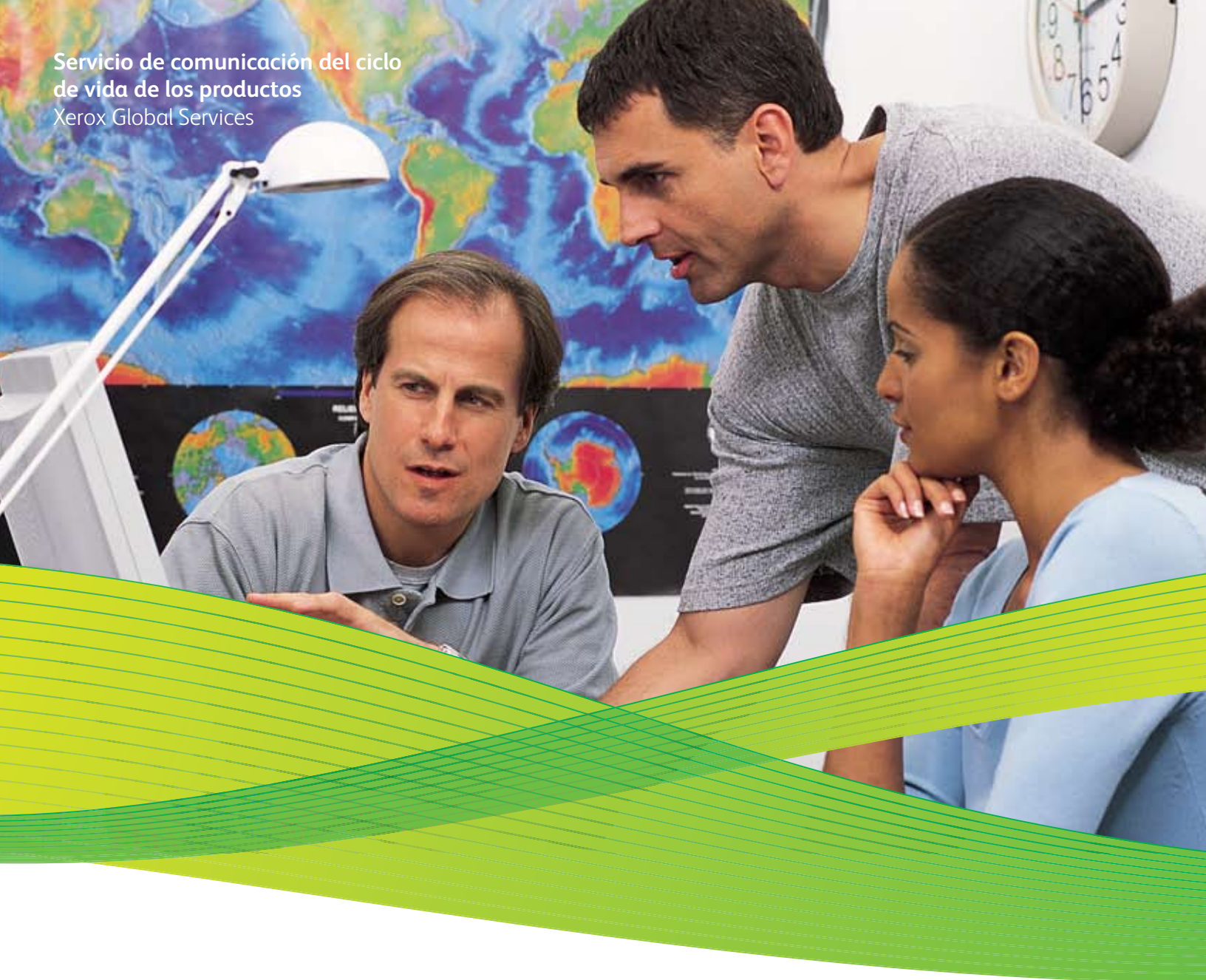


Servicio de comunicación del ciclo
de vida de los productos
Xerox Global Services



Servicio de comunicación del ciclo de vida de los productos

Utilice la información de sus productos
de manera eficaz para producir el
mayor impacto posible



Estandarice y racionalice la información de sus productos y servicios, así como su distribución

Introduzca sus productos y servicios en el mercado con mayor rapidez gracias a Xerox Global Services. Podemos ayudarle a estandarizar y racionalizar la creación, localización, entrega y gestión de la información de sus productos y servicios en varios canales. Los resultados: menos gastos, eliminación de procesos duplicados y mayor reutilización y control de contenidos confidenciales en su organización.

La información correcta para la persona adecuada en el momento oportuno

La globalización del mercado, los ciclos de vida más cortos de los productos, las normativas cada vez más severas y las exigencias cada vez mayores de los clientes le plantean enormes retos a la hora de desarrollar y lanzar sus productos y servicios de manera eficaz.

Entendemos que es necesario que la información circule con fluidez en su organización, desde ingeniería, desarrollo de productos, operaciones, marketing y ventas hasta los clientes, centros de servicios, distribuidores y proveedores. Debe llegar a la

persona adecuada a través del canal correcto en el momento oportuno y, lo que es más importante, necesita ser eficaz, precisa y coherente en varios idiomas y formatos.

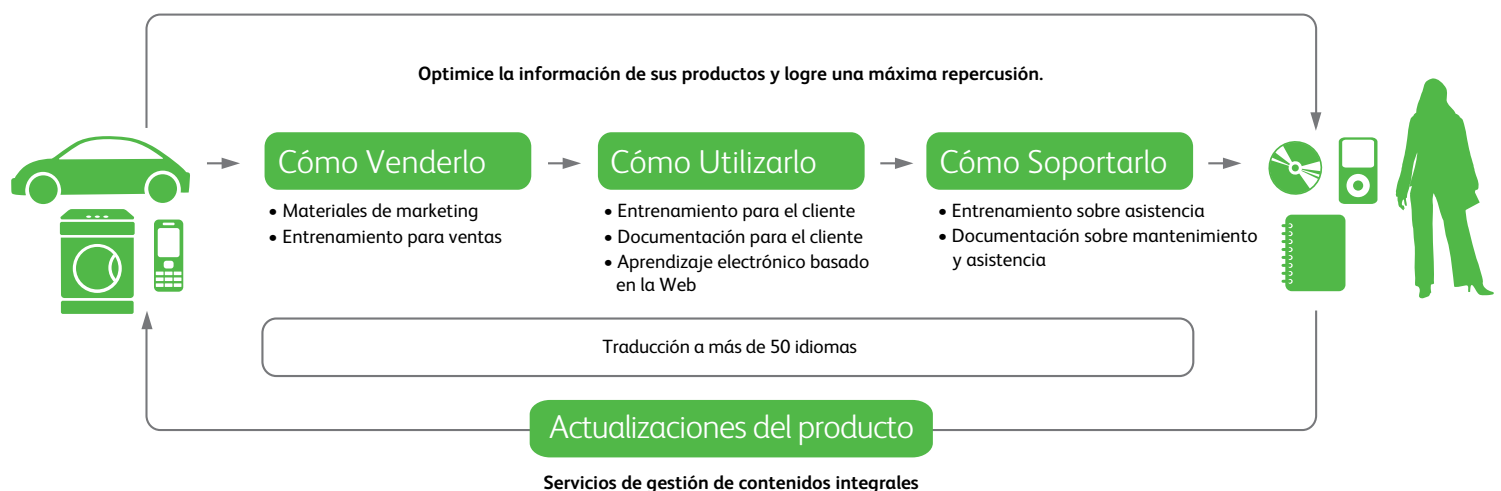
El servicio de comunicación del ciclo de vida de los productos facilita a nuestros clientes los procesos, la tecnología y los conocimientos especializados necesarios para mejorar el impacto que su información produce en la empresa. Aplicamos innovaciones en la estandarización, el diseño, la gestión y la entrega para racionalizar el flujo de la información, lo que tiene como consecuencia mayor disponibilidad y precisión de los contenidos, mayor rapidez de implantación en el mercado, mayor productividad y menores gastos de producción y distribución.

Resultados cuantificables

Nuestro servicio de comunicación del ciclo de vida de los productos le proporcionan una nueva perspectiva de cómo utilizar y distribuir la información clave de un proyecto en su organización. El servicio se ha diseñado para poder obtener lo siguiente:

- Una reducción de hasta el 30% en los gastos de desarrollo.
- Una reducción de hasta el 60% en los gastos de traducción y localización.
- Una reducción de hasta el 20% en los gastos de implantación de entrenamiento y la duración del mismo.

Servicio de comunicación del ciclo de vida de los productos



La solución adecuada para su reto

Reto: Mayor presión para introducir los productos y servicios en el mercado con rapidez.

Solución: El flujo de la información de productos implica un proceso que va más allá de los datos en bruto acerca de los componentes de un producto y sus configuraciones. Esta información debe comunicarse a través de guías de usuario, manuales de mantenimiento, boletines técnicos, documentación de entrenamiento, material de ventas y marketing, contenido para sitios web, etc. Nuestros servicios racionalizan la creación de información, en el idioma y el formato adecuados, para reducir los gastos y la duración del ciclo, respaldar lanzamientos globales y aumentar la rapidez de implantación en el mercado.

Reto: Documentación de producto extensa y ciclos de entrenamiento prolongados que generan elevados gastos de implantación.

Solución: Evaluamos la arquitectura de la información de su organización para mejorar el impacto que produce la información de productos en su empresa a través de flujos de trabajo más eficaces para documentos y contenidos. Mediante la aplicación de innovaciones en estandarización, diseño y tecnología, la información de productos y entrenamiento puede sincronizarse para acortar los ciclos y permitir las actualizaciones oportunas de manera que se obtengan resultados en los mercados a nivel global.

“Un flujo de trabajo eficaz en todos los procesos de información de productos permite no sólo aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar el apoyo que se les presta y fortalecer la imagen de marca, sino también reducir los gastos”.

– Todd Hawley
Managing Principal
Xerox Global Services

Caso de estudio

Un proveedor líder puntero de TI hacía frente a una fuerte competencia a nivel mundial y a la presión continua de tener que reducir los precios en los segmentos de mercado de PC y portátiles. Para reducir gastos, la empresa empezó a buscar un socio para gestionar todo el proceso de documentación técnica e impresión, incluidas la creación de contenidos y la traducción. La existencia de varias sedes de producción, un inventario de 200 guías en 26 idiomas y la necesidad de actualizaciones frecuentes convertían el reto en monumental.

El reto

- Combatir las fuertes presiones del mercado y la competencia
- Reducir los gastos y racionalizar los procesos de creación, traducción e impresión
- Afianzar la reutilización de contenidos
- Mejorar el tiempo de proceso y respuesta para las actualizaciones de documentos que tienen lugar varias veces al año

La solución

Xerox Global Services ha realizado una evaluación exhaustiva de los flujos de trabajo de documentación técnica y producción de impresión y ha implantado una estrategia mediante la cual:

- Se ha optimizado la creación de contenidos
- Se han consolidado los servicios de traducción de varios proveedores en una sola fuente
- Se ha implementado la adquisición de material de impresión y la producción de impresión gestionadas por Xerox (offset y digital)
- Se ha racionalizado el ciclo de vida de los documentos desde la creación hasta la producción y distribución

Los resultados

- Se ha facilitado el lanzamiento simultáneo del producto en varios países y se ha reducido el tiempo necesario para la implantación en el mercado en un 30 %
- Se han racionalizado los procesos de los trabajos de impresión; se ha mejorado el cálculo y el control de gastos
- Se ha obtenido un ahorro total del 27 % en los gastos de lanzamiento del producto

Un socio de confianza

¿Por qué Xerox?

Podemos ayudarle a lo siguiente:

- Estandarizar, racionalizar e integrar el contenido en varios canales para eliminar los aspectos ineficaces del proceso.
- Proporcionar información de productos y servicios completa y puntual para incrementar las ventas y mantener satisfechos a sus clientes.
- Diseñar y crear una documentación eficaz que permita no sólo mejorar la experiencia y la satisfacción de sus clientes, sino también reducir las llamadas a su centro de atención al cliente.
- Abreviar el proceso de lanzamiento e introducir sus productos y servicios en el mercado con mayor rapidez.
- Mantener una imagen de marca coherente en su empresa, en diversos medios y en varios idiomas.

Amplíe horizontes

Mediante nuestra red global de centros de prestación de servicios basados en las mejores herramientas de gestión de contenidos y metodologías de procesos existentes, así como en los recursos de Xerox, podemos ayudarle a racionalizar su negocio y lograr una ventaja competitiva. Impulsaremos una estandarización global para garantizar que su documentación cumpla los requisitos de su empresa y las normativas correspondientes (por ejemplo, ATA, OSHA y EPA) y respalde sus iniciativas estratégicas (por ejemplo, ISO 9000).

Experiencia global

Llevamos prestando un servicio de calidad en relación con la información de productos desde la década de los 70 del pasado siglo. Por consiguiente, llevamos más de 35 años compartiendo ese conocimiento y esa experiencia con nuestros clientes de todo el mundo. Desde la consultoría de procesos hasta la gestión de contenidos, pasando por el procesamiento de imágenes, no hay otra empresa que conozca los documentos como nosotros. Deje que le ayudemos a convertir su información en una ventaja competitiva en todos los mercados en los que esté presente.

Acerca de Xerox Global Services. Xerox Global Services es líder mundial en la prestación de servicios de externalización documental. Su especialización en el sector le ayudará a reducir costos, alcanzar la excelencia operativa y aumentar los ingresos. Nuestra combinación exclusiva de experiencia, tecnología y capacidad de entrega facilitan la integración, la transformación y la innovación continua de su entorno de oficina, de la producción de impresión centralizada y de los procesos de comunicación y negocio. Aportamos excelencia en cualquier lugar del mundo: localmente, nacionalmente y globalmente.

Para obtener más información sobre los servicios de comunicaciones de ciclo de vida de los productos (Product Lifecycle Communication Services), póngase en contacto con el personal de Xerox o visite nuestra página web www.xerox.com/globalservices.

