

Mejora de la calidad reprográfica y reducción de gastos en la Universidad de Rotterdam



“Acudimos a Xerox porque estábamos convencidos de su calidad. Tenían la experiencia y los recursos que buscábamos, y quedamos impresionados con los niveles de servicio propuestos”.

– Wim Burghout
Empleado de Servicios Expertos
Universidad de Rotterdam

Antecedentes

Con más de cinco centros en toda la ciudad, la Universidad de Rotterdam (también conocida como Hogeschool) cuenta con unos 27.000 estudiantes y 2.500 empleados. Ofrece cursos de 67 ámbitos tan diversos como ciencia, tecnología, salud, empresa, ingeniería y arte, y goza de una excelente reputación académica. En los últimos cinco años, la universidad ha registrado un crecimiento anual constante de un 10-15%.

El reto

Igual que cualquier otra empresa, la universidad debe competir para lograr un flujo constante de nuevos “clientes”, en este caso, estudiantes que abonan una matrícula. Aunque sus antecedentes académicos seducen a muchos estudiantes, la amplitud y la calidad de los servicios del campus también es muy importante. Por ese motivo, la intención de la universidad es mantener un entorno de trabajo eficiente y agradable en unas instalaciones de primer orden.

Casi 18 de los 25 millones de documentos que la universidad genera cada año los crea su Departamento Central de Reprografía. Alrededor de la mitad son ayudas para el estudio y material de referencia, y el resto son informes y trabajos de los estudiantes.

El hecho de poder producirlos de forma rápida, cómoda y rentable es vital. El centro de reprografía, que estaba siendo gestionado por un proveedor externo, no tenía conexiones electrónicas con el resto del campus y cualquier persona que deseara utilizar sus servicios tenía que visitarlo en persona.

La universidad también disponía de una flota de copiadoras e impresoras que se inspeccionaban todos los días para asegurarse de que funcionaban sin problemas y tenían el suministro suficiente de papel y tóner. Sin embargo, el problema de este planteamiento es que cualquier franja de inactividad provocada por un atasco de papel o la falta de consumibles podía quedar sin resolver durante horas.

Decidido a mejorar la situación, Wim Burghout, Empleado de Servicios Expertos, solicitó presupuesto a empresas de toda Europa y asesoró profesionalmente al equipo directivo del departamento de servicios del centro.

La solución

La intención de Wim era mejorar y ampliar las instalaciones y servicios del departamento de reprografía interno y, al mismo tiempo, modernizar el parque de copiadoras. Fueron varias las empresas que enviaron sus ofertas para hacerse con el contrato, pero la elegida fue Xerox.

Servicios de impresión más eficaces y accesibles.

Ahorro de costes de un 10-15 % con total transparencia de los gastos.

“Acudimos a Xerox porque estábamos convencidos de su calidad. Tenían la experiencia y los recursos que buscábamos, y quedamos impresionados con los niveles de servicio propuestos. Por supuesto, el precio era uno de los factores que tuvimos en cuenta, aunque no el más importante”, explicó Wim.

Xerox actualizó el parque de máquinas instalando los últimos modelos en ubicaciones estratégicas. Las nuevas máquinas no sólo eran más fiables, sino que la continuidad del servicio mejoró notablemente gracias a la instalación de CentreWare® Web, una herramienta de software que permite controlar de forma remota el estado y el uso de cada dispositivo. Pero la renovación de los equipos era sólo una parte del proyecto. Sabiendo que el departamento de reprografía de la universidad era responsable de producir la gran mayoría de sus documentos, Xerox se propuso mejorarlo y ampliarlo.

En lugar de canalizar todo el trabajo a través de una oficina central, Xerox abrió otros dos puntos de servicio equipados en otros edificios de la universidad para repartir el trabajo y mejorar los plazos de respuesta. También estableció conexiones digitales para reducir la necesidad de los estudiantes y profesores de visitar las oficinas de reprografía en persona. Se implementó software de fichas de trabajo para mejorar y controlar los flujos de trabajo.

Los resultados

Además de ofrecer un servicio de reprografía para la creación de trabajos, ayudas al estudio y material de referencia, se han creado otros servicios nuevos, incluso servicios creativos como maquetación, diseño, paginación y autoedición. Las rápidas conexiones digitales y el software de fichas de trabajo han transformado el flujo de trabajo y han hecho que los servicios sean notablemente más eficientes y accesibles.

Gracias a la implementación de máquinas modernas de fácil mantenimiento y a los procesos de control continuo y mantenimiento preventivo de toda la flota, el índice de funcionamiento de los equipos es superior al 98 %, el nivel que Xerox garantiza en su contrato de cinco años de duración.

Aunque reducir costes no era uno de los objetivos principales del proyecto, los nuevos equipos y prácticas de trabajo han permitido lograr un ahorro del 10-15 %. La universidad puede tener control total sobre los gastos gracias a informes mensuales desglosados, algo que antes no era posible.

El futuro

Una vez establecida la relación y puesto en marcha el servicio reprográfico, Xerox colabora con la universidad para ofrecer todavía más valor añadido. Una de los aspectos en que más se nota la mejora es en el uso de sus conocimientos y contactos en el sector para ofrecer material impreso en offset, membretes, folletos, material de marketing y más a precios más asequibles.

También se está trabajando en un proyecto para mejorar la distribución y la producción de los materiales de estudio. Aunque los soportes digitales son ideales para ofrecer información a los estudiantes, es preferible que las obras de referencia se impriman en lugar de ser leídas en pantalla. En el futuro, los estudiantes podrán conectarse a un sitio web, solicitar el material que necesiten y recibirlo directamente en su domicilio.

Resumen

El reto

- El departamento de reprografía central se encargaba de producir unos 18 millones de documentos anuales, pero tenía problemas para satisfacer la demanda de los usuarios.
- El parque de copadoras e impresoras no se gestionaba de forma proactiva, y los equipos podían quedar fuera de servicio durante horas.

La solución

- Instalación de copadoras e impresoras modernas y fiables en puntos idóneos.
- Control y gestión remota de los dispositivos para aumentar el índice de actividad.
- 2 nuevos puntos de servicio reprográfico para repartir la carga de trabajo y mejorar los plazos de respuesta.
- Departamento de reprografía disponible en línea.

Los resultados

- Nuevos servicios reprográficos que incluyen maquetación de documentos, diseño y autoedición.
- Tiempo de funcionamiento garantizado del parque de máquinas superior al 98 %
- Ahorro de costes de un 10-15% con total transparencia de los gastos.

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las instituciones de educación superior, visite www.xerox.com/services.

