

Mejora de la educación y la investigación a través de la optimización de la gestión de la información y los servicios documentales.



“Mejorar la gestión de los documentos en toda nuestra empresa no sólo nos permite ser más responsables en el ámbito financiero, sino también proporcionar una experiencia óptima a nuestros alumnos, profesores y trabajadores. Esta circunstancia nos posiciona competitivamente mucho mejor que otras universidades”.

– Theresa Mueller
Directora de Project Imagine
de la Universidad de Calgary

Antecedentes

La Universidad de Calgary (U de C) tiene casi 28.000 alumnos, 2.000 de los cuales son alumnos internacionales procedentes de más de 100 países que se han matriculado en programas de diplomatura, licenciatura y otras especialidades académicas. La U de C es una universidad de investigación general que en 40 años se ha convertido en una de las principales universidades de Canadá en este ámbito. El aprendizaje, el descubrimiento y la innovación son los pilares de la U de C.

El reto

La universidad buscaba formas más rentables de satisfacer las demandas de documentos de los estudiantes y del personal. La competencia por atraer a los alumnos más brillantes y a los mejores profesores nunca había sido tan feroz. Para conseguirlos, la universidad se dio cuenta de la necesidad de pasar de un entorno de aprendizaje basado en el papel a uno digital. Además, cada vez era más acuciante el deseo de convertirse en un campus “más ecológico” y de utilizar prácticas documentales más racionales y responsables.

“Es cierto que la producción de documentos es importante, pero el verdadero problema reside en controlar la información, y ahí es donde entran en juego los documentos electrónicos y la gestión de registros”, explicó Theresa Mueller, directora de Project Imagine de la Universidad de Calgary. “Cuando se genera tanta cantidad de información, ¿cuánto tiempo se pierde buscando documentos? ¿Cuántas veces se vuelven a imprimir las mismas cosas una y otra vez? Es cuando empiezas a ver las consecuencias que acarrea manipular tanta información”.

El plan de expansión a cinco años de la universidad incluyó un estudio de cómo produce y gestiona la U de C cantidades tan enormes de documentos cada año. La universidad era consciente de que la clave del éxito pasaba por trabajar con un socio que pudiera desarrollar una estrategia que les ayudara a obtener el control de la gestión documental y de los variables procesos de producción, prestando especial atención a los documentos electrónicos y a la gestión de registros. La U de C eligió a Xerox Canada como socio.

Optimización de la gestión de datos y documentos.

Experiencia académica de alta calidad.

La solución

En 2006, la U de C se asoció con Xerox para optimizar los dispositivos, sistemas y procesos relacionados con la creación, distribución, almacenamiento e intercambio de documentos en toda la universidad. Esta asociación múltiple, denominada Proyecto Imagine, se propuso ahorrar a la universidad aproximadamente 13,8 millones de dólares durante los siete años de duración del contrato, además de proporcionar a profesores y alumnos una experiencia académica de alta calidad.

Servicios de Impresión Empresarial – Impresión centralizada

Nuestro proyecto Lean Document Production (producción de documentos eficientes) consolidó la tecnología y optimizó los procesos en el centro de impresión de producción de la U de C. Con nuestra ayuda, la universidad centralizó sus servicios de impresión, incluida la impresión de gran volumen externa e interna al campus. Además, añadimos nuevas capacidades que necesitaban los estudiantes, como la impresión de gran formato y la encuadernación de tesis. Xerox también proporcionó servicios de diseño gráfico y publicidad para apoyar las campañas de marketing, publicidad y comunicación de la U de C.

Servicios de Impresión Empresarial – Oficina

Tras una valoración completa de los entornos de impresión de varios departamentos, optimizamos los dispositivos de impresión, fax, copia y escaneado de la U de C, así como los contratos con otros proveedores, tarea que contribuyó a actualizar y estandarizar la tecnología y los servicios. Ahora la U de C disfruta de unos servicios de impresión y gestión documental coherentes, integrados, rentables y fiables en todo el campus, que se activan a través de una tarjeta identificativa en posesión de alumnos y profesores.

Servicios de Gestión de la información estratégica (SIM, por sus siglas en inglés)

Con la ayuda de Xerox, la universidad está avanzando en su estrategia de gestión de documentos electrónicos y SIM para facilitar el trabajo a alumnos, profesores y personal administrativo.

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.

Los resultados

En el centro de impresión de producción

- Tecnología de impresión consolidada, flujo de trabajo optimizado e inclusión de nuevas capacidades
- Servicios de atención al cliente mejorados y menores costes operativos
- Los servicios creativos colaboraron con Relaciones externas de la U de C para mejorar las comunicaciones y el control de la marca
- Los servicios de gestión de impresión funcionaron con unos plazos y una precisión del 99,5 %

En la Oficina

- Se actualizaron y estandarizaron los servicios de impresión/fax/copia/escaneado, proporcionando mejores funciones a los usuarios y aumentando la rentabilidad
- Se sustituyeron 1.000 copiadoras, impresoras y máquinas de fax por aproximadamente 400 dispositivos multifunción de Xerox® ENERGY STAR más productivos
- Se redujo en un 25 % el uso de otros proveedores de copia e impresión
- Se redujo el consumo de papel en 16 millones de hojas, equivalente a una mejora del 22 %
- Se superaron los acuerdos de nivel de servicio de los equipos de Xerox® en cuanto a tiempo de funcionamiento, respuesta y resolución (99,47 %)

Sostenibilidad

- Permitted a la U de C convertirse en un campus más ecológico con dispositivos multifunción de Xerox® más nuevos y más eficientes, papel reciclado, programas de reciclaje y prácticas de impresión más inteligentes
- Reducción del consumo energético, de la emisión de gases de efecto invernadero y del peso total de los residuos sólidos en la oficina

Resumen

El reto

- Pasar de un entorno basado en el papel a uno digital
- Reducir los costes de la gestión de documentos
- Mejorar la gestión de la información y los procesos de producción de documentos
- Promover un entorno académico óptimo

La solución

- Evaluación de los entornos de impresión departamentales por parte de los Servicios de Impresión Empresarial de Xerox
- Servicios de impresión/fax/copia/escaneado optimizados, actualizados y estandarizados, con menos dispositivos multifunción de Xerox® ENERGY STAR aunque más productivos
- Servicios de impresión integrados, rentables y fiables en todo el campus mediante el uso de tarjetas inteligentes
- Servicios de impresión centralizados gestionados por Xerox
- Tecnología de impresión de grandes volúmenes actualizada y con nuevas capacidades
- Servicios de Consultoría de documentos para gestionar la impresión
- Servicios creativos para el diseño gráfico

Los resultados

- Ahorro de 3,76 millones de dólares hasta la fecha
- Los servicios de gestión de impresión funcionaron con unos plazos y una precisión del 99,5 %
- Mejora de las comunicaciones y del control de marca
- Mejora de la gestión de la información
- Reducción del 22 % en el consumo de papel
- Racionalización del uso de proveedores externos en un 25 %
- Se superaron los acuerdos de nivel de servicio de los equipos de Xerox® en cuanto a tiempo de funcionamiento, respuesta y resolución (99,47 %)
- Reducción del consumo energético, de la emisión de gases de efecto invernadero y del peso total de los residuos sólidos en la oficina

