

La impresión empresarial desde un punto de vista distinto produce grandes resultados



“Esta empresa tuvo la visión estratégica de alejarse de un servicio de impresión gestionado de oficina tradicional y reconocer todo el valor que podríamos ofrecer gestionando como un todo la impresión central, la contratada y la de oficina”.

Gerente de servicios de Xerox

Antecedentes

Esta empresa global de servicios profesionales tiene presencia en más de 100 países. Considera que su gente es su punto fuerte y se ha comprometido a ayudarles a dar lo mejor de sí. Como su negocio está centrado en la información y utiliza gran cantidad de documentos, la productividad de sus empleados se ve fácilmente afectada por su capacidad de escanear, copiar o imprimir documentos de forma rápida. Además, la imagen profesional de la empresa puede verse reforzada o debilitada por la calidad y el acabado de sus documentos.

Sin una estrategia clara para los servicios de salida documental ni la capacidad para realizar un seguimiento de la demanda y supervisar la disponibilidad de los servicios relacionados con la impresión, es muy fácil perder el control y acabar usando servicios que no estén adecuados a los objetivos. La cantidad número y los tipos de dispositivos se multiplican, pero la gente todavía no es capaz de encontrar la máquina que funcione o que ofrezca las prestaciones que necesitan. La empresa proporciona centros de impresión que están infrautilizados porque resulta más fácil llamar a un proveedor externo. Los costes se disparan.

El reto

En una de sus principales ubicaciones europeas, donde la compañía tiene 20 oficinas, la proximidad de la finalización de varios contratos relacionados con la impresión supuso una oportunidad de oro para tomar el control de sus necesidades de impresión, copia, escaneado y fax de una vez por todas.

La empresa reconoció que podría prestar mejor servicio si la gente pudiera decidir fácilmente entre imprimir en un dispositivo de oficina, utilizando las propias instalaciones de producción de la empresa, o pagar por los servicios de un proveedor externo. Su objetivo primordial fue sustituir los silos tradicionales de la impresión de oficina, la reprografía central y la contratación de impresión externa por un servicio de impresión empresarial integral mucho más adecuado a sus propósitos.

La empresa también sabía que este enfoque multifuncional promovería el ahorro y aumentaría la eficiencia operativa gracias a la consolidación, la normalización y la optimización, redimensionando la flota de impresión central y de oficina y utilizando tecnologías comunes, procesos operativos compartidos y un único equipo de gestión de servicios. La reducción de costes era un objetivo vital para la empresa.

También se marcó objetivos específicos para las diferentes áreas de impresión:

- Oficina: gestión proactiva para mejorar la calidad del servicio y la fiabilidad, utilización de las funciones (impresión/escaneado, blanco y negro/color, A3/A4, etc.) de acuerdo con las necesidades, coste por página único en todas partes, impresión “follow-me” (sígueme) y gestión mejorada de la información
- Producción y contratación: ventanilla única para todas las necesidades de impresión, copia masiva y acabado, proveedores externos aprobados previamente para trabajos que no puedan realizarse internamente, disponibilidad 24x5 en todas las oficinas, herramienta web para envío y seguimiento de trabajos

Servicio de impresión empresarial integral

Ahorro de un 29 % en el coste total de propiedad para todas las actividades de impresión.

La solución

Después de un proceso de licitación muy riguroso la compañía eligió a Xerox de entre más de diez proveedores.

El primer paso consistió en poner fin a la caótica multiplicidad de dispositivos y garantizar que los servicios de impresión adecuados estuvieran disponibles en los lugares oportunos para satisfacer las necesidades reales. De esta forma redujimos todos los dispositivos de oficina a seis modelos diferentes y cerramos casi la mitad de los centros de impresión de producción internos de la empresa.

Un único equipo de Xerox gestiona todos los servicios utilizando un conjunto común de tecnologías, normas, procesos operativos y acuerdos de nivel de servicio. Una política de uso único promueve prácticas respetuosas con el medio ambiente y da las pautas sobre cuándo utilizar los dispositivos de oficina, las instalaciones centrales internas y la impresión contratada.

Supervisamos continuamente cada dispositivo y servicio para asegurar el uso óptimo de los recursos en su conjunto. Por ejemplo, cuando se envía un trabajo de impresión de producción, lo procesamos al menor coste en función de cuándo y dónde se necesita y no de cuándo y dónde se envió. Antes de contratar servicios de impresión evaluamos críticamente cada trabajo: algunos trabajos que antes se imprimían externamente a un coste elevado se producen ahora internamente a un coste mucho más reducido.

La solución se basa en un software avanzado: técnicos in situ responden ante los datos de servicio de las impresoras en tiempo real, alertas emergentes indican a los empleados el estado y la idoneidad de los dispositivos; los trabajos de impresión de producción, tanto si se producen internamente como externamente, se envían a través de una única interfaz web y la empresa tiene acceso a toda la contabilidad de gastos hasta los usuarios individuales.

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.

Los resultados

Hemos cumplido con todos los objetivos de la empresa en cuanto a prestación del servicio en su conjunto y dentro de cada área. En general, la empresa está reduciendo el coste total de propiedad en un 29%. También estamos cumpliendo los objetivos de responsabilidad corporativa mediante el reciclaje del 100% de los consumibles usados y reduciendo la cantidad de papel y consumibles utilizados.

Los empleados están disfrutando de una operativa de impresión empresarial mucho más uniforme y fiable que satisface sus necesidades mejor que antes. Por ejemplo, hay más dispositivos en color disponibles, tienen nuevas funciones de escaneado a correo electrónico e impresión "follow-me" (sígueme) y pueden acceder más fácilmente a instalaciones de impresión central sofisticadas y flexibles. La disponibilidad de los dispositivos de oficina es del 99% y las llamadas al servicio de asistencia se han reducido en un 60%. El grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de impresión central y contratada se mantiene al 99%.

El futuro

El éxito del servicio de impresión empresarial ha despertado el interés de otras regiones. Tanto los EE.UU. como otros lugares de Europa están tratando de ver qué lecciones pueden aprender y si pueden desplegar la misma plantilla de servicios. En la ubicación europea que ya está utilizando el servicio, la empresa ya está pensando en el futuro: cómo facilitar las tareas de impresión a los empleados itinerantes y los que trabajan desde casa, cómo ampliar el servicio de impresión empresarial para incluir, por ejemplo, el diseño de documentos y la creación de servicios que garanticen la uniformidad de la marca en toda la información que se distribuye a los clientes.

Resumen

El reto

- Crear un servicio gestionado único para las tareas de impresión centralizada, contratada y de oficina
- Reducir los costes totales y disponer de un coste por página único para la impresión de oficina
- Facilitar el acceso a los servicios y conseguir que sean más fiables, uniformes, flexibles y sostenibles
- Mejorar la gestión de la información

La solución

- Servicio de impresión empresarial con un conjunto común de tecnologías, estándares y procesos
- Consolidación y estandarización de dispositivos e instalaciones
- Supervisión continua del servicio para alinear los recursos con las necesidades
- Introducción de nuevas funciones como la impresión "follow-me" (sígueme) y el envío vía web de trabajos de producción
- Gestión de la presentación de informes para todos los servicios, hasta los dispositivos usuarios individuales

Los resultados

- Reducción del 29% en el coste total de propiedad
- 99% de disponibilidad de los dispositivos
- Reducción de las llamadas al servicio de asistencia en un 60%
- Satisfacción con el servicio de impresión del 99%
- Disminución del uso de papel y consumibles; reciclaje al 100%

