

CASO: FG WILSON

El súbito éxito de la empresa norirlandesa FG Wilson le presentó un problema: al exportar productos a 180 países diferentes, el control de los documentos se convirtió en todo un desafío, así que tuvo que recurrir a Xerox...

Los problemas del éxito rápido

Xerox contribuye a que la empresa norirlandesa FG Wilson se mantenga líder en su campo con unas soluciones de gestión documental poco convencionales. **Robert Dineen** informa

“ Con el antiguo sistema de gestión documental teníamos que contratar a más empleados y usar más papel para seguir creciendo. Ahora ya no...” ”

Por bien que vaya todo, siempre surgen problemas. Eso lo saben muy bien en FG Wilson, una empresa que exporta tantos generadores diesel y de gasolina desde su planta en Irlanda del Norte que estuvo a punto de perder el control de su proceso de gestión documental.

Lo que le pasó a esta subsidiaria de la legendaria empresa Caterpillar es que se convirtió en víctima de su propio éxito.

Desde su sede en Larne, una pintoresca ciudad portuaria 40 kilómetros al norte de Belfast, la empresa ha generado una base de clientes de más de 180 países y se ha visto obligada a producir manuales en un montón de idiomas. Eso incluía por ley todos los idiomas de la Unión Europea, pero también otros de Oriente Medio, Asia, África y Sudamérica.

Como sabe bien cualquiera que produzca un gran volumen de material impreso, eso supone un trabajo enorme. Para complicar aún más las cosas, los clientes pedían manuales nuevos cuando perdían los suyos o se les estropeaban, o pedían copias para archivarlas. A medida que la base de clientes fue creciendo, la carga fue haciéndose insoportable.

Necesidad de cambiar el sistema

FG Wilson tenía un sistema de producción documental muy complejo. La impresión de un solo pack de manuales se encargaba a veces hasta a 17 imprentas de offset. Luego, un equipo interno de diez trabajadores ordenaba el material y se lo enviaba al cliente. Este proceso no sólo era largo y costoso, sino que además tenía un margen de error muy grande, ya que en él participaba demasiada gente.

Con frecuencia se enviaba al extranjero el manual equivocado o el manual correcto pero en un idioma distinto o faltaban documentos esenciales.

“Teníamos que resolver este problema de calidad para mantener nuestra excelente atención al cliente”, explica John Stewart, Director del Proyecto Six Sigma encargado de revisar la gestión documental en FG Wilson. “Había que eliminar gran parte del inventario y una sola persona dedicaba un día y medio a la semana a pedir libros nuevos a nuestros proveedores. Era demasiado caro.”

Para revisar el proceso, la empresa creó un proyecto Six Sigma a la medida, un método para la mejora de procesos

empresariales aplicado por primera vez por Motorola en los años 80 y desde entonces lo han usado con éxito muchas grandes empresas. Incluye cinco pasos básicos: definición, medida, análisis, mejora y control.

FG Wilson pidió a varios proveedores de gestión documental que analizaran y diseñaran una solución, pero sólo Xerox Global Services (la unidad de Xerox encargada de procesos documentales) propuso un sistema que permitía a la empresa irlandesa imprimir en sus instalaciones. También era la respuesta más flexible y económica y Xerox tuvo la oportunidad de demostrar lo que podía hacer.

“Externalizar la producción de nuestros manuales no era nada práctico”, dice John Stewart. “Ahora podemos cambiar cualquier cosa en un momento”.

Tiempo bien aprovechado

Xerox creó el sistema “Just In Time” que flexibilizó el proceso de producción y permitió a FG Wilson generar materiales personalizados en una gama más amplia de formatos, incluyendo CD-ROM, Internet e impresión digital.

Xerox diseñó una solución adaptada a las necesidades de FG Wilson, instalando sólo dos impresoras digitales DocuTech 6135 con un servidor Blade de Sun Microsystems. La DT6135 es perfecta para la producción de grandes tiradas de manuales en blanco y negro. Imprime automáticamente por las dos caras y, entre otras funciones, incluye grapado, encuadernación, creación de folletos e inserción de tapas. Es fácil de usar, se puede configurar con sólo pulsar unos botones y, añadiendo un sistema FreeFlow Makeready, puede escanear documentos y recibir documentos electrónicos al mismo tiempo. Además, ponía la impresión On Demand al alcance de FG Wilson.

Xerox también rediseñó los manuales para que se pudiera acceder a los datos del pedido de un cliente directamente desde su software SAP y reducir así el margen de error. Además, el sistema puede funcionar con sólo cinco trabajadores a tiempo completo en la planta de FG Wilson.

El equipo trabajó seis meses en las cinco primeras fases del proyecto Six Sigma antes de que FG Wilson iniciara la última etapa, que consistió en la evaluación semestral.

Para entonces, el número de manuales que FG Wilson debía producir en una





A la vanguardia:
FG Wilson invierte constantemente en diseño de procesos

La empresa, que empezó en 1966 como fábrica textil familiar, tiene ya más de 2.500 empleados y una planta de 65.000 metros cuadrados donde se producen 50.000 generadores al año. Sus beneficios impulsan la economía local y son muy importantes para la comunidad, pues financian programas educativos y obras benéficas.

Aunque el mérito de este éxito es de FG Wilson, Xerox se enorgullece de haber contribuido de alguna manera a mantener la posición de liderazgo de la empresa. A día de hoy y por mucho tiempo.



semana había pasado de unos 600-700 a más de 1.200. Gracias al nuevo proceso de Xerox, pudieron hacerlo sin problemas.

“Con el antiguo sistema de gestión documental teníamos que contratar a más empleados y gastar más papel para seguir creciendo”, dice John Stewart, “así que este proyecto es esencial para la evolución de la empresa”.

La mejora fue increíble. Teniendo en cuenta la redistribución del personal y la reducción de los gastos de inventario y material, FG Wilson calculó que con el nuevo sistema habían ahorrado 250.000 libras el primer año, un 60% más de lo que habían previsto en un principio.

“El proyecto también mejora nuestro servicio al cliente, ya que garantiza la entrega a tiempo de los manuales completos y controla los contenidos con la lista de materiales del sistema SAP, resolviendo los problemas de calidad del sistema anterior”, continúa John Stewart.

Datos: La tecnología

Xerox instaló dos DocuTech 6135s con estas características:

- Imprimen hasta 135 ppm.
- Impresión a una o dos caras.
- Impresión de trama láser a 600 dpi.
- Tecnología ImageSense.
- Grapado/encuadernación en línea.
- Peso del papel: 60 gsm (fino) a 200 gsm (cartulina).
- Tamaño del papel: de 203 x 254 mm a 363 x 432 mm.
- Grapado/encuadernación a derecha e izquierda.
- Unidades intermedias opcionales de dos o tres bandejas

Los resultados

FG Wilson calcula que con el nuevo sistema han ahorrado 250.000 libras el primer año, un 60% más de lo previsto. Estas soluciones le permiten mirar de cara al futuro con confianza...

Grandes proyectos internacionales

FG Wilson sigue siendo líder en el campo de los generadores, con muchos clientes internacionales como el nuevo sistema de transporte público de Bangkok.

La conclusión

La empresa produce y exporta más de 50.000 generadores al año a más de 180 países y es una de las exportadoras británicas más importantes.

Antes

- Impresión subcontratada a 17 proveedores.
- Diez empleados fijos, con planes para ampliar el departamento.
- Los pedidos de los clientes se recibían y procesaban manualmente, lo que causaba errores en los documentos.

Solución

- Xerox Global Services realiza análisis y presenta sus recomendaciones.
- Cinco empleados se encargan de todo el proceso.
- La impresión se hace en la empresa.

Ventajas

- Los trabajos de impresión son mucho más rápidos.
- Drástica reducción de costes.
- Gestión automática (y sistemática) de todos los documentos.
- Los clientes siempre reciben los manuales en el idioma correcto y adaptados a sus necesidades.