

Consistência global, do contrato à fatura.



“A solução de impressão fornecida pela Xerox cortou custos, simplificou os processos e cresceu junto com os negócios. É notável que tudo isto esteja dentro de um único contrato global, que fornece consistência e faturamento realmente globais.”

– Sean O’Shea
Serviço da Xerox
Gerente de Implantação

Histórico

Esta empresa de 50 bilhões de euros é uma das principais fabricantes mundiais de telefones celulares, equipamentos, infraestrutura e serviços. Tem 50.000 funcionários que trabalham em mais de 300 escritórios em 70 países.

A empresa opera em um mercado intensamente competitivo e que muda rapidamente. Ela precisa de uma infraestrutura flexível para continuar liderando o mercado, mas esta flexibilidade deve estar equilibrada com o controle de custo. Para obter o melhor valor da sua infraestrutura, ela seguiu uma diretiva de terceirização global, inicialmente com o suporte técnico de TI, infraestrutura de rede local e data center.

Esta empresa está querendo terceirizar seus projetos para obter um valor abrangente. Ela quer que os usuários tenham uma experiência de serviço consistente e de alta qualidade desde o primeiro dia, onde quer que estejam, e observem melhoria contínua no serviço. A empresa deseja controlar e gerenciar os custos com um preço conveniente e localmente competitivo. Ela também requer um relacionamento contratual extremamente flexível, cujos termos exigem uma resposta irrestrita às mudanças nas necessidades dos negócios.

O desafio

A configuração de impressão existente na empresa era complexa e inflexível. Havia uma enorme variedade de dispositivos de impressão, incluindo modelos obsoletos. Eles eram comprados ou alugados sob condições inflexíveis, por diversos departamentos.

O gerenciamento, a manutenção e o controle dos custos eram difíceis. Os ativos apresentavam um valor capital significativo.

Manter estoques de todos os diferentes consumíveis esgotava os recursos financeiros que poderiam ser gastos em outros itens. E para os modelos antigos, a manutenção e as peças de reposição eram caras. Era praticamente impossível não apenas monitorar mas – como consequência – controlar os custos com tantos proprietários diferentes. Os profissionais móveis também tinham problemas com o tempo que a impressão demorava.

A empresa decidiu que o seu ambiente de impressão, que produzia 120 milhões de páginas por ano, seria o próximo serviço a ser terceirizado. Ela queria um serviço simples e de alta qualidade para toda a sua equipe, incluindo os usuários móveis. O objetivo era conseguir uma experiência consistente para encontrar, conectar-se e utilizar os dispositivos, com funcionalidade avançada e altos níveis de serviço disponíveis em todas as operações da empresa. A solução escolhida precisava funcionar em locais pequenos sem exigir servidores de impressão. Ela precisava se adaptar rapidamente às mudanças, como a abertura de novos escritórios e o fechamento de filiais desnecessárias. A empresa precisava de um controle efetivo de gerenciamento, tanto no nível regional quanto no global. O serviço e o faturamento global eram particularmente importantes. A empresa queria um parceiro que pudesse se alinhar a este modelo operacional.

Para atender seus requisitos, a empresa escolheu a Xerox e seus Serviços de Impressão Gerenciada. O serviço começou em quatro países em março de 2006 e foi implantado mundialmente até o final de 2006.

Padronização de uma complexa infraestrutura de impressão.

Remoção de mais de 6000 dispositivos desnecessários.

A solução

Depois de uma análise completa dos requisitos da empresa, a Xerox prestou um serviço terceirizado, que racionalizou o legado existente de impressão, digitalização e cópia com mais de 10.000 dispositivos em rede, para um legado rigorosamente controlado de 3.500 dispositivos. A Xerox assumiu a propriedade dos dispositivos existentes, sempre que possível, removendo assim os ativos do balancete da empresa. Esses dispositivos foram reimplantados onde poderiam ser melhor usados, e foram oferecidos outros dispositivos que atendessem os demais requisitos. Agora, a empresa tem apenas doze categorias diferentes de dispositivos, oferecendo níveis definidos de funcionalidade, bem como um serviço globalmente consistente.

Em cada estação de impressão, a Xerox fornece um dispositivo que imprime e que também pode digitalizar e copiar, dependendo das necessidades locais. A Xerox fornece entrega, instalação e remoção, incluindo a configuração para novos usuários. Em alguns locais, também fornece e instala consumíveis, como cartuchos de toner e papel.

Os funcionários são apoiados por um portal que permite encontrar e imprimir pelo dispositivo mais próximo, com rapidez e facilidade. Não há necessidade de servidores de impressão, o que resulta em economia adicional.

Nossa ferramenta automatizada coleta e gerencia os dados sobre os dispositivos, garantindo que dispositivos subutilizados ou usados em excesso possam ser movidos ou atualizados para proporcionar à empresa o melhor valor ao dinheiro. Nossa ferramenta também fornece diagnósticos remotos e monitora problemas para que possam ser resolvidos de maneira proativa. Além disso, os usuários podem telefonar para o suporte técnico global de TI, que encaminha tíquetes relevantes de problemas para um dos três

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 alta tecnologia, visite www.xerox.com/services.

Centros de Prestação de Serviços regionais da Xerox, para reparos remotos ou entrega aos técnicos locais. Como no restante do serviço, o suporte é globalmente consistente e disponível 24x7.

Os resultados

A Xerox forneceu o que a empresa desejava: ambiente de impressão de alta qualidade, funcionalidades apropriadas do dispositivo, processos simples, serviço de melhoria contínua, consistência no contrato global e acordos de nível de serviço para mais tranquilidade. Além disso, a empresa está alcançando economias significativas de custo. “A transferência para a Xerox foi rápida, fácil e simples e está fornecendo um nível de consistência, funcionalidade e confiabilidade que não poderia ser obtido com o recurso interno prévio”, explica Sean O’Shea, gerente de serviços de implantação da Xerox.

A composição do contrato e a relação constante com a Xerox permitiu à empresa expandir e contratar operações alinhadas com as mudanças nas necessidades dos negócios, dentro do período do contrato existente. Operacionalmente, esta flexibilidade foi particularmente valiosa porque a empresa expandiu suas atividades em muitos países do Oriente Médio e África, e consolidou escritórios em outros locais.

O futuro

O projeto obteve um sucesso tão grande que a empresa deseja expandir seu escopo. Ela já trabalhou com a Xerox para incorporar ao serviço a infraestrutura de impressão de uma joint venture estratégica entre a empresa e outro fornecedor de tecnologia. A solução terceirizada está acomodando mais 2.000 dispositivos em rede e outros 80 milhões de páginas por ano.

Resumo do estudo de caso

O desafio

- Fornecer consistência global para tudo, desde os termos contratuais, passando pela entrega, até o faturamento
- Reduzir o custo de impressão para 120 milhões de folhas por ano – consumíveis, manutenção, peças, gerenciamento
- Tirar os ativos capitais do balancete
- Adaptar-se às mudanças rápidas no ambiente de negócios

A solução

- Serviço terceirizado de impressão, digitalização e cópia, cobrindo 3.500 dispositivos em rede globalmente
- Reimplantação de dispositivos existentes, onde possível, e acréscimo de novos dispositivos, se necessário
- Cobertura de instalação, gerenciamento, manutenção, reparo de erros, acréscimos e mudanças, descartes e suprimento de consumíveis
- Monitoração remota para maior precisão na tomada de decisões e na solução de problemas, usando a suíte de ferramentas automatizada da Xerox.
- Possibilidade de que a equipe móvel use qualquer dispositivo com rapidez e facilidade

Os resultados

- Eliminação dos servidores de impressão
- Consistência global
- Custos simplificados e significativamente reduzidos
- Impressão mais simples para a equipe móvel
- Serviço que cresce junto com a empresa e está alinhado à sua estratégia operacional

