

Simplificación de la compra de servicios de impresión de marketing: mayor calidad, menor coste



“La subcontratación de expertos me ha descargado de muchas responsabilidades que eran fundamentalmente tácticas. Ahora veo las cosas en toda su dimensión. En lugar de correr para cumplir los plazos, puedo estudiar el proceso de compra de servicios de impresión en su globalidad y mejorarlo con la ayuda de Xerox”.

– Gerente de la cadena de suministro del Reino Unido Empresa de telecomunicaciones global

Antecedentes

Esta compañía de telecomunicaciones global ofrece a empresas y particulares una amplia gama de servicios de comunicación de voz, mensajería y datos. Los materiales de marketing impresos, tales como inserciones, revistas, encartes, paquetes de bienvenida, materiales de punto de venta y publicidad directa, desempeñan un papel vital a la hora de atraer, informar y retener a los clientes.

El reto

La empresa contaba con unos 890 proveedores de impresión de marketing a nivel mundial, pero carecía de un proceso uniforme para la compra de sus servicios de impresión. Los diferentes departamentos de la empresa seguían procesos dispares con diferentes proveedores, utilizando sistemas manuales que no estaban diseñados para esta tarea, principalmente correo electrónico y programas de Microsoft Office.

En el Reino Unido, la gestión de la mayoría de los aspectos relacionados con la impresión de materiales de marketing estaba a cargo de un gerente de la cadena de suministro del equipo de compras de la empresa. Se pasaba la mayor parte del tiempo persiguiendo presupuestos, órdenes de compra, aprobaciones y elementos gráficos, de modo que era muy fácil perder el control cuando el trabajo aumentaba.

Todo dependía de que la gente se acordara de lo que tenía que hacer: cuando alguien se olvidaba de mandar un correo electrónico aprobando el material gráfico definitivo,

se producía un retraso; cuando alguien se tomaba vacaciones, nadie sabía qué pasaba porque la información se almacenaba en el correo electrónico de la persona ausente.

Los impresores a menudo comprometían la calidad porque un retraso previo en el proceso les obligaba a imprimir a marchas forzadas para cumplir los plazos estipulados.

La ausencia de una perspectiva general también dificultaba, cuando no imposibilitaba, la recopilación de información administrativa acerca de los patrones de gasto en impresión por parte del gerente de la cadena de suministro. Al no disponer de información consolidada y precisa sobre quién compraba y dónde se hacía, la empresa no podía aprovechar las oportunidades para adquirir servicios de impresión de forma más inteligente y rentable.

Era necesario tomar el control del proceso de compra de servicios de impresión para mejorar la eficacia y administrar mejor la información.

La solución

La empresa eligió a Xerox para que le ayudara a simplificar su proceso de compra de servicios de impresión, mejorar la visibilidad integral y reducir los costes. En esta decisión influyó de forma decisiva nuestra capacidad para desplegar una solución coherente a nivel global y el hecho de que no fuera necesario incurrir en costes de transformación por adelantado.

El proyecto arrancó en el Reino Unido, donde Xerox gestiona ahora la compra de todos los servicios y suministros de impresión y papel para la función comercial del Reino Unido.

Proporcionamos tres servicios clave:

- Servicio de consultoría. Los consultores en abastecimiento estratégico de Xerox asesoran al equipo de marketing de la empresa y a sus agencias de publicidad sobre la forma más adecuada de producir documentos, aconsejando sobre las especificaciones de impresión que afectan a los costes y a los plazos de entrega.
- Gestión de la cadena de suministro. Actuamos como la interfaz única de la empresa con todos sus proveedores de impresión, garantizando la obtención de salida de alta calidad y la rentabilidad de los productos y servicios.
- Portal web para la compra de servicios de impresión. El portal proporciona a clientes, agencias de publicidad y a nosotros mismos una interfaz común para administrar el proceso de compra de servicios de impresión. Inicialmente es un reflejo los procesos existentes de la empresa, aunque proporciona un grado de control superior e información de administración más exhaustiva. En una fase posterior se promoverá la estandarización de los procesos.

Abordamos el proyecto mediante un planteamiento por fases para no interrumpir la operativa de la empresa y analizamos a fondo los problemas de las personas que se verían directamente afectadas por los cambios. Un director de proyectos de Xerox gestionó todo el proyecto; el cliente no tuvo que designar un director de proyectos propio.

La primera fase consistió en observar las tareas del gerente de la cadena de suministro, pasando luego a realizar su trabajo utilizando los procesos manuales existentes. La fase dos consistió en el lanzamiento del portal.

Ahora el proceso de compra de servicios de impresión empieza cuando alguien de marketing o de una agencia carga en el portal las especificaciones y el plazo de entrega de un trabajo de impresión. A continuación gestionamos el presupuesto y el proceso de selección del impresor.

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.

El portal también permite que todo el mundo vea las especificaciones, los precios y las fechas de suministro y aprobación de los elementos gráficos. También refuerza los procesos: ningún trabajo de impresión empieza hasta que no se ha emitido una orden de compra, requisito que antes se cumplía de forma irregular. Ahora que el portal almacena los detalles de todos los trabajos, la empresa cuenta con la información que necesita para sus tareas de análisis y presentación de informes.

Los resultados

Aunque todavía no hay cifras de ahorro definitivas, se han logrado algunos triunfos inmediatos. Durante tres meses la empresa ha reducido un 22% los costes de las inserciones en medios, obteniendo un ahorro de 50.000 £. También se ha beneficiado de mejores acuerdos de nivel de servicio que producen resultados de mayor calidad.

“Disponer de especialistas en impresión dedicados en cada etapa del proceso ha marcado la diferencia en cuanto a coste y calidad, especialmente para los trabajos complejos”, explica el gerente de la cadena de suministro del Reino Unido.

El portal aporta a la empresa el grado de transparencia y control que necesitaba su proceso de compra de servicios de impresión. Desglosa al completo la temporización de los trabajos, muestra la fluidez del proceso y permite detectar cuellos de botella. La presentación pormenorizada de los gastos proporciona a la empresa la información que necesita para racionalizar la gestión de proveedores y reducir los costes.

“La subcontratación de expertos me ha descargado de muchas responsabilidades que eran fundamentalmente tácticas”, explica el gerente de la cadena de suministro. “Ahora veo las cosas en toda su dimensión. Veo categorías de impresión que estaban relativamente descuidadas relativamente, como las facturas y los medios de exteriores. Ahora, en lugar de correr para cumplir los plazos, puedo estudiar el proceso de compra de servicios de impresión en su globalidad y mejorarlo con la ayuda de Xerox”.

El futuro

Más adelante se piensa utilizar la información que proporciona el portal para mejorar la toma de decisiones de compra y optimizar la eficiencia de los procesos empresariales.

Resumen del caso

El reto

- Mejorar la calidad y el control de la impresión con total visibilidad del proceso y una gestión optimizada de la información
- Reducir el coste de la compra de servicios de impresión relacionados con los materiales de marketing

La solución

- Consultores de impresión de Xerox que asesoran acerca de la producción de documentos
- Portal web que proporciona información de gestión y simplifica la colaboración entre la empresa, las agencias de publicidad y Xerox
- Gestión de la cadena de suministro a cargo de Xerox
- Implementación por fases para minimizar las interrupciones en la operativa de la empresa

Los resultados

- Ahorro de costes inmediato: 22% en una categoría de impresión en tres meses
- Resultados de mayor calidad gracias a la experiencia de Xerox en tareas de impresión y acuerdos de nivel de servicio mejorados
- Visibilidad total de los cuellos de botella en los procesos e información completa sobre el gasto relacionado con la impresión para promover mejoras en los procesos y en la cadena de suministro
- El gerente de la cadena de suministro del cliente queda liberado de la obligación de desempeñar responsabilidades tácticas que requieren mucho tiempo y puede acometer sus tareas desde una perspectiva más general

