

# Clifford Chance mejora la productividad y el control de los costes de impresión.



“El Servicio de impresión gestionado de Xerox cumplió nuestras expectativas, redujo nuestros gastos, nos permitió actualizar la mayor parte de nuestros equipos y, ante todo, ha mantenido los altos niveles de servicio que esperan nuestros abogados”.

– Lee Doyle  
Director de Operaciones Comerciales  
Clifford Chance

## Antecedentes

Clifford Chance, uno de los bufetes más importantes del mundo, trabaja en casos complejos y de perfil alto en todo el mundo, y cuenta con una plantilla de casi 7.000 personas repartidas en 21 países. En sus oficinas de Londres trabajan unos 2.500 trabajadores, que combinan los más altos estándares globales con experiencia local. Clifford Chance mantiene el firme compromiso de ayudar a sus clientes a lograr sus objetivos, y sus abogados asesoran tanto transacciones locales como fuera de sus fronteras, a nivel doméstico o internacional ofrecen su ayuda en las actividades diarias y los tratos más difíciles.

## El reto

Como en la mayoría de bufetes, la impresión reviste especial importancia. En julio de 2005, Clifford Chance lanzó un Programa de Modernización de la Impresión para asegurarse de que sus instalaciones de impresión se ajustaban a sus necesidades, e inició la búsqueda de un fabricante de equipos. Aunque la reducción de gastos era uno de los objetivos principales del programa, todavía era más importante que los servicios de impresión contribuyesen a la productividad de los abogados y del personal de servicios de la empresa.

Lee Doyle, Director de Operaciones Comerciales, resume así la situación: “Nuestro negocio se mueve muy rápido, y dependemos mucho de la tecnología, especialmente de la impresión, para satisfacer

a nuestros clientes. Debíamos asegurarnos de que, tanto en el ámbito económico como medioambiental, trabajáramos con la máxima eficiencia posible”.

Además de seleccionar a un nuevo fabricante de equipos de impresión como proveedor de Clifford Chance, Doyle tenía más planes para la oficina de Londres. Teniendo en cuenta que el departamento de TI se hacía cargo de las impresoras, las copias eran responsabilidad del departamento de Instalaciones, Doyle vio la oportunidad de agilizar los procesos de la oficina de Londres y aprovechar la transformación como modelo para exportarlo a escala global.

Doyle quería encontrar un Servicio de impresión gestionado y un contrato de pago por copia. De este modo, la empresa se beneficiaría de una mayor flexibilidad, que permitiría que la actividad y los costes se ajustasen a la demanda.

Más concretamente, los objetivos del programa eran:

- Mejorar la calidad del servicio de impresión para todos los usuarios
- Simplificar los procesos de soporte para la impresión
- Ofrecer flexibilidad en un entorno de trabajo dinámico
- Integrar el nuevo servicio de impresión en las prácticas de trabajo existentes
- Identificar áreas susceptibles de mejora

# Adaptar la impresión crítica a las necesidades empresariales.

## Mejorar los niveles de servicio y reducir los costes.

### La solución

Clifford Chance sacó un concurso para elegir a un proveedor, y tras acortar la lista de nueve nombres a sólo cuatro, decidieron confiar en Xerox para que les suministrase los equipos a escala global e implantar un Servicio gestionado de impresión en Londres. En palabras de Doyle: "La gama de impresoras de Xerox, sumada al hecho de que también suministrarían y gestionarían dispositivos de otros fabricantes, nos dio la versatilidad que necesitábamos, y en las pruebas realizadas con nuestros usuarios los equipos Xerox® fueron los mejor valorados".

"Confiamos en los Servicios de impresión gestionados de Xerox desde el principio, porque habíamos visto la solución funcionando en otra empresa. Nos escucharon y supieron entender que no todo se trataba de racionalizar. Xerox comprendió la importancia que dábamos al servicio. Vimos que Xerox dedicó tiempo a conocernos y a comprender nuestras necesidades comerciales".

Antes de que se firmase el contrato, Xerox aplicó metodología Six Sigma, habló con los usuarios y evaluó el uso que Clifford Chance hacía de las impresoras.

Xerox les ofreció varios diseños de la infraestructura de impresoras, de modo que Clifford Chance pudiese evaluar los distintos niveles de servicio y de ahorro que podría conseguir con cada uno. La solución óptima para Clifford Chance incluía la puesta en servicio de más instalaciones de impresión en color, nuevos dispositivos multifunción y la posibilidad de conectar los equipos en red para obtener un mejor control y resistencia.

Una vez formalizado el contrato, Xerox inició la implantación por fases del Servicio de impresión gestionado en diciembre de 2007, un proceso que se alargó cuatro meses. Gracias al nuevo servicio, Clifford Chance obtuvo:

- Un equipo de ocho personas in situ
- Gestión de todas las impresoras, faxes, trituradoras de documentos y dispositivos multifunción

- Gestión del suministro de papel
- Consolidación de la facturación
- Plazos de respuesta de 30 minutos en caso de avería de un equipo, y dos horas para repararlo
- Gestión del rendimiento a través de acuerdos de nivel de servicio e informes mensuales

### Los resultados

Doyle ha quedado satisfecho con los resultados y con la filosofía que Xerox y Clifford Chance han aplicado a su colaboración: "Ambas partes se tomaron el tiempo de conocerse mutuamente", afirma. "Gracias a ello, ahora contamos con una solución realmente sólida".

"Xerox ha cumplido su promesa y hemos logrado un ahorro importante. Xerox dinamizó nuestras actividades de impresión para que pudiésemos reducir nuestro parque de máquinas de 2.840 dispositivos en julio de 2007 a 2.350 en abril de 2009. Los niveles de servicio se han optimizado para contribuir a la productividad del personal, tenemos una mejor visibilidad y un mayor control del entorno de impresión".

"El contrato también es muy versátil; podemos reducir o ampliar los volúmenes de impresión +/- 10% antes de renegociar los precios por copia, lo que nos permite responder bien a la demanda del mercado".

### El futuro

Clifford Chance tiene grandes planes para seguir su relación con Xerox, actualizando las impresoras de sobremesa, instalando nuevas tecnologías y atendiendo a sus preocupaciones sobre el medio ambiente. Según Doyle: "Después de haber forjado una relación de confianza con Xerox, no me cabe duda de que continuaremos trabajando juntos para mejorar nuestro entorno de impresión y dar un mejor servicio a nuestros clientes. Elegir a Xerox para encargarse de nuestros procesos de impresión fue la decisión adecuada".

### Resumen

#### El reto

- Mejorar la calidad del servicio de impresión
- Simplificar los procesos de apoyo a la impresión
- Ofrecer flexibilidad en un entorno de trabajo cambiante
- Integrar el nuevo servicio de impresión en las prácticas de trabajo existentes
- Identificar áreas susceptibles de mejora
- Financiar la nueva solución mediante un sistema de coste por copia

#### La solución

- Xerox suministra impresoras y dispositivos multifunción
- Xerox analizó el entorno de impresión de Clifford Chance en Londres y ofreció informes detallados sobre los gastos y la previsión de ahorro
- Xerox gestiona todas las impresoras y dispositivos multifunción de la oficina de Londres

#### Los resultados

- Mejora de los niveles de servicio y mayor funcionalidad con un menor coste
- Clifford Chance logró un ahorro importante en el primer año trabajando con Xerox
- Tarifa flexible de coste por copia y facturación consolidada
- Procesos y flota racionalizados, reduciendo el número de dispositivos de 2.840 a 2.350

**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 Organizaciones Profesionales de Servicio, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

