

Controle e responsabilização: da cadeia de abastecimento de documento transformado



“Xerox tem transformado os nossos processos da cadeia de abastecimento de documentos. Nossos custos são mais baixos, estamos evitando o desperdício, estamos produzindo melhores materiais e entregando-os mais rapidamente. Juntos nós construímos uma plataforma para a melhoria contínua que vai pagar dividendos ao longo do contrato.”

– David Smith
Diretor comercial Departamento
do Trabalho e Pensões

Histórico

O Departamento Britânico de Trabalho e Pensões (DWP) é responsável por ajudar trabalhadores desempregados a encontrar trabalho e subsídios, e pelo suporte estatal para as pessoas que estão fora do trabalho, incapazes para o trabalho ou aposentados. Todos os dias o departamento faz três milhões de pagamentos, processa 20 mil requerimentos de pensão e administra 200 mil novos contatos com os clientes.

A sua capacidade de administrar elevados volumes de interações e a divulgação precisa e oportuna de informações aos cidadãos. O departamento faz isso através de uma rede de 1.000 escritórios DWP, Gabinetes de Cidadãos, consultórios médicos, bibliotecas e escritórios do governo local.

O desafio

Um relatório do Escritório Nacional de Auditoria identificou uma série de falhas na cadeia de fornecimento de documentos do DWP. Ele foi fragmentado, com a colaboração limitada entre fornecedores e duplicação de trabalho no departamento. Não havia nenhum controle central e praticamente nenhuma verificação das ações ou gastos. O departamento gerenciou um catálogo de mais de 20.000 documentos core business e artigos de papelaria.

Controle de versão - fundamental para garantir que os cidadãos tenham as informações mais recentes e que estão seguindo os mais modernos processos - foi repleto de dificuldades. Porque o pessoal

teve que esperar até 20 dias para receber os documentos que haviam encomendado, eles tendem a sobre-avisar e criar as suas “lojas esquilo”, resultando em desperdício ou, pior, o uso de versões incorretas de documentos.

A proliferação de fornecedores e tipos de documentos, falta de visibilidade, e processos lentos propensos a erros e desperdício levou a custos desnecessariamente elevados e qualidade desigual dos serviços aos cidadãos. Assim, o departamento se ajustou para renovar a sua cadeia de fornecimento de documentos para erradicar ineficiências e melhorar a qualidade, previsibilidade e continuidade do serviço. Também foi fundamental para as melhorias atender às normas de segurança do departamento, ética e sustentabilidade.

A solução

O DWP contratou a Xerox para gerenciar a transformação da sua cadeia de suprimentos de documentos. Para isso, estamos trabalhando com um número de parceiros, incluindo a CEVA Logistics, Remploy (um prestador de serviços de emprego para pessoas com deficiência) e uma gama de fornecedores de commodities.

Nos primeiros três anos, organizamos uma série de ‘torres de serviços’ DWP em fases:

- Impressão de produtos essencialmente de negócios: por exemplo, formulários, folhetos, guias
- Produtos de marketing e publicidade

- Campanhas de mala direta e realização de pesquisas para mais informações
- Impressão protegida: por exemplo, cheques, formulários de trabalho, giros
- Cópia/reprografia volumosa
- Impressão configurável: por exemplo, cartões de visita, modelos de material publicitário adaptável
- Material de escritório e da impressora consumíveis
- Serviço de impressão sustentável para a impressão de escritório, cópia e fax
- Digitalização e armazenamento do correio de entrada
- Serviços criativos e editoriais: design de produto, tradução, criação de diferentes formatos, tais como áudio e Braille

Para cada pilar de serviço, a Xerox é responsável pela gestão e pela melhoria da cadeia de fornecimento e a prestação de serviços. Primeiro assumimos os processos, sistemas e fornecedores existentes no DWP. Então começamos o recolhimento e a disponibilização de informações gerenciais, a fim de identificar áreas de melhoria, estabelecer metas e medir o sucesso dos projetos.

Geralmente existem oportunidades imediatas para criar economias e melhorar a qualidade do serviço, racionalizando os fornecedores ou produtos. Outras melhorias seguem como redesenho de processos de utilização das melhores práticas. Também exploramos automação, digitalização e tecnologias de comunicação para agilizar os fluxos de trabalho e melhorar a visibilidade e controle.

Os resultados

O DWP passou a gerir um contrato com a Xerox, em vez de 150 contratos em separado. Em apenas três anos, o departamento já viu resultados significativos em todas as áreas, incluindo uma redução global de custos de 21 %, enquanto encontrava picos de reunião sem precedentes na demanda por produtos durante a recente recessão.

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 podemos ajudá-lo visite www.xerox.com/services.

Ao final do trabalho de racionalização de impressão do DWP, teremos substituído 50 mil equipamentos por menos de 8 mil multifuncionais Energy Star, com uma redução de consumo de energia que pode chegar a 50 %.

Nós eliminamos os itens duplicados ou redundantes e aqueles que não estão adequados à finalidade do catálogo de impressão de documentos e artigos de papelaria do DWP reduzindo cerca de 20 mil itens para aproximadamente 6 mil, baixando os custos e trazendo maior agilidade a todo o processo.

Uma série de projetos têm melhorado o controle de versão, bem como a produtividade e, juntos, entregando significativos custos e benefícios ambientais, incluindo um corte de 12 % no espaço de armazenamento necessário e uma redução no desperdício de 66 % em apenas um ano. Isto inclui:

- A migração de centenas de produtos de impressão raramente solicitados a um processo de impressão sob demanda, que elimina o armazenamento
- Garantia da previsibilidade e segurança do atendimento de pedidos com 97 % de todos os produtos pedidos entregues no prazo de cinco dias úteis, eliminando assim a necessidade de pessoal para estocar em "lojas esquivo"
- Revisão semestral do núcleo de produtos impressos do DWP para aliviar a sobrecarga de trabalho administrativo, encurtar o processo de uma média de cinco meses a três, e dar visibilidade suficiente para permitir-nos gerenciar as existências em armazém, quando as novas versões dos documentos são devidas

O futuro

A transformação de serviços relacionados a documentos DWP é um processo contínuo, com vários projetos acontecendo em paralelo através das torres de serviços. À medida que cada meta é alcançada, temos de definir novas metas e novos projetos que visam oferecer melhorias de ano para ano.

A aquisição da ACS pela Xerox apresentou nova experiência de terceirização de TI que estaremos aproveitando para melhorar a gestão da infra-estrutura para o departamento. E nós estamos explorando várias extensões do novo serviço para cortar ainda mais custos operacionais e liberar capital para DWP, utilizando nossa experiência de crescimento em entregar mais valor.

Resumo do estudo de caso

O desafio

- Cortar custos na cadeia de fornecimento de documentos
- Melhorar a entrega de documentos para funcionários do DWP e outros clientes
- Melhorar a qualidade da informação prestada aos cidadãos
- Reduzir o desperdício na produção de documentos e entrega

A solução

- Substituição de 150 contratos de fornecimento por um único contrato gerido pela Xerox
- Terceirizar a fase dos processos relacionados com documentos
- Projetos de melhoria baseadas em métricas de serviço
- Um serviço que melhora continuamente, medido com base em metas crescentes, com valor oferecido em cada etapa

Os resultados

- Redução de custos em 21% nos primeiros três anos
- 50.000 dispositivos de escritório racionalizados para 8.000 e corte pela metade no uso de energia
- Corte de 12% no espaço de depósito, de cerca de 90.500 para cerca de 80.000 m²
- Redução de 66% no desperdício de impressões
- Ciclo médio de análise de documentos diminuído de 40%, de cinco meses para três
- Ciclo de atendimento de pedido reduzido de 20 para 5 dias

