

Simplificación de las tareas en Reuters



“Estamos bien organizados. Todo funciona, las cosas están siempre a punto y contamos con alguien que cuida de que esto siga así. Además, sabemos con claridad cuánto gastamos, cuánto ahorramos y dónde exactamente”.

– Nigel Smith
Gerente de suministros de TI de Reuters

Antecedentes

Reuters proporciona información vital a unos 370.000 profesionales del ámbito de servicios financieros, medios y mercados empresariales. Es la agencia internacional de noticias multimedia más grande del mundo con 2.400 redactores, periodistas y fotógrafos distribuida por 196 oficinas, es la agencia internacional de noticias multimedia más grande del mundo.

Hoy en día esta empresa, fundada en 1851, mantiene y actualiza más de 200 millones de registros de datos, que contienen más de 3.000 millones de puntos de datos discretos. Sus ingresos anuales, de aproximadamente 2.600 millones de libras esterlinas, son el fruto del trabajo de cerca de 16.900 empleados en 94 países.

El reto

Como ocurre con otras grandes empresas consolidadas, Reuters había acumulado gradualmente una inmensa flota mixta de impresoras, dispositivos multifunción, copiadoras y faxes. La mayoría de estos dispositivos habían sido adquiridos por departamentos y grupos de trabajo individuales, sin seguir ninguna estrategia claramente definida.

Aún sin disponer de cifras concretas, el Gerente de suministros de TI Nigel Smith sabía que este área era propicio para revisión.

“Habíamos acumulado una mezcla compleja de equipos de diferentes marcas y modelos; algunos de ellos nuestros, otros alquilados, y todos ellos diseminados por distintas oficinas, en diferentes ubicaciones. No teníamos, y probablemente no podíamos haber puesto en práctica, ninguna estrategia de soporte central eficaz. Los tiempos de espera para la reparación de las máquinas podían ser amplios”.

Aunque el soporte y el mantenimiento constituían una preocupación, no eran en absoluto los únicos problemas. Una disminución constante del precio del hardware de las impresoras, en especial las de inyección de tinta, las había convertido en bienes de consumo al alcance del presupuesto de las oficinas más modestas. Esto dio lugar a una proliferación de artículos de bajo coste y, en muchos casos, a la infrautilización de dispositivos con unos costes por página relativamente altos.

Cuando Reuters comenzó a planificar la consolidación de 12 de sus oficinas de Londres en cuatro centros principales, incluida una nueva oficina central en Canary Wharf, Nigel aprovechó la oportunidad para introducir una nueva estrategia de gestión de impresión. Consciente de la magnitud del reto, acudió a Xerox para obtener ayuda.

Servicio de impresión gestionado para toda la salida de documentos

Mayor satisfacción del usuario final y reducción de casi el 20% en los costes de los documentos

La solución

Para conocer el alcance del problema, así como para identificar y cuantificar el potencial de ahorro y eficiencia, un equipo de Xerox trabajó con Reuters para estudiar la mano de obra, los equipos y la forma en que se estaban utilizando. Los resultados fueron desoladores.

Xerox descubrió que Reuters había acumulado una flota de 1.046 impresoras, copiadoras y dispositivos multifunción, compuesta de 242 modelos diferentes de 27 proveedores distintos. El estudio también reveló que la empresa producía 16,5 millones de “impresiones” por año, lo que equivale a alrededor de 420 páginas por persona y mes.

“Las cifras fueron más bajas de lo que esperaba, mejores que la media del sector en empresas de un tamaño similar”, dijo Nigel. “No obstante, era evidente que buscábamos una oportunidad para hacer cambios significativos que nos permitieran mejorar”.

Xerox presentó un servicio totalmente gestionado que asumió la responsabilidad completa sobre la totalidad del entorno de salida de documentos. Se retiraron los dispositivos costosos e ineficaces y se creó una flota optimizada, formada por máquinas bien ubicadas y adecuadas para cada finalidad, en la que se incluyeron equipos existentes siempre que fue posible.

Se incorporó un centro de asistencia técnica en línea, con enlaces al proveedor de servicios de TI titular de la empresa, y un equipo de 8 personas destinado a hacerse cargo de la prestación de servicios y la adquisición de todos los consumibles, papel e impresoras. También se montó una sala de impresión para expedir trabajos especializados y de gran envergadura.

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 los proveedores de información y a las empresas de medios de comunicación, visite www.xerox.com/services.

Los resultados

Ya han pasado a la historia los días en que el personal de Reuters compraba sus propias impresoras, reponía la tinta y el papel, o sufría las consecuencias de utilizar equipos defectuosos.

“Xerox supervisa la flota continuamente”, explicó Nigel. “Es muy raro encontrarse con una impresora cuyo tóner o papel se haya agotado, y si se produce un atasco de papel es probable que un técnico lo esté arreglando incluso antes de llamarlo”.

Además del evidente aumento de la productividad y la satisfacción de los usuarios, el nuevo servicio gestionado ha generado importantes y sustanciales ahorros. Xerox ha ayudado a Reuters a reducir el coste total de propiedad en hasta un 19,2% por año, lo que equivale a 1,45 millones de dólares a lo largo de la vida del contrato de 5 años. Estas cifras pueden determinarse gracias a una precisa y detallada presentación de informes, otra de las ventajas del servicio de Xerox.

El futuro

“Estamos bien organizados. Todo funciona, las cosas están siempre a punto y tenemos a alguien que se ocupa de que esto siga así. Además, sabemos con claridad cuánto gastamos, cuánto ahorramos y en qué exactamente”, afirmó Nigel.

“No creo que se produzcan cambios radicales en un futuro próximo. No existe necesidad. Cuando las máquinas se vayan estropeando, probablemente las sustuiremos por equipos de Xerox®, pero es bueno saber que Xerox nos apoyará independientemente de cuál sea nuestra decisión”.

Captura de pantalla del caso práctico

El reto

- Mezcla de equipos • de oficina de varias marcas y modelos, difíciles de utilizar y caros de mantener
- Proliferación de impresoras personales de bajo coste pero infrutilizadas y caras de utilizar
- Ausencia de una responsabilidad o estrategia centralizada para los equipos de oficina

La solución

- Estudio detallado de la flota actual y de los costes asociados
- Implementación de un servicio totalmente gestionado para toda la salida documental
- Eliminación de los dispositivos caros e ineficaces y sustitución por una cantidad menor de máquinas más adecuadas
- Asistencia técnica in situ con enlaces al proveedor titular de servicios de TI
- Sala de impresión para trabajos especializados y de gran envergadura

Los resultados

- Reducción del coste total de propiedad de la flota de un 20%, equivalente a un ahorro garantizado de 1,45 millones de dólares durante cinco años
- Mayor satisfacción del usuario y aumento de la productividad

