

# Melhorar os serviços de impressão corporativa para alcançar os exigentes objetivos comerciais.



“Estamos edificando uma parceria já forte para melhorar a função crítica da empresa. A comunicação entre nós e a Xerox é aberta e honesta; nós não deixamos de expressar o que pensamos e a Xerox tem respondido de forma flexível e inovadora. Como resultado, estamos ansiosos para alcançar algumas metas realmente muito difíceis.”

– Alan Quearns,  
Gerente de Serviços  
British Telecom

## Histórico

Operando em mais de 170 países, a British Telecom (BT) é um dos principais fornecedores mundiais de soluções e serviços de comunicação, com cerca de 96 mil funcionários diretos. Ela possui e opera uma das maiores redes de IP no mundo, com mais de 1.270 cidades conectadas.

No Reino Unido, onde a maioria de seus funcionários estão localizados, a BT opera em mais de 600 locais, como escritórios, bolsa de valores, campus, tornando o fluxo de informações um assunto complexo em uma escala enorme. A impressão é uma parte importante desse fluxo de informações, tanto entre colegas quanto para clientes e parceiros.

Buscando melhorar seus processos de produção de impressão no Reino Unido para oferecer um serviço melhor, mais eficiente e rentável ao grupo de trabalho, a BT procurou a Xerox em 1999 para um serviço de impressão gerenciada. A Xerox assumiu a responsabilidade pelos serviços de impressão e reprografia da BT em toda a empresa no Reino Unido, comandando as suas centrais de impressão, bem como todas as funções de impressão e cópia do escritório.

## O desafio

Em 2007, a BT estava respondendo às novas pressões do mercado e necessidades dos clientes. A empresa como um todo estava se esforçando para melhorar a qualidade de seus

serviços e tinha estabelecido metas agressivas para o progresso. Controlar os custos e garantir a eficiência eram fundamentais para o seu objetivo de avançar a sua posição competitiva.

Entre as muitas mudanças em curso na empresa, a BT passou a responsabilidade pelo contrato de impressão gerenciada da equipe de instalações para a equipe de TI, onde ficou sob a tutela do Gerente de Serviços Alan Quearns. Alan definiu um novo desafio para a Xerox.

“Nós tínhamos algumas metas difíceis de alcançar para a melhoria operacional”, diz ele. “Precisávamos trabalhar com parceiros que estivessem dispostos a compartilhar a carga e nos ajudar a alcançar nossos objetivos. Nós precisávamos que eles se comprometessem com as mesmas métricas para as quais tínhamos nos comprometido.”

Em especial, Alan e sua equipe estavam buscando reduzir os tempos de ciclo e melhorar a satisfação do cliente através de uma iniciativa do tipo “fazer certo da primeira vez”, bem como contribuir para a agenda ecológica da BT.

“Estávamos em busca de redução de custos, claro”, explica Alan, “mas, acima de tudo, estávamos procurando uma abordagem proativa para melhorar os níveis de serviço. Pedimos a Xerox para trabalhar conosco neste desafio, para encontrar novas maneiras de fazer ainda melhor.”

# Controle dos custos de saída.

## Melhoria da sustentabilidade e dos níveis de satisfação do usuário.

### A solução

Em 2008, um programa de melhoria de serviço foi iniciado. A equipe Xerox trabalhou em estreita colaboração com os seus colegas na BT para entender as suas prioridades e criar um plano para realizar as melhorias necessárias.

O foco inicial foi uma revisão da grande frota de dispositivos de impressão, digitalização e cópia de escritório da BT, que seria seguida pelos serviços de reprografia em uma fase posterior. Dentro do contexto de exigências de negócios da BT para a produção de documentos, a equipe buscou a melhor forma de utilização da frota para reduzir custos e emissões de carbono — sem sacrificar a qualidade e eficiência dos serviços de impressão que a Xerox estava oferecendo.

Em janeiro de 2009, esse novo compromisso foi formalmente reconhecido com um novo contrato entre a BT e a Xerox.

### Os resultados

“Estamos edificando uma parceria já forte para melhorar a função crítica da empresa”, diz Alan. “A comunicação entre nós e a Xerox é aberta e honesta; nós não deixamos de expressar o que pensamos e a Xerox tem respondido de forma flexível e inovadora. Como resultado, estamos ansiosos para alcançar algumas metas realmente muito difíceis.”

No todo, a BT irá poupar 10,4 milhões de libras ao longo de quatro anos para cumprir as suas metas de redução de custos. Um dos principais fatores para esse número é a remoção de impressoras de terceiros da frota à medida que chegam ao fim da vida útil. Os modelos de substituição oferecem menor custo por cópia, usam consumíveis de menor custo e são mais eficientes em termos energéticos.

Grande progresso tem sido feito para melhorar as credenciais ecológicas da BT. Assim como assegurar que os dispositivos antigos sejam descartados de forma responsável,

a Xerox está avançando com iniciativas que incentivam os usuários a não imprimir. Agora há mais usuários compartilhando cada dispositivo de impressão, de 8 a 25, e muitos dispositivos já estão usando tinta sólida, que produz emissões muito mais baixas de CO<sup>2</sup>. A Xerox tem uma metodologia única para avaliar a emissão de carbono, que, para a BT, é estimada em menos de 50%.

Um programa de comunicação também foi colocado em prática para ajudar os usuários a ajudarem a si mesmos a obter uma solução rápida para problemas cotidianos, como um atolamento de papel. Como resultado, os índices de satisfação do cliente, com base em uma pesquisa regular dos funcionários da BT, ultrapassam o objetivo.

### O futuro

A história não está de forma alguma completa. A BT e a Xerox continuarão trabalhando para reduzir ainda mais o consumo de energia e as emissões de CO<sup>2</sup>, e Alan está ansioso para conhecer mais sobre os dispositivos de próxima geração da Xerox.

Com os serviços de impressão de escritório à mão, o foco está se voltando para os serviços de reprografia que a Xerox oferece.

O contrato de reprografia entre a BT e a Xerox foi renovado e a Xerox está comprometida a oferecer uma economia de 40%. Isto irá incluir a racionalização das 11 centrais de impressão para 6, sem perda de qualidade ou disponibilidade do serviço.

Novas ferramentas de criação de relatórios que a Xerox usa para gerenciar a frota de impressão também estão oferecendo um maior conhecimento sobre o padrão de impressão em toda a organização para Alan e sua equipe. “Esta análise acabará por ajudar a garantir o uso econômico dos recursos de impressão ao mudar para um sistema de preços com base na utilização para nossos usuários”, diz ele.

### Resumo do estudo de caso

#### O desafio

- Alcançar novas metas difíceis de redução de custos
- Contribuir para a agenda ecológica da BT, reduzindo as emissões de carbono da impressão
- Melhorar os níveis de serviço de impressão para os usuários

#### A solução

- Um programa de melhoria do serviço em toda a empresa, focalizando inicialmente a impressão no escritório, seguida pela reprografia
- Desenvolvimento e implementação de processos aprimorados para alcançar novos compromissos de serviços
- Um novo programa de comunicação para ajudar os usuários com problemas comuns

#### Os resultados

- Economia de 10,4 milhões de libras ao longo de quatro anos para a impressão no escritório e economia de 40% em reprografia
- Uma proporção mais eficiente de usuários por dispositivo de impressão
- Redução de 50% na emissão de carbono
- Índices de satisfação do usuário excedendo o objetivo

**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 as empresas de comunicação, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

