

# Mejora del manejo de formularios e impresión con la ayuda de un asesor de documentos dedicado de Xerox.



“Nuestro asesor de documentos nos ayuda a mejorar el manejo de documentos en toda nuestra organización. Es un miembro muy valioso de nuestro equipo”.

– Brook Ladd  
Director de Administración  
de Materiales  
Allegiance Health

## Contexto

Allegiance Health es un sistema de salud regional de 411 camas establecido en el sur central de Michigan. Como todos los hospitales, Allegiance Health depende de cientos de formularios para administrar sus operaciones y mantener el cumplimiento normativo.

## El desafío

Con el tiempo, no obstante, estos formularios comenzaron a causar grandes problemas de administración. Había demasiados formularios y versiones de estos para distribución, por lo que los empleados a veces no sabían cuáles usar. Y en algunos casos los formularios eran inexactos o estaban desactualizados, lo cual interfería con las normativas internas.

Además, había diferentes diseños para los folletos y otros documentos. La inconsistencia dañó la imagen comercial de la organización. Al igual que las desactualizadas capacidades de impresión dentro de la organización, lo cual forzó al departamento de mercadeo a imprimir muchos de sus proyectos en otros lugares.

Allegiance Health también estaba desperdiciando valiosos recursos en la impresión y almacenando grandes cantidades de formularios que con el tiempo se volvían obsoletos. Y cuando se necesitaban nuevos formularios, los empleados debían esperar mucho tiempo, entre una y tres semanas, para poder recibir sus pedidos.

Después de investigar la situación, los líderes de la organización se dieron cuenta de que la solución requería un pensamiento innovador y técnica especializada. De modo que acudieron a nuestros expertos en documentos en Xerox.

## La solución

Nuestro equipo evaluó las necesidades de administración de formularios de toda la empresa, después desarrolló una solución integral y rentable de impresión bajo demanda que incluía:

- Un asesor de documentos de tiempo completo en el sitio para rediseñar los formularios, administrar y mejorar el proceso de formularios y ayudar a Allegiance Health a maximizar su presupuesto de impresión.
- La administración de un centro de fotocopiado en el sitio, equipado con moderna tecnología de impresión digital Xerox® para lograr la producción rápida y de alta calidad de documentos.
- Xerox® ReqDirect® Plus, una innovadora aplicación de software de fácil uso, basada en la Web que:
  - Provee un registro digital monitoreado por Xerox, para almacenar todos los formularios de una organización y otorgarle a la administración un mayor control del proceso.
  - Agiliza el proceso de solicitar formularios y otros documentos impresos.

Una vez que el proyecto fue aprobado, el asesor de documentos comenzó a trabajar, rediseñando más de 1.200 formularios en sólo tres meses, cerca de un tercio del tiempo usualmente requerido para un proyecto de este alcance.

Los formularios rediseñados se almacenaron en el registro digital ReqDirect Plus. Los empleados ahora podían solicitar formularios rápidamente al centro de fotocopiado del lugar desde sus computadoras. Los formularios desactualizados e inexactos se eliminaron del sistema y del inventario.

## Los resultados

Gracias a la velocidad y eficiencia de nuestra solución de impresión bajo demanda, el plazo de tiempo para los formularios impresos se redujo de tres semanas a un solo día.

Se eliminaron los problemas y los costos asociados con el almacenamiento y la obsolescencia de grandes volúmenes de formularios impresos.

El cumplimiento normativo mejoró al almacenar los formularios aprobados en un registro digital centralizado, donde se pueden revisar rápidamente para cumplir con los últimos requisitos internos y regulatorios.

El control de la administración se hizo más estricto restringiendo el acceso al registro únicamente al asesor de documentos, quien está autorizado para cambiar los "originales digitales".

La imagen comercial de Allegiance mejoró gracias al desarrollo de nuestro asesor de documentos a una "apariencia" consistente y de alta calidad de los formularios y de otros documentos.

Además, nuestro asesor de documentos ayudó a Allegiance Health a maximizar su presupuesto de impresión, ahorrando \$20.000 en el año. También ha aportado importantes ideas y brindado soporte al departamento.

Allegiance Health también pudo contar con servicios de impresión de última tecnología en color y blanco y negro en el lugar sin grandes gastos de capital, porque toda la solución de subcontratación fue financiada con el presupuesto operativo anual.

## Visión general del estudio de caso

### El desafío

- La proliferación incontrolable de formularios y diseños de formularios dañó la productividad, la imagen comercial y el cumplimiento de normativas.
- La impresión y el almacenamiento de formularios obsoletos desperdiciaban recursos
- Falta de un proceso fácil y rápido para revisar los formularios
- Plazos de tiempo lentos para imprimir nuevos formularios
- Tecnología de impresión anticuada en el lugar
- Gastos excesivos de impresión externa
- Los problemas de administración de formularios e impresión desviaban la atención de los problemas estratégicos y el enfoque en los pacientes

### La solución

- Una evaluación completa en toda la empresa de los formularios y procesos de impresión de la organización
- Un asesor de documentos de tiempo completo en el sitio para administrar los formularios y la impresión y desempeñarse como el experto en servicios de documentos en el lugar
- Un centro de fotocopiado subcontratado con tecnología digital y capacidades de última tecnología
- Xerox® ReqDirect Plus. Un portal de solicitud Web fácil e intuitivo para agilizar la solicitud de formularios y el proceso de administración

### Los resultados

- Los plazos de tiempo para obtener los formularios se redujeron de semanas a un solo día
- Se eliminó el almacenamiento de documentos y la obsolescencia
- Impresión de mayor calidad
- Mejora de la marca y el cumplimiento
- Mayor control de administración
- Más de \$20.000 en ahorros anuales en impresión
- Más tiempo para centrarse en prioridades estratégicas

**Acerca de los servicios de Xerox.** Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

**Para obtener más información acerca de cómo ayudamos a compañías de asistencia médica, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

