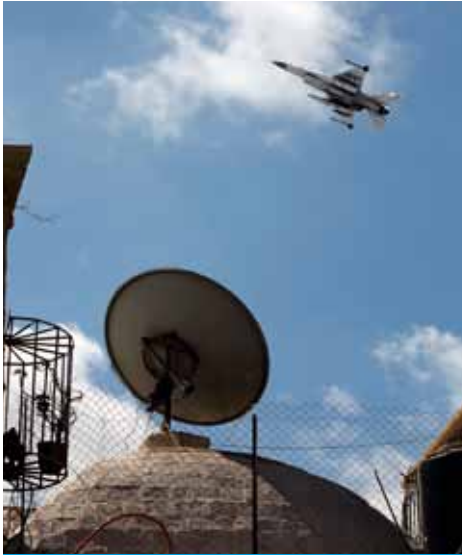


Transformación de una costosa infraestructura de oficina en un servicio de documentos optimizado



Esta empresa aeroespacial y de defensa quería adoptar las mejores prácticas del sector para gestionar equipos de impresión, servicios y suministros de forma más eficaz, aumentando la eficiencia de los empleados, mejorando la satisfacción del usuario final y ahorrando más costes.

Antecedentes

Esta empresa de Fortune 500, importante contratista del sector aeroespacial y de defensa, buscaba la manera de reducir costes y mejorar los procesos empresariales sirviéndose de sus propias iniciativas Six Sigma. Los costes de impresión de oficina eran difíciles de gestionar y en algunas unidades empresariales los procesos eran demasiado heterogéneos. Ninguna unidad sabía lo que realmente gastaba en la impresión de documentos de oficina. Existía una proliferación de impresoras de diferentes fabricantes con una proporción media de empleado por dispositivo de 2:1.

El reto

La empresa lanzó una solicitud de oferta para actualizar exhaustivamente su tecnología y sus servicios de asistencia. Esto supuso una excelente oportunidad para reevaluar sus objetivos de producción documental desde una nueva perspectiva:

- Reducir el “coste total de propiedad” de la salida impresa
- Adaptar y normalizar los dispositivos de salida y los servicios en toda la empresa
- Ofrecer las opciones “Adquirir/gestionar” e “Impresión gestionada” a las unidades de negocio
- Posibilidad de realizar tareas de seguimiento, presentar informes y reaccionar ante indicadores
- Estrategia para reducir la demanda de copias impresas y migrar a una plataforma más digital

Su estrategia de subcontratación consistió en pedir a los proveedores que analizaran, basándose en hechos, varias instalaciones para medir el uso real de la impresión, la utilización de los dispositivos y la proporción de empleados por dispositivo. El equipo pensaba que este análisis permitiría reducir los costes y mejorar los procesos de forma

significativa si se pusiera en práctica para satisfacer las necesidades de impresión reales de las divisiones. Además, el equipo Six Sigma interno pensaba que los partners eran más capaces de proporcionar servicios de impresión a un coste menor que la propia compañía.

Aunque el cliente sabía cuánto papel compraba y consumía, no conocía los costes reales de impresión por empleado o por división. Basándose en determinados datos e hipótesis, las evaluaciones de Xerox coincidieron en gran medida con sus propios análisis Six Sigma, ganándose así su confianza.

Después de una minuciosa evaluación, el contrato fue adjudicado a Xerox. Las diferencias de peso en una decisión tan reñida fueron las siguientes:

- Nuestro análisis prácticamente coincidió con su propio análisis de páginas impresas por empleado
- Comentarios de usuarios finales con “la voz del cliente”
- La calidad acreditada de nuestra tecnología
- Las completas certificaciones de seguridad de la información conseguidas por nuestros dispositivos multifunción (MFD)
- La gama de herramientas Servicios de Impresión Empresarial de Xerox® (EPS) se ajustaba a sus estrictos requisitos de seguridad
- Nuestro rentable e innovador modelo de servicios para la externalización de documentos
- Nuestra herramienta automatizada presentó informes sobre el uso real de los dispositivos, proporcionando un grado de ahorro mayor que el que proponían los proveedores de la competencia

Mayor seguridad de la información. Adecuación de la oficina.

La solución

Trabajando en estrecha colaboración con nuestros clientes, hemos transformado la compleja infraestructura de oficina de una de las divisiones en un servicio gestionado con profesionalidad que funciona bajo un modelo de “utilidad” aplicado a los servicios documentales.

En primer lugar realizamos una disciplinada evaluación de oficina utilizando herramientas y metodologías de Lean Six Sigma para determinar el nivel adecuado de servicios documentales en las oficinas de la división.

Basándonos en los resultados de esta exhaustiva evaluación, desarrollamos un plan de optimización de la oficina para mejorar la calidad de los servicios de asistencia a disposición de los empleados y mejorar la proporción de usuarios por dispositivo de 2:1 a 8:1, mucho más eficiente.

Instalamos dispositivos multifunción Xerox® de última generación con completas certificaciones de seguridad de la información de la National Information Assurance Partnership (NIAP). La Common Criteria Certification (Certificación de criterios comunes) de la NIAP es una norma reconocida internacionalmente para validar la seguridad de los productos y servicios de TI.

Utilizando nuestra gama de herramientas Servicios de Impresión Empresarial de Xerox® (EPS) supervisamos y gestionamos de forma proactiva toda su infraestructura de servicios documentales, incluidos los equipos, el mantenimiento, los suministros y la asistencia.

Asumimos la plena responsabilidad de garantizar que las oficinas del cliente tuvieran los equipos y servicios de asistencia adecuados para satisfacer las necesidades de los empleados, aunque dichas necesidades pudieran cambiar con el paso del tiempo.

Proporcionamos un método de facturación rentable basado en un coste estándar por página impresa, en lugar de alquilar o vender los equipos.

Tras la implementación, introdujimos nuestra innovadora Calculadora de sostenibilidad, la primera del sector. Utilizamos la Calculadora para proporcionar una valoración comparativa del entorno anterior y posterior.

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 más información sobre cómo ayudamos a las empresas aeroespaciales y de defensa, visite www.xerox.com/services.

Los resultados

- Tras la implementación en la primera división, nuestra solución permitió a nuestro cliente ahorrar entre un 35 – 50% respecto a sus gastos anteriores.
- El esfuerzo de optimización redujo el número de dispositivos para documentos en los entornos de oficina del cliente en más de un 60%.
- Nuestros dispositivos multifunción con certificación NIAP mejoraron la seguridad de la información.
- Nuestros servicios proactivos de supervisión y mantenimiento prolongaron el tiempo de funcionamiento de los equipos y mejoraron la asistencia al usuario final.

El uso de la Calculadora de sostenibilidad de Xerox® permitió medir la repercusión de las mejoras en la oficina. El análisis resultante demostró que nuestra solución había conseguido reducir significativamente el impacto medioambiental del entorno de impresión de oficina, constituyendo una historia de éxito en cuanto a responsabilidad medioambiental. En esta división inicial, nuestra solución permitió al cliente:

- Reducir el consumo energético en un 27%
- Reducir la emisión de gases invernadero en un 26%
- Reducir los residuos sólidos en un 33%

Basándose en estos resultados, el cliente solicitó que continuáramos con nuestros esfuerzos y ampliáramos nuestras soluciones a otras tres grandes divisiones, incluida una con oficinas en más de 30 ubicaciones en todo el país.

La optimización por fases en nuevas divisiones se espera que reduzca el número global de dispositivos de documentos en casi un 60% y permita al cliente ahorrar aproximadamente un 40% de sus costes totales de infraestructura. La implementación de la solución en otras dos divisiones se encuentra actualmente en curso.

Gracias a nuestra alianza con este líder del sector aeroespacial y de defensa, también ofrecemos soluciones de producción de impresión de grandes volúmenes en diversas ubicaciones. Además, también estamos explorando oportunidades para ayudar a

nuestros clientes a mejorar los procesos empresariales basados en documentos que apoyan sus prioridades estratégicas.

Resumen

El reto

- Adaptar la infraestructura de oficina en varias divisiones
- Normalizar y racionalizar los equipos, el servicio, los suministros y la asistencia al usuario final
- Mejorar la calidad de los servicios documentales
- Reducir el coste total de propiedad
- Garantizar la seguridad de la información
- Promover la sostenibilidad
- Desarrollar una solución de externalización de documentos eficaz que pueda adaptarse a toda la empresa

La solución

- Una evaluación de la infraestructura de oficina basada en Lean Six Sigma
- Una flota de eficientes dispositivos multifunción Xerox® con certificación NIAP
- Gestión y supervisión proactiva de dispositivos
- Un modelo de fijación de precios de “utilidad” rentable basado en un coste por página estándar

Los resultados

- Normalización y simplificación de la gestión de los servicios documentales
- Ahorro aproximado del 35 – 50% (una división)
- Reducción del 60% en el número de dispositivos para documentos y reducción del 40% en el coste (dos divisiones)
- Mayor seguridad de la información
- Conversión de un activo de coste fijo en una estructura de fijación de precios de pago por uso
- Importantes reducciones en el consumo de energía y en las emisiones de gases de efecto invernadero y residuos sólidos
- Modelo para la expansión de la solución a otras divisiones

