

Brindarle a Carillion un plano para lograr ganancias en productividad, eficacia y ahorros.



“Con la ayuda de Xerox, el proyecto Project Amazon fue un gran éxito. Ayudó a Carillion a ahorrar alrededor de £600000 en los primeros seis meses. Más aún, se convirtió en un plano para el futuro”.

– Steve Connor
Director de TI
Carillion plc

Antecedentes

Carillion plc es una de las empresas de construcción y de servicios de soporte líder del Reino Unido, que brinda soluciones sustentables, rentables y de alta calidad, las cuales incluyen desde el primer diseño de concepto hasta servicios de soporte y administración de instalaciones.

El ingreso anual de la empresa de £4 mil millones, generado por su trabajo galardonado en industrias tan variadas como la de salud, educación y regeneración, vial, ferroviaria, defensa y propiedad comercial, está respaldado por más de 50000 empleados en Gran Bretaña y en Europa, Canadá, el Medio Este y el Caribe.

El desafío

La relación entre Xerox y Carillion se remonta a un tiempo cuando, al igual que muchas grandes empresas bien establecidas, Carillion se encontró con una gran cantidad de impresoras y fotocopiadoras de escritorio de varias marcas y modelos.

La adquisición ad hoc por parte de la empresa de equipo a través de varios años ha llevado a la situación donde resultaba costoso operar los equipos y brindar soporte, los cuales además generalmente se usaban de más o de menos.

Carillion invitó a Xerox a ayudar, crear y entregar el proyecto ‘Project Amazon’, una iniciativa para reducir costos y aumentar la eficacia mediante una estrategia de producción de documentos cohesiva en toda la empresa.

Durante Project Amazon, Xerox ayudó a Carillion a disminuir la variedad de copadoras e impresoras de oficina alrededor del 60%, reduciendo de 3000 a solo 800 impresoras de escritorio y 450 equipos multifunción.

Además, Xerox instaló un sistema en línea de control de recursos para monitorear los equipos. Carillion usa esta información como parte de su propia base de datos en línea, la cual controla todo el equipo de TI de la empresa.

Hasta ahora todo marcha bien. Ahora todo el equipo y las políticas están implementadas. Se están realizando ahorros, logrando eficiencias, y obteniendo información precisa acerca de los costos y del uso. Luego Carillion se embarcó en el camino de las adquisiciones.

Proporcionar una estrategia de documentos empresariales.

Ahorros por más de £600,000 durante los primeros seis meses.

La solución

Cuando Carillion adquirió Planned Maintenance Engineering (PME), el Director de TI Steve Connor se encontró en un terreno conocido.

“PME era una organización importante”, dijo. “Había alrededor de 2500 empleados trabajando desde 30 oficinas en todo el país. Y en relación con la producción de documentos, era como Carillion antes del lanzamiento de Project Amazon. Había muchos copiadore y impresoras de varios modelos y marcas, y las copiadoras, aunque se encontraban en red y con capacidad multifunción, se utilizaban solo para copiado, no para impresión. Eso es un desperdicio”.

La tinta del contrato todavía no se había secado, cuando Steve y su equipo pusieron manos a la obra. Una vez más, se estudiaron los flujos de trabajo, se analizaron los inventarios y se optimizó la cantidad de equipos.

“Con la ayuda de Xerox, el proyecto Project Amazon original fue un gran éxito. Ayudó a Carillion a ahorrar alrededor de £600000 en los primeros seis meses”, dijo Steve. “Más aún, se convirtió en un plano para el futuro. Por ese motivo, cuando compramos PME, podía ver un claro camino por delante”.

Un año más tarde, con PME incorporada de forma segura en la nueva empresa, Carillion acordó negociar la compra del rival de la construcción, Mowlem.

“Esta fue una adquisición enorme”, sostuvo Steve. “Mowlem contaba con cinco o seis mil usuarios de TI diseminados en 400 oficinas en el Reino Unido. Poseían una mezcla similar de impresoras y copiadoras, muchas marcas y modelos diferentes, muchos pequeños proveedores locales”.

“Pero aunque este fue uno de los más grandes proyectos internos de TI que hayamos emprendido, el riesgo percibido era menor esta vez. La estrategia estaba probada, sabíamos exactamente qué hacer, la relación con Xerox ya estaba consolidada y teníamos una idea clara de los beneficios proyectados”.

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 sobre cómo ayudamos a las organizaciones de servicios comerciales, visite www.xerox.com/services.

Los resultados

La adquisición de PME y Mowlem significaba que más de 1500 impresoras, copiadoras y equipos multifunción adicionales debían ser asimiladas o eliminadas. Del mismo modo, los equipos que se conservaban necesitaban soporte técnico y mantenimiento.

“Xerox se encargó de todo por nosotros”, dijo Steve. Si un usuario experimentaba fallas en los equipos podía llamar a nuestra mesa de ayuda interna, la cual podía escalar el problema a Xerox o llamar directamente a Xerox. Es fácil”.

Xerox también es responsable de renovar o reubicar los equipos, lo cual no es un asunto menor si se tiene en cuenta que los equipos de Carillion pueden estar sujetos a hasta un 40% de “tasa de renovación” cuando se reubican las impresoras y los equipos multifunción en varias ubicaciones temporarias de oficinas en el Reino Unido.

“No existe duda de que Xerox mantiene todo funcionando de forma eficaz”, sostiene Steve. “No solo con el mantenimiento y la administración de equipos sino también con el seguimiento de cada equipo y el monitoreo de los volúmenes de páginas, identificando los equipos que se utilizan de más o de menos y midiendo la confiabilidad y el desempeño. Es un servicio valioso”.

El futuro

“El modelo que desarrollamos juntos hace unos años todavía funciona”, concluyó Steve. “Superó la prueba del paso del tiempo. También lo hizo Xerox”.

“No puedo decir si Carillion adquirirá más empresas en el futuro ni de quién serán esas empresas, pero puedo decir esto con plena confianza: cualquier cosa que nos depara el futuro, estoy seguro que Xerox podrá brindarnos soporte”.

Resumen del caso de estudio

El desafío

- Xerox pudo ayudar a que Carillion ahorre dinero mientras que brindaba un servicio más eficaz a través de la implementación de un servicio de impresión administrado
- La adquisición de PME y Mowlem significó que Carillion se enfrentara nuevamente al mismo problema, relativo al uso de más o de menos de los equipos de oficina de varias marcas y modelos, los cuales resultaban costosos y difíciles de mantener y brindar soporte

La solución

- Identificación y análisis de los equipos existentes para determinar cuáles se deberían mantener y cuáles eliminar, reubicar o reemplazar
- Implementación del servicio, incluso capacitación y comunicación interna
- Control en línea de los recursos, lo cual posibilita la reimplementación y garantiza un inventario de equipos actualizado
- Administración continua de los equipos, incluso la generación de informes y renovación de los equipos

Los resultados

- Los equipos de Carillion se redujeron en un 60%, de más de 3000 impresoras y copiadoras a solo 800 impresoras de escritorio y 450 equipos multifunción, los cuales brindan un ahorro inicial de más de £600000 en los primeros 6 meses
- El proyecto sirvió como un plano para implementaciones futuras en PME y Mowlem, y que ofrece beneficios de mayor control y eficacia mejorada, así como también la reducción de la carga administrativa y de los costos generales

