

Consistencia global, desde el contrato hasta la facturación.



“La solución de impresión suministrada por Xerox ha recortado los costes, ha simplificado los procesos y ha crecido con la empresa. De un modo extraordinario, todo se realiza en el marco de un contrato global que suministra una consistencia auténtica y ofrece una facturación global”.

– Sean O’Shea
Servicio de Xerox Director
a cargo del proyecto

Antecedentes

Esta empresa de 50 billones de € es uno de los principales fabricantes mundiales de teléfonos móviles, equipos, infraestructuras y servicios. Sus 50.000 empleados trabajan en más de 300 oficinas repartidas en 70 países.

La empresa opera en un mercado altamente competitivo en constante evolución. Necesita una infraestructura flexible para poder seguir liderando el mercado, pero dicha flexibilidad debe equilibrarse con el control de gastos. Para obtener el mejor valor a partir de su infraestructura, ha aplicado una política de externalización global, inicialmente con su servicio de asistencia técnica de TI, su red de TI y sus centros de datos.

Esta empresa espera que sus proyectos de externalización aporten un valor integral. Desea que los usuarios reciban una experiencia de servicio consistente y de alta calidad desde el primer día, estén donde estén, y que experimenten continuas mejoras en el servicio. La empresa desea gestionar y controlar los costes con precios adecuados y competitivos a nivel local. También necesita una relación contractual que sea extremadamente flexible, con términos que garanticen una actuación sin restricciones que se adapte a sus necesidades empresariales.

El reto

La organización de las tareas de impresión de la empresa era compleja e inflexible. Tenía una gran variedad de dispositivos de impresión, incluidos modelos obsoletos. Eran propiedad de varios departamentos, o bien se los habían alquilado con condiciones inflexibles.

La gestión, el mantenimiento y el control de costes era difícil. Los activos tenían un valor capital importante. El mantenimiento de stock

de los diferentes consumibles, arrastraba unas partidas presupuestarias que podrían haberse empleado mejor en otro área. Y en cuanto a los modelos más antiguos, el mantenimiento y los repuestos resultaban caros. Era prácticamente imposible no sólo coordinar sino, también controlar los costes con tanto usuario. Los trabajadores itinerantes también tenían problemas para justificar el tiempo que necesitaban para realizar sus impresiones.

La empresa decidió que este entorno de impresión, que producía 120 millones de páginas anuales, debía de ser el siguiente servicio que había que externalizar. Quería un servicio de impresión sencillo y de gran calidad para toda su plantilla, incluidos los usuarios itinerantes. El objetivo era lograr una experiencia consistente para buscar, establecer conexiones y utilizar dispositivos, con prestaciones avanzadas y altos niveles de servicio disponibles en todas las operaciones de la empresa. La solución elegida tenía que funcionar en ubicaciones de dimensiones reducidas, que no requirieran servidores de impresión. Tenía que adaptarse rápidamente a los cambios empresariales, como la apertura de nuevas oficinas y la clausura de aquellas que ya no resulten necesarias. La empresa necesitaba un control de gestión efectivo tanto a nivel regional como global. El servicio y la facturación global eran especialmente importantes. La empresa quería un socio que pudiera adherirse a este modelo operativo.

Para satisfacer sus requisitos, la empresa eligió a Xerox y sus Servicios de gestión de impresión. El servicio empezó en marzo de 2006 en cuatro países y se implementó a nivel mundial a finales del mismo año.

Normalizar una infraestructura de impresión compleja. Retirar más de 6000 dispositivos innecesarios.

La solución

Después de efectuar un análisis exhaustivo de las necesidades de la empresa, Xerox suministró un servicio externalizado, que racionalizó el patrimonio de impresión, escaneado y copia existente formado por más de 10.000 dispositivos en red, para reducirlo a un patrimonio estrechamente controlado de 3.500 dispositivos. Xerox asumió la titularidad de los dispositivos existentes en la empresa donde fue posible, eliminando activos del balance financiero de la empresa. Redistribuyó dichos dispositivos allí donde fue necesario y suministró otros dispositivos para cubrir las necesidades restantes. Ahora la empresa tiene 12 categorías diferentes de dispositivos, que ofrecen niveles definidos de funcionalidad y un servicio consistente a nivel global.

En cada estación de impresión, Xerox suministra un dispositivo que imprime y, que en función de las necesidades locales, también puede escanear o copiar. Xerox se encarga de la entrega, instalación, eliminación, y puesta en funcionamiento de las impresoras para nuevos usuarios. En algunos sitios también suministra e instala consumibles tales como tóner y papel.

Los empleados reciben el soporte de un portal, que les permite buscar e imprimir rápida y fácilmente en el dispositivo más cercano. Los servidores de impresión no son necesarios, lo cual supone un importante ahorro adicional.

Nuestra herramienta automatizada recopila y gestiona datos sobre los dispositivos, garantizando que los dispositivos que estén infrautilizados o que, por el contrario, se utilicen demasiado, puedan trasladarse o actualizarse para que la empresa pueda obtener la máxima rentabilidad. Nuestra herramienta también facilita diagnósticos remotos y supervisa los problemas para que se resuelvan de forma proactiva. De forma adicional, los usuarios pueden llamar al servicio de asistencia técnica de TI global, que redirigirá las incidencias relevantes a uno de los tres centros de prestación de servicios de Xerox regionales, para que las resuelva de forma remota o las entregue a los técnicos internos. Como el resto de servicios, el soporte es globalmente consistente y es ofrecido 24 horas, todos los días de la semana.

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 empresas de alta tecnología, visite www.xerox.com/services.

Los resultados

Xerox ha suministrado lo que la empresa necesitaba: instalaciones de impresión de alta calidad, funciones adecuadas en los dispositivos, procesos simplificados, un servicio en mejora constante, consistencia de contratos global y acuerdos a nivel de servicios para su tranquilidad. Además, la empresa está consiguiendo importantes y crecientes ahorros de costes. "La transferencia a Xerox fue sin fisuras, fácil y rápida y nos aporta un nivel de consistencia, funcionalidad y fiabilidad que no se podía lograr con la anterior organización interna", afirma Sean O'Shea, director a cargo del proyecto de Xerox.

El diseño del contrato y la continua relación con Xerox ha permitido el crecimiento de la empresa y la contratación de operaciones en línea con necesidades empresariales cambiantes, respetando las condiciones existentes en el contrato. Desde un punto de vista operativo, esta flexibilidad ha resultado particularmente valiosa puesto que la empresa ha expandido sus actividades en muchos países de Oriente Medio y África y ha consolidado oficinas en otros emplazamientos.

El futuro

El proyecto ha demostrado tener tal éxito que la empresa ha podido ampliar su alcance. Ya ha trabajado con Xerox para incorporar en el servicio la infraestructura de impresión de una alianza estratégica entre la empresa y otro proveedor tecnológico. La solución externalizada se está adaptando a 2.000 dispositivos en red adicionales y a unos 80 millones de páginas más por año.

Captura de pantalla del caso práctico

El reto

- Proporcionar consistencia global, desde los términos contractuales hasta la facturación, pasando por la entrega
- Reducir los costes de impresión de 120 millones de páginas anuales: consumibles, mantenimiento, piezas de repuesto, gestión
- Extraer los activos de capital de la hoja financiera
- Adaptarse rápidamente al entorno empresarial en constante evolución

La solución

- Servicio de impresión, escaneado y copia externalizado que cubre globalmente 3.500 dispositivos en red
- Redistribución de los dispositivos existentes cuando sea posible e incorporación de dispositivos nuevos según sean necesarios
- Cobertura: instalación, gestión, mantenimiento, reparación de fallos, incorporaciones y traslados, eliminaciones y suministro de consumibles
- Supervisión remota habilitada para tomar decisiones precisas y resolver problemas utilizando la gama de herramientas automatizadas de Xerox
- Posibilidad de que el personal itinerante pueda utilizar cualquier dispositivo de forma rápida y sencilla

Los resultados

- Eliminación de servidores de impresión
- Consistencia global
- Importante reducción y simplificación de los costes
- Simplificación de la Impresión para el personal itinerante
- Servicio que crece con la empresa y se adapta a su estrategia operativa

