

Los Consultores Documentales de Xerox mejoran la gestión de formularios e impresos.



“Nuestro Consultor Documental nos ayuda a mejorar la gestión de documentos en todos los ámbitos de la empresa. Es una pieza inestimable de nuestro equipo”.

– Brook Ladd
Directora de Gestión de Materiales
Allegiance Health

Antecedentes

Allegiance Health es una red sanitaria regional con 411 camas en el área sur del centro de Michigan. Como todos los hospitales, Allegiance Health utiliza cientos de formularios para la gestión de sus actividades y el cumplimiento la normativa aplicable.

El reto

No obstante, con el tiempo, los formularios empezaron a causar serios problemas administrativos. Se utilizaban demasiados formularios y versiones hasta el punto de que en muchos casos, los empleados no sabían cuál usar. Algunos documentos eran inexactos o anticuados, lo que, a su vez, provocaba problemas de cumplimiento normativo.

Además, los folletos y otros documentos tenían diseños dispares. Tanta incoherencia tenía un impacto negativo sobre la imagen de marca de la empresa, igual que sus servicios de impresión internos, anticuados, que en ocasiones obligaban al departamento de marketing a imprimir muchos de sus proyectos a través de otras empresas.

Allegiance Health también estaba desperdiciando recursos imprimiendo y almacenando grandes cantidades de formularios que muchas veces quedaban obsoletos. Cuando necesitaban nuevos formularios, los empleados tenían que esperar mucho tiempo (entre una y tres semanas) para recibirlos.

Tras analizar la situación, los directivos determinaron que la solución exigiría un planteamiento innovador y experiencia especializada. Y ese fue el motivo que les llevó a nuestros expertos documentales de Xerox.

Transformación de servicios documentales.

Mejora de la velocidad, la calidad, el cumplimiento y los costes.

La solución

Nuestro equipo evaluó las necesidades de gestión de formularios de la empresa y creó una solución integral de impresión bajo pedido que incluía:

- Un Consultor Documental in situ a tiempo completo para rediseñar formularios, gestionar un proceso mejorado y ayudar a Allegiance Health a sacar el máximo partido de su presupuesto para impresión.
- Nuestra gestión de un servicio interno de impresión, equipado con tecnología de impresión digital Xerox® de última generación, para permitir la producción de documentos ágil y con alta calidad.
- Xerox® ReqDirect® Plus, una aplicación de software innovadora y fácil de usar, que:
 - Proporciona un archivo digital, gestionado por Xerox, para albergar todos los formularios de una empresa y ofrecer a la dirección un mayor control sobre el proceso.
 - Agiliza el proceso de solicitud de formularios y otros documentos impresos.

Tras la aprobación del proyecto, el Consultor Documental se puso manos a la obra y rediseñó más de 1.200 formularios en sólo tres meses, una tercera parte del tiempo que normalmente requeriría un proyecto de esta envergadura.

Los formularios rediseñados se almacenaron en el archivo digital de ReqDirect Plus. De este modo, los empleados podrían solicitar rápidamente impresos al servicio de impresión directamente desde su PC. Los formularios anticuados e imprecisos se eliminaron del sistema y del inventario.

Acerca de los servicios de Xerox. Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las principales empresas de asistencia sanitaria, visite www.xerox.com/services.

Los resultados

Gracias a la velocidad y la eficiencia de nuestra solución de impresión bajo demanda, el plazo de entrega de los formularios impresos pasó de ser tres semanas a un día.

Desaparecieron los problemas y gastos asociados al almacenamiento y la caducidad de grandes volúmenes de impresos.

El cumplimiento legal mejoró gracias al almacenamiento de los formularios aprobados en un archivo digital centralizado, donde se pueden revisar fácilmente para ajustarlos a los últimos requisitos internos y normativos.

El control administrativo mejoró al limitar el acceso a los documentos maestros del sistema únicamente al Consultor Documental, que está autorizado a modificar los "originales digitales".

La imagen de marca de Allegiance mejoró gracias a la creación, a cargo de nuestro Consultor Documental, de una "imagen" uniforme y profesional de los formularios y demás documentación.

Asimismo, el Consultor Documental también ayudó a Allegiance Health a sacar un mayor partido de su inversión en impresión, consiguiendo un ahorro anual de unos 20.000 \$ También ofreció sus ideas y apoyo al departamento de marketing.

Allegiance Health logró internalizar la capacidad de impresión en blanco y negro y color sin una inversión de capital desmesurada, puesto que toda la solución de externalización estaba financiada por el presupuesto de explotación anual.

Resumen

El reto

- Proliferación incontrolable de formularios y diseños de formularios que afectaban a la productividad, la imagen de marca y el cumplimiento
- La impresión y el almacenamiento de formularios obsoletos suponía el despilfarro de recursos
- Ausencia de un proceso rápido y sencillo para revisar los formularios
- Lentitud en los plazos de entrega para imprimir nuevos formularios
- Tecnología de impresión interna anticuada
- Gasto excesivo en servicios de impresión externos
- La gestión de formularios y los problemas de impresión desviaban la atención de problemas estratégicos y la dedicación al paciente

La solución

- Evaluación amplia y profunda de los formularios y los procesos de impresión de la empresa
- Consultor Documental in situ a tiempo completo para gestionar los formularios y la impresión, y actuar como experto en servicios documentales de la empresa
- Servicio de impresión externo con capacidad y tecnología digital de última generación
- Xerox® ReqDirect Plus, portal de pedidos web, sencillo e intuitivo, para dinamizar el proceso de solicitud y gestión de formularios

Los resultados

- Las entregas de formularios pasaron de tardar semanas a un día
- Desaparición del almacenamiento y la obsolescencia de documentos
- Impresión de mayor calidad
- Mejora de la imagen de marca y del cumplimiento normativo
- Mayor control administrativo
- Más de 20.000 \$ anuales de ahorro en impresión
- Más tiempo para destinarlo a prioridades estratégicas

