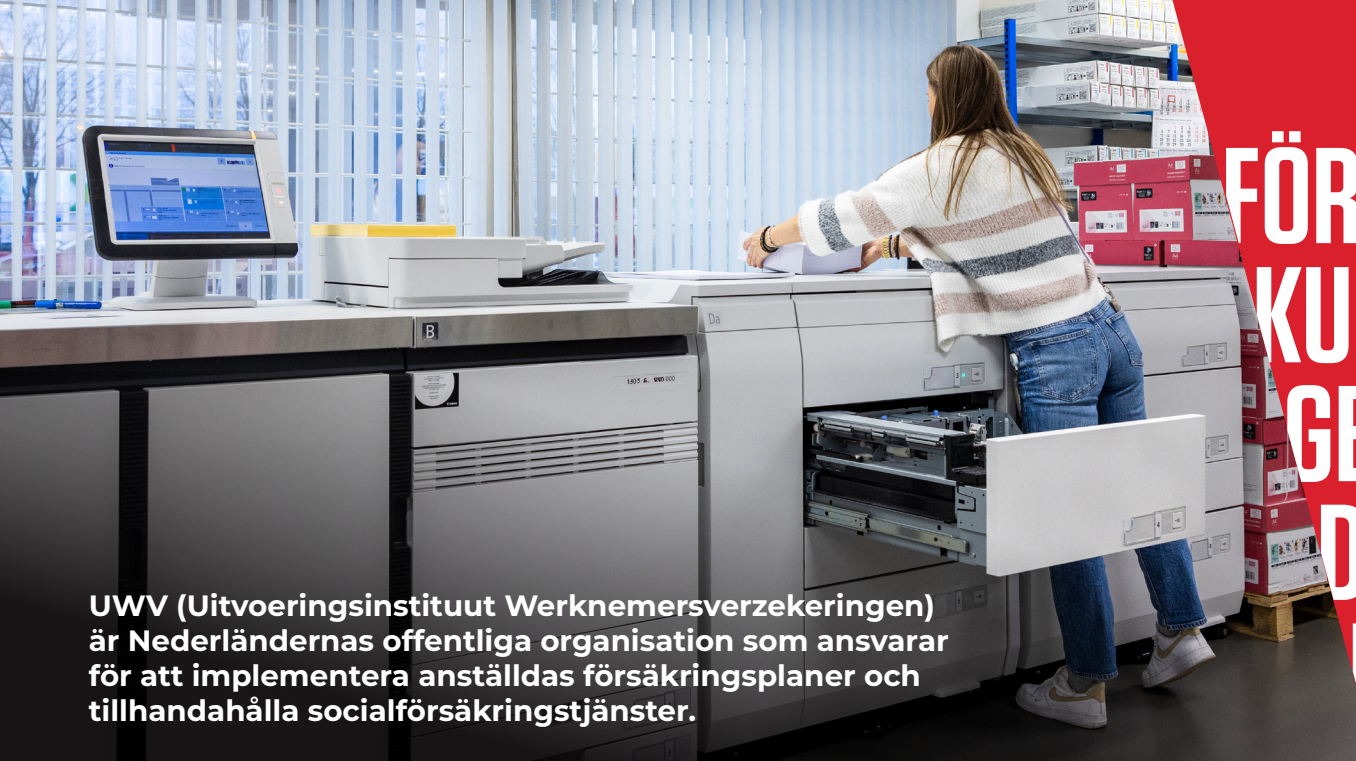




EN KUNDERFERENS OM CANON

Ta reda på hur Canon hjälpte UWV, en holländsk myndighet som hanterar anställdas försäkringar och implementerar anställningsvillkor, att omvandla deras kundkommunikation genom att övergå från utskrifter i svartvitt till fullfärg, öka engagemanget och samtidigt minska kostnaderna och miljöpåverkan.



FÖRBÄTTRA KUNDKOMMUNIKATIONEN GENOM DIGITALTRYCK I FÄRG

UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) är Nederländernas offentliga organisation som ansvarar för att implementera anställdas försäkringsplaner och tillhandahålla socialförsäkringstjänster.

Deras primära fokus ligger på att ge stöd åt individer på arbetsmarknaden, antingen genom att hjälpa dem att hitta arbete, erbjuda tjänster för återintegrering eller tillhandahålla förmåner när anställning inte är möjligt. UWV samarbetar även med arbetsgivare och delar med sig av kunskap om arbete och hälsa för att främja aktivt deltagande i samhället. UWV har en intern utskriftsavdelning för att hantera all utgående kundkommunikation och skriver ut i genomsnitt 2,5 miljoner A4-sidor varje månad, som läggs i cirka 8,5 miljoner kuvert per år. Trots att digital kommunikation blir allt viktigare är tryckt material en viktig del av UWV:s verksamhet eftersom många kunder fortfarande föredrar tryckt kommunikation eller kan ha begränsad tillgång till digital teknik eller behöver hantera språkbarriärer.

Samarbetet mellan UWV och Canon började 2008 när UWV först valde Canon genom en europeisk upphandling.

I Canons vinnande erbjudande ingick tre varioPRINT 6250-skrivare för svartvit utskrift och programvaran Quadient Inspire för hanteringen av dokumentmallar. Den här programvaran blev grundläggande för processen att skapa dokument på UWV. Tack vare den blev det möjligt att på ett effektivt sätt bearbeta de många mallarna som användes för kundkommunikation. UWV fortsatte att stärka sitt samarbete med Canon, baserat på den onästande tillförlitligheten och prestandan hos varioPRINT-systemen, som var i drift i hela tio år. När det var dags att uppdatera utskriftstekniken 2022 bestämde sig UWV för att gå från svartvita utskrifter på förtryckt brevpapper till utskrifter i fullfärg på standardpapper, med fler visuella element för att främja kommunikationen. För att genomföra den ändringen investerade organisationen i fem Canon imagePRESS V1000-tonertryckpressar i färg med PRISMAsync-styrenheter och en ColorWave T65 för utskrifter i stort format.

”

Vi anser att Canon är en stödjande partner på ett konstruktivt sätt. Jag kan enkelt komma i kontakt med Canons medarbetare, både på försäljningssidan och på servicesidan. Vi har dessutom bra överenskommelser gällande förebyggande underhåll, så vi drar nytta av underhåll vid regelbundna tillfällen som vi själva väljer snarare än oväntade serviceåtgärder. Det här upplägget passar perfekt för oss och våra produktionsbehov. Genom att ordna förebyggande underhåll kan vi lita på att de kompakta Canon imagePRESS V1000-enheterna med sin avancerade teknik levererar hög produktivitet.

Hans Kop, gruppchef, utskriftsavdelningen, UWV

UPPNÅ MÅL OCH ÖVERVINNA UTMANINGAR



Öka engagemanget genom bättre kundkommunikation

UWV stod inför utmaningen att kommunicera mer effektivt med en mångsidig målgrupp, bland annat många personer med ett annat modersmål än nederländska och medborgare med olika läs- och skrivkunskaper. Organisationen behövde göra sin kommunikation tydligare och mer tillgänglig genom fler visuella element och färger, särskilt för användare med begränsade kunskaper inom det nederländska språket. Att lägga till ytterligare funktioner, t.ex. QR-koder, skulle också göra det möjligt för mottagarna att ta del av information på sina egna språk, vilket förbättrar förståelsen avsevärt. Det här var den viktigaste drivkraften för UWV:s investering i Canon imagePRESS-produktionsskrivare i färg.



Övergång till ett dynamiskt arbetsflöde i fullfärg

En stor utmaning var övergången från svartvita utskrifter på förtryckt brevpapper till ett arbetsflöde i fullfärg på vanligt vitt papper. Den här övergången krävde en ny utformning av många mallar som ursprungligen hade formaterats för kant-till-kant-utskrift, där överdimensionerat SRA4-papper användes för att senare beskäras. Den första uppskattningen var att den här processen skulle ta två till tre år, vilket skulle innebära en omfattande övergångsutmaning. Genom ett nära samarbete med Canon kunde UWV slutföra den nya utformningen av mallarna på ungefär fem månader.



Minska kostnaderna och miljöpåverkan

UWV ville minska sin miljöpåverkan genom att eliminera det avfall som genererades från att beskära SRA4-papperet som krävdes till det förtryckta brevpapperet som producerades med originalmallarna. Genom att övergå till ett arbetsflöde med vanligt A4-papper och med en ny mallutformning strävade UWV efter att minska både kostnader och miljöpåverkan. UWV ville dessutom ha en lösning som var både utrymmes- och energieffektiv.



För att förbättra vår kapacitet för kundkommunikation investerade vi i fem imagePRESS V1000-färgsskrivare. Processflödet på utskriftsavdelningen börjar med att dokument skapas med Inspire och PRISMAproduction, vilka sedan skrivs ut på våra fem imagePRESS V1000-färgsskrivare. Därifrån fortsätter utskrifterna till iläggsenheter. I slutet av den här processen hanterar vi utskick varje dag med PostNL. Dessutom kan vi spåra produktionen med PRISMAremote Manager. Det är också bra eftersom vi har fem maskiner som vi vill hålla ett öga på varje dag och övervaka både på distans och på arbetsplatsen.

Hans Kop, gruppchef, utskriftsavdelningen, UWV



ETT NÄRA SAMARBETE GER ETT OPTIMALT RESULTAT

Efter en noggrann utvärdering av de toner- och bläckstrålealternativ som finns på marknaden, bland annat en ingående utvärdering som UWV och Canon utförde tillsammans på Canons Customer Experience Center i Venlo, kom UWV fram till att den tonerbaserade imagePRESS V1000 var den bästa lösningen för deras krav på utskriftsvolym, miljöpåverkan och energiförbrukning.

Den kompakta imagePRESS V1000 är dessutom otroligt flexibel vad gäller utskriftsmaterial och levererar utmärkt bildkvalitet och tillförlitliga prestanda, vilket gör den perfekt för UWV:s produktionsmiljö.

Arbetsflödet börjar med att skapa dokument i Canon PRISMAprepare and Quadient Inspire, Canons programvara för kommunikationshantering som importerar transaktionsdata till de mallar som används för kundkommunikation. Utskriftshanteringen styrs via PRISMAproduction, Canons Print Factory-arbetsflöde med höga prestanda och program för utskriftshantering som automatiserar datakonvertering, förtrycksuppgifter och processer

för utskriftsproduktion. UWV använder PRISMAproduction för sina transaktionsutskrifter eftersom det ger fullständig kontroll över alla program och dirigerar utskriftsjobben till var och en av de fem imagePRESS V1000-färgsskrivarna med sina PRISMAsync-styrenheter, efter behov.

Till en början behövde en del förtryckta formulär baserade på originalmallarna skrivas ut med utfall, vilket krävde utskrift på större SRA4-papper och beskärning efteråt. UWV, drivet av ekonomiska och miljömässiga mål, påskyndade den nya utformningen av dessa mallar så att de nu kan skrivas ut i färg på vanligt vitt A4-papper, vilket minskar pappersavfall och kostnader avsevärt.

FÖRDELAR UWV:s övergång till Canons färgtonerteknik har gett betydande fördelar inom flera områden:



Effektivare kommunikation

Övergången till utskrifter i fullfärg har dramatiskt förbättrat engagemanget och ökat förståelsen av kommunikation från UWV. Färganvändningen har ökat från 30 % när den först implementerades till 75 % av den totala produktionsvolymen i dag, där endast 25 % av materialet fortfarande är svartvitt. Visuella element och QR-koder gör nu att personer med annat modersmål än nederländska kan ta del av information på sina modersmål, vilket gör kommunikationen mer tillgänglig för alla medborgare, särskilt personer med begränsade kunskaper inom det nederländska språket.



Effektiviserad integrering av arbetsflöden

Hela lösningen, från att skapa filer i PRISMAprepare till mallhantering i Inspire till utskriftshantering i PRISMAproduction till övervakning med PRISMAremote Manager, ger ett smidigt heltäckande arbetsflöde. Med den här integreringen kan UWV effektivt hantera hela produktionsprocessen och säkerställa konsekvens och kvalitet i all kommunikation. Den starka relationen med Canon som började 2008 har bara blivit starkare, och Canon anpassar sitt erbjudande för att tillgodose UWV:s föränderliga behov.



Tillförlitlig driftseffektivitet

UWV:s fem identiska imagePRESS V1000-konfigurationer ger en kombinerad produktionskapacitet på cirka 500 sidor per minut, vilket gör att de kan hantera sin dagliga volym på 144 000 utskrifter inom ett produktionsfönster på 5–6 timmar. Canons program för förebyggande underhåll, med servicetekniker som utför schemalagt underhåll varje måndag, har minskat antalet oväntade driftstopp avsevärt. Den här proaktiva underhållsmetoden säkerställer konsekventa och tillförlitliga prestanda under hela veckan, vilket gör att UWV kan följa sina produktionsscheman utan avbrott.



Minskad miljöpåverkan

Eliminering av förtryckt brevpaper och övergången till vanligt A4-paper har lett till stora kostnadsbesparingar, eftersom A4-paper är billigare än specialpaper i SRA4-format. Genom att eliminera den beskärningsprocess som tidigare krävdes för överdimensionerat paper har UWV dessutom minskat pappersavfallet med över 15 %, vilket stödjer deras hållbarhetsmål mycket snabbare än vad som ursprungligen förväntades.



Framtidssäkrat samarbete

Samarbetet med Canon positionerar UWV för fortsatt innovation inom sin kundkommunikationsstrategi. När övergången från förtryckt brevpaper till digitaltryck i färg är klar kan UWV fortsätta att förbättra sin kommunikation med ännu mer anpassat och visuellt engagerande innehåll.



Omfattande service och support

UWV har varit imponerad av stödet från Canon under hela installationen av lösningen och även efteråt. Avtalet om fyra timmars service på plats garanterar snabb respons på eventuella problem, medan förebyggande underhållssessioner som genomförs varje vecka minimerar oväntade avbrott. Den här servicemodellen har visat sig vara särskilt värdefull för UWV:s produktionsmiljö med stora volymer, vilket har bidragit till deras driftsstabilitet.



FORTSÄTTA ANPASSA KUNDKOMMUNIKATIONEN FÖR MAXIMAL EFFEKT

UWV:s samarbete med Canon visar hur myndigheter kan förbättra kundkommunikationen samtidigt som de förbättrar driftseffektiviteten och miljömässig hållbarhet. Genom att övergå från svartvita utskrifter på förtryckt brevpaper till utskrifter i fullfärg på vanligt paper har UWV inte bara förbättrat effektiviteten i sin kommunikation, utan också minskat avfall och kostnader avsevärt.

UWV kommer i framtiden att fokusera på att optimera sin kundkommunikation, med stöd av Canons engagemang för teknisk innovation och kundframgångar. I takt med att myndighetstjänster fortsätter att utvecklas förblir möjligheten att tillhandahålla tydlig, tillgänglig och engagerande tryckt kommunikation viktig, och UWV är väl positionerat för att uppfylla dessa behov genom sitt samarbete med Canon. Hans Kop sammanfattar relationen på följande sätt: "UWV och Canon, partner inom färgkommunikation."



Viktiga specifikationer:

- 5 imagePRESS V1000 med PRISMAsync-styrenheter
- 1 ColorWave T65
- PRISMAprepare
- PRISMAproduction
- Quadient Inspire

Canon

Canon inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Swedish edition
© Canon Europa N.V. 2025

Canon Svenska AB
Björnstigen 85
170 73 Solna
Tel. +46 8 744 85 00
canon.se