

Transformando uma infraestrutura de escritório cara em um contrato otimizado de serviços de documentos.



Essa empresa do setor aeroespacial e defesa queria adotar as melhores práticas da indústria para gerenciar equipamentos, serviços e suprimentos de impressão com maior eficácia, aprimorar a eficiência dos empregados, melhorar a satisfação do usuário final e impelir economias de custo importantes.

Histórico

Uma contratante, líder na área aeroespacial e defesa, e listada na Fortune 500, explorava formas através de suas iniciativas internas Six Sigma de reduzir custos e melhorar processos na empresa inteira. A impressão de escritório representava uma área com custos de difícil gerenciamento e processos diferentes em várias unidades do negócio. Nenhuma unidade sabia o que realmente gastava na produção de documentos de escritório. Além disso, eles tinham uma proliferação de impressoras de uma variedade de fabricantes com uma proporção média empregado-para-dispositivo de 2:1.

O desafio

A empresa desenvolveu uma estratégia de solicitação de propostas para atualizar com abrangência sua tecnologia e seus serviços de suporte, o que apresentou uma excelente oportunidade para reavaliar os objetivos da produção de documentos com uma perspectiva atualizada:

- Reduzir o “custo total de propriedade” da produção de documentos
- Reduzir para a quantidade adequada e padronizar os dispositivos de produção e serviços na empresa inteira
- Oferecer ambas as opções “Adquirir/ Gerenciar” e “Impressão Gerenciada” às unidades do negócio
- Capacidade de rastrear, relatar e reagir aos indicadores
- Estratégia para reduzir a demanda por material impresso e mudar para uma plataforma mais digital

Sua estratégia de fornecimento solicitava aos fornecedores para oferecer uma análise baseada em fatos de vários locais para medir o uso de impressão real, a utilização de dispositivos e as proporções empregado-para-dispositivo. A equipe acreditava que

essa análise proporcionaria reduções de custo significativas e melhoria do processo, se fosse implementada para atender às necessidades reais da produção de impressão das divisões. Além disso, a equipe Six Sigma interna acreditava que os parceiros eram mais capazes de fornecer serviços de impressão com um custo menor do que a própria empresa.

Embora o cliente soubesse a quantidade de papel que comprava e consumia, ele não conhecia os custos de produção verdadeiros por empregado ou por divisão. Com base em determinados pontos e suposições de dados, as avaliações da Xerox se aproximaram das rigorosas análises Six Sigma da empresa— e assim obtiveram crédito.

Após uma avaliação detalhada, o contrato foi concedido a Xerox. As diferenças convincentes em uma decisão altamente competitiva foram:

- Nossa análise foi a que mais se aproximou da análise interna do cliente de páginas impressas por empregado
- Informações de usuários finais oferecendo a “voz do cliente”
- A qualidade comprovada de nossa tecnologia
- As certificações abrangentes de segurança das informações obtidas pelos nossos dispositivos multifuncionais (MFDs)
- A suíte de ferramentas Serviços de Impressão Corporativa Xerox® cumpria com os rígidos requisitos de segurança
- Nossa abordagem inovadora e econômica de modelo “utilitário” para a terceirização de documentos
- Nossa ferramenta automatizada relatou a utilização de dispositivo real, fornecendo o nível mais alto de economia garantida proposta por todos os fornecedores concorrentes

Melhorando a segurança das informações.

Adequando o escritório.

A solução

Trabalhando de perto com os nossos clientes, transformamos a infraestrutura de escritório de difícil gerenciamento de uma das divisões em um serviço gerenciado profissionalmente, operando como um modelo “Utility” de serviços de documento.

Primeiro, realizamos uma avaliação do escritório disciplinada, usando ferramentas e metodologias Lean Six Sigma para determinar o nível apropriado de serviços de documento nos escritórios da divisão.

Com base nos resultados da avaliação detalhada, desenvolvemos um plano de otimização do escritório para melhorar a qualidade dos serviços de suporte disponíveis para os empregados e aprimorar a proporção usuário-para-dispositivo de 2:1 para uma proporção altamente eficiente de 8:1.

Instalamos dispositivos Xerox® multifuncionais modernos com certificações abrangentes de segurança das informações da National Information Assurance Partnership (NIAP). A rigorosa certificação Common Criteria Certification da NIAP é um padrão reconhecido internacionalmente para validar as questões de segurança de produtos e serviços de TI.

Usando a suíte de ferramentas Serviços de Impressão Corporativa Xerox®, monitoramos e gerenciamos de forma proativa a infraestrutura de serviços de documento inteira, incluindo equipamentos, manutenção, suprimentos e suporte da central de atendimento.

Assumimos a total responsabilidade de garantir que os escritórios do cliente tivessem o equipamento e serviços de suporte corretos para atenderem às necessidades dos empregados, mesmo quando essas necessidades mudassem com o tempo.

Fornecemos uma abordagem econômica para o faturamento com base no custo por página impressa, em vez dos custos de arrendamento ou compra de equipamento.

Após a implementação, introduzimos a inovadora Calculadora de Sustentabilidade— a primeira disponível em nossa indústria. Usamos a Calculadora para fornecer uma avaliação comparativa do ambiente antes e depois.

Sobre Xerox Services. A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

Para obter mais informações sobre como ajudamos indústrias líderes em espaço aéreo e defesa, visite www.xerox.com/services.

Os resultados

- Após a implementação na primeira divisão, nossa solução economizou para o cliente entre 35 – 50% do gasto anterior.
- O esforço de otimização reduziu o número de dispositivos de documento nos ambientes de escritório do cliente em mais de 60%.
- Nossos dispositivos multifuncionais certificados pela NIAP melhoraram a segurança das informações.
- Nossos serviços proativos de monitoramento e manutenção de dispositivos melhoraram o tempo em operação dos equipamentos e o suporte ao usuário final.

O uso da Calculadora de Sustentabilidade Xerox® quantificou o impacto das melhorias do escritório. A análise resultante comprovou que nossa solução criou uma redução substancial no impacto ambiental do ambiente de impressão do cliente e forneceu uma história de sucesso para a administração ambiental. Nessa divisão inicial, nossa solução possibilitou o cliente a:

- Diminuir o consumo de energia em 27%
- Reduzir a emissão de gases de efeito estufa em 26%
- Reduzir o descarte sólido em 33%

Com base nesses resultados, fomos contratados pelo cliente para continuar nossos esforços e expandir as soluções em outras três divisões grandes, incluindo uma com escritórios em mais de 30 locais no país inteiro.

Espera-se que a otimização em fases em divisões adicionais reduza o número geral de dispositivos de documento em quase 60% e economize para o cliente aproximadamente 40% no custo total da infraestrutura de escritório. A implementação da solução em outras duas divisões está em andamento atualmente.

Graças a nossa parceria em crescimento com esta líder global na indústria aeroespacial e defesa, também fornecemos soluções de produção de impressão de alto volume em vários locais. Além disso, também exploramos

oportunidades para ajudar o cliente a melhorar importantes processos comerciais orientados a documentos que fornecem suporte às prioridades estratégicas.

Resumo de estudo de caso

O desafio

- Adequar a infraestrutura de escritório em diversas divisões
- Padronizar e simplificar o gerenciamento de equipamentos, serviços, suprimentos e suporte ao usuário final
- Melhorar a qualidade dos serviços de documento
- Reduzir o custo total de propriedade
- Garantir a segurança das informações
- Promover a sustentabilidade
- Desenvolver uma solução de terceirização de documentos eficiente que possa ser dimensionada na empresa inteira

A solução

- Uma avaliação disciplinada e baseada em Lean Six Sigma da infraestrutura de escritório
- Uma frota de dispositivos Xerox® multifuncionais eficientes e certificados pela NIAP
- Monitoramento e manutenção proativos de dispositivos
- Um modelo econômico de atribuição de preço “utilitário” com base em um custo por página padrão

Os resultados

- Gerenciamento padronizado e simplificado dos serviços de documento
- Economia aproximadamente de 35 – 50% (uma divisão)
- Uma redução de 60% no número de dispositivos de documento e uma redução de custo superior a 40% (duas divisões)
- Melhor segurança das informações
- Conversão de um recurso de custo fixo em uma estrutura de atribuição de preços pagar-por-uso
- Reduções importantes de consumo de energia, emissões de gases de efeito estufa e descarte sólido
- Modelo para a expansão da solução em outras divisões

