

# Ahorro significativo y procesos eficientes utilizando servicios documentales



La dirección de Europart quería optimizar las estructuras existentes y crear sinergias estandarizando los procesos.

## Antecedentes

Europart es uno de los principales distribuidores europeos de piezas de recambio y accesorios para vehículos comerciales y autobuses de todo tipo. Esta empresa ha disfrutado siempre de las ventajas habitualmente asociadas a los negocios familiares desde su fundación en 1948. Al mismo tiempo, Europart se ha ido convertido en un distribuidor internacional con sucursales y socios en cerca de 30 países europeos, además de Ghana y Dubai. Actualmente Europart cuenta con más de 1500 empleados en 200 ubicaciones.

## El reto

El tamaño y la internacionalidad de Europart han presentado grandes desafíos logísticos que afectan a la gestión de los documentos. Por ejemplo, la empresa acumula varios millones de albaranes y facturas cada año. Además, los catálogos y folletos publicitarios en 24 idiomas distintos suponen un volumen considerable de impresión.

La dirección de Europart quería optimizar las estructuras existentes y crear sinergias estandarizando los procesos. Europart encargó a Xerox la búsqueda de fuentes potenciales de ahorro en el ámbito de la gestión de documentos.

## La solución

Para empezar, se llevó a cabo un análisis preciso de los procesos de negocio, donde se podía ahorrar al menos del 20 al 25%. Xerox identificó áreas potenciales que permitirían ahorrar costes y también optimizar los procesos. Ahora Xerox proporciona los siguientes servicios de externalización a Europart:

**Servicios de impresión:** eficientes flujos de trabajo reducen los gastos de impresión de grandes volúmenes de folletos, prospectos y el catálogo de productos en 24 idiomas. Xerox también actúa como un enlace entre el cliente y la empresa de impresión y garantiza la transparencia del proceso. Por otra parte, Europart ha conseguido importantes ahorros gracias a las economías de escala resultantes de la externalización a través de Xerox.

**Servicios de impresión gestionados:** la reducción de los sistemas de impresión de 600 sistemas heterogéneos a 232 dispositivos multifunción de red simplifica el control y el mantenimiento y aumenta la productividad.

Con la introducción de servicios de impresión gestionados, la atención se centró en la estandarización y optimización de la infraestructura, la prestación de asistencia desde una sola fuente y la reducción de los costes de impresión. Como resultado, la infraestructura del sistema se modernizó sin necesidad de realizar inversiones previas prematuras e innecesarias. En cuanto a la implementación, Xerox sustituyó muy pocos sistemas de inmediato, en lugar de reemplazarlos gradualmente. Hoy en día la infraestructura de impresión ofrece la funcionalidad exacta que necesita el personal de los distintos departamentos. Desde la perspectiva de Europart, la transparencia de costes en esta área ha aumentado notablemente, mientras que los costes de producción han disminuido de forma apreciable.

**Asistencia al cliente en el centro de contacto:** Xerox también se hizo cargo del centro de contacto para proporcionar asistencia a los clientes. Ya que tiene su servicio de atención al cliente a cargo de un socio, ahora Europart puede proporcionar asistencia profesional a sus clientes en 17 idiomas distintos.

**Procesamiento de facturas:** según Europart, los procesos centralizados, los documentos accesibles para todo el personal y la optimización de los envíos postales han reducido los costes en un 20%.

En toda la empresa se empleaban cerca de 30 personas para verificar y procesar aproximadamente 300.000 facturas al año. A pesar de que ya había encargado a un proveedor externo el manejo de las facturas emitidas, Europart consiguió ahorros en este sentido con nuevas medidas de optimización de costes, concretamente los gastos de envío.

En lo que respecta a las facturas entrantes, Xerox sugirió digitalizar el proceso. En la primera etapa del proceso, se digitalizan todas las facturas y se extraen los datos que contienen utilizando software de reconocimiento de caracteres (OCR). Esto permite comparar los elementos individuales de la factura con los datos de órdenes y existencias almacenados en los sistemas,

facilitando su asignación automática y, en última instancia, su emisión. Los empleados realizan el procesamiento manual en pantalla únicamente cuando el software no puede garantizar una asignación fiable. Europart ha externalizado todo el proceso a Xerox.

**Gestión de albaranes:** cada año Europart crea, envía y archiva más de 2 millones de albaranes. Los costes de gestión de albaranes suponen para la empresa una cantidad de siete cifras. Casi la mitad de estos costes se deben a actividades manuales. Xerox contrapuso la gestión de albaranes tradicional que implica el manejo de carpetas y documentos físicos con las ventajas de un portal en línea para gestionar digitalmente los albaranes. Ahora la empresa puede verificar y seguir las transacciones en cualquier momento desde una posición estratégica. La reducción de los costes de almacenamiento a largo plazo de los albaranes, que deben conservarse durante diez años, ha sido un efecto secundario muy beneficioso.

### Los resultados

Sólo en el ámbito de influencia directa de la sociedad, Europart fue capaz de reducir sus costes totales de gestión de documentos de 1,4 millones de euros a cerca de un millón de euros por medio de la subcontratación, según sus propias cuentas. Los análisis de Xerox demostraron que el gasto en la gestión de documentos se suele subestimar porque se trata de procesos diarios que aparentemente pueden realizarse incidentalmente. En realidad, cualquier pequeña mejora en este sentido puede producir grandes resultados. Los tiempos de procesamiento y las cifras de procesos individuales desempeñan un papel muy importante. Determinan si el proyecto de externalización es rentable para ambas partes. Según sus cálculos, Europart ha conseguido ahorrar anualmente cantidades de seis cifras como consecuencia del proyecto con Xerox y las diferentes áreas que se han externalizado. Al mismo tiempo, sus procesos son más eficientes y están muy bien posicionados de cara al futuro.

**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 podemos ayudarle, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

## Resumen del caso

### El reto

- A medida que el negocio prosperaba, también crecía el volumen de papel que había que manejar
- Se buscaban soluciones para optimizar las estructuras existentes y crear sinergias estandarizando los procesos
- Cada año había que procesar varios millones de albaranes y facturas
- Había que producir catálogos y folletos en 24 idiomas

### La solución

- Xerox actúa como un enlace entre el cliente y la empresa de impresión y garantiza la eficiencia en el procesamiento de grandes volúmenes
- Estandarización y gestión activa de la infraestructura de oficina (232 dispositivos multifunción de red en lugar de 600 sistemas de impresión)
- Absorción por parte de Xerox del centro de contacto para atender a los clientes
- Optimización de los gastos de envío de las facturas salientes
- Solución de escaneado y OCR profesional para el procesamiento de las facturas entrantes
- Portal en línea para la gestión digital de los albaranes

### Los resultados

- Europart consiguió reducir sus costes totales de gestión de documentos de 1,4 millones de euros a alrededor de un millón de euros a través de la externalización
- Los procesos son eficientes
- Las consultas se procesan más rápidamente
- Menores costes de almacenamiento
- Transparencia de costes
- Optimización de los envíos postales
- Reducción de la mano de obra
- Utilización de descuentos
- Posicionamiento óptimo de cara al futuro

