

Como pensar em impressão corporativa de modo diferente traz grandes resultados



“Esta empresa teve a visão estratégica de pensar muito além de um serviço de impressão gerenciada de escritório tradicional e reconhecer o valor total que poderíamos oferecer com o gerenciamento de impressão centralizada, adquirida e de escritório como um todo.”

Gerente de Entrega de Serviços Xerox

Histórico

Esta empresa global de serviços profissionais está presente em mais de 100 países. A empresa vê seus funcionários como o seu ponto forte e está empenhada em ajudá-los a dar o melhor que podem. Por ser uma empresa centralizada em informações e documentos, a produtividade dos funcionários pode ser facilmente afetada por sua capacidade de digitalizar, copiar ou imprimir documentos rapidamente. E a imagem profissional da empresa pode ser melhorada—ou prejudicada—pela qualidade e pelo acabamento de seus documentos.

Sem uma estratégia clara para os serviços de produção de documentos, ou a capacidade de controlar a demanda e monitorar a disponibilidade de serviços relacionados com impressão, é muito fácil perder o controle e acabar fazendo serviços que não são adequados à finalidade. O número e os tipos de equipamentos se multiplicam, mas as pessoas ainda não conseguem encontrar uma máquina que funcione ou tenha as funções de que precisam. A empresa oferece centros de impressão que são subutilizados, porque é mais fácil ligar para um fornecedor externo. Os custos explodem.

O desafio

Em um dos seus principais locais na Europa, onde a empresa tem 20 escritórios, a aproximação do fim de diversos contratos relacionados com impressão criou uma oportunidade de ouro para que a empresa assumisse o controle definitivo dos requisitos de impressão, cópia, digitalização e fax.

A empresa reconheceu que o negócio seria melhor atendido se as pessoas pudessem fazer facilmente as escolhas corretas entre imprimir em um dispositivo do escritório, utilizando-se das instalações de produção

da própria empresa, ou pagar pelos serviços de um fornecedor externo. Seu objetivo principal era substituir os silos tradicionais de impressão de escritório, reprografia central e aquisição de impressão externa por um serviço completo de impressão corporativa que seria muito mais adequado para a finalidade.

A empresa também sabia que esta abordagem multifuncional poderia proporcionar importantes economias e eficiências operacionais através da consolidação, padronização e otimização: reestruturando a frota para impressão central e do escritório, e usando tecnologias comuns, processos operacionais compartilhados e uma única equipe de gerenciamento de serviços. A redução de custos foi o segredo da empresa.

Havia também objetivos específicos para as diferentes áreas de impressão:

- Escritório: gerenciamento proativo para melhorar a qualidade de serviço e a confiabilidade; melhor combinação de funções (impressão/digitalização, preto e branco/cores, A3/A4 etc) de acordo com a necessidade; custo único por página em todos os lugares; impressão monitorada (“follow-me printing”); melhor gerenciamento das informações.
- Produção e aquisição: serviço centralizado para todas as necessidades de impressão, cópia em massa e acabamento; fornecedores externos pré-aprovados para trabalhos não-adequados às instalações internas; disponível para todos os escritórios 24 horas, 5 dias por semana; ferramenta baseada na web para envio e acompanhamento de trabalhos.

Serviço completo de impressão corporativa

29% de economia no custo total de propriedade (TCO) para todas as atividades relacionadas à impressão.

A solução

Após um rigoroso processo de licitação, a empresa escolheu a Xerox entre mais de dez outros fornecedores.

O primeiro passo foi pôr fim à multiplicidade caótica de dispositivos e garantir que os serviços de impressão corretos estivessem disponíveis nos lugares certos para atender às necessidades reais. Ao fazer isso, padronizamos todos os dispositivos do escritório para apenas seis modelos diferentes e fechamos quase metade dos centros de impressão de produção internos da empresa.

Uma única equipe Xerox gerencia todos os serviços através de um conjunto comum de tecnologias, padrões, processos operacionais e contratos de nível de serviço. A política de uso único promove práticas mais benéficas ao meio ambiente e dá orientações sobre quando usar equipamentos de escritório, instalações centrais internas e impressão adquirida.

Estamos continuamente monitorando todos os dispositivos e serviços para garantir uma utilização ideal dos recursos como um todo. Por exemplo, quando um trabalho de impressão de produção é enviado, nós o imprimimos com o menor custo com base em quando e onde ele é necessário, não em quando e de onde foi enviado. Antes de fazer a aquisição de impressão, avaliamos cada trabalho de modo crítico: alguns trabalhos que antes eram impressos externamente a um alto custo, agora são produzidos internamente por uma fração do custo.

Software avançado sustenta a solução: os engenheiros no local respondem aos dados de serviço da impressora em tempo real; alertas pop-up orientam os funcionários quanto ao status e à adequação dos dispositivos; trabalhos de impressão de produção, quer sejam produzidos internamente ou externamente, são enviados através de uma única interface com a web, e a empresa tem acesso a uma contabilidade completa de custos para usuários individuais.

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 Organizações de Serviços Profissionais, visite www.xerox.com/services.

Os resultados

Nós alcançamos todos os objetivos da empresa para o serviço como um todo e dentro de cada área. No geral, a empresa está vendo uma redução no custo total de propriedade de cerca de 29%. Estamos também atendendo aos objetivos de responsabilidade corporativa através da reciclagem de 100% dos consumíveis utilizados e reduzindo a quantidade de papel e consumíveis utilizados.

Os funcionários estão experimentando uma operação de impressão corporativa muito mais consistente e confiável que atende às suas necessidades melhor do que antes. Por exemplo, há mais dispositivos em cores disponíveis, eles têm novos recursos de digitalização para e-mail e impressão monitorada ("follow-me print"), além de acesso mais fácil a instalações de impressão centralizada sofisticadas e flexíveis. A disponibilidade de dispositivos do escritório é em média de 99%, e as chamadas para a central de atendimento caíram em 60%. A satisfação do usuário com o serviço de impressão centralizada e adquirida situa-se em 99%.

O futuro

O sucesso do serviço de impressão corporativa tem despertado o interesse de outras regiões. Os Estados Unidos e outras partes da Europa estão prestando atenção para ver que lições podem aprender e se o mesmo modelo de serviço pode ser implementado. No local europeu onde o serviço está em uso, a empresa já está pensando mais à frente: sobre como tornar a impressão mais conveniente para trabalhadores móveis e em casa, e sobre como estender o serviço de impressão corporativa para incluir, por exemplo, serviços de design e criação de documentos que irão garantir a atribuição de marca consistente de todas as informações de contato direto com o cliente.

Resumo do estudo de caso

O desafio

- Criar um único serviço gerenciado para impressão centralizada, adquirida e de escritório
- Cortar os custos totais e colocar um custo único por página para a impressão de escritório
- Facilitar o acesso aos serviços e torná-los mais confiáveis, consistentes, flexíveis e sustentáveis
- Proporcionar um melhor gerenciamento da informação

A solução

- Serviço completo de impressão corporativa gerenciado através de um conjunto comum de tecnologias, padrões, processos
- Consolidação e padronização de todos os dispositivos e instalações
- Monitoramento contínuo de serviço para manter os recursos alinhados com a necessidade
- Introdução de novos recursos, como impressão monitorada ("follow-me printing") e envio on-line de trabalhos de produção
- Geração de relatórios de gerenciamento de todos os serviços, para usuários individuais ou dispositivo

Os resultados

- 29% de redução no custo total de propriedade
- 99% de disponibilidade de dispositivos
- 60% de redução das chamadas para a central de atendimento
- 99% de satisfação com o serviço de impressão de produção
- Redução do uso de papel e consumíveis; reciclagem a 100%

