

Migliorare la qualità riprografica e ridurre i costi presso l'Università di Rotterdam



“Abbiamo scelto Xerox perché eravamo convinti della sua qualità. Xerox ci offriva l'esperienza e le risorse di cui avevamo bisogno, e ci ha favorevolmente colpiti con i livelli di servizio proposti.”

– Wim Burghout
Dipendente senior Expert Services
Università di Rotterdam

Lo scenario

Ripartita tra cinque diverse sedi cittadine, l'Università di Rotterdam (già nota come Hogeschool) conta circa 27.000 studenti e 2.500 dipendenti. L'ateneo tiene corsi in 67 discipline eterogenee quali scienze, tecnologia, assistenza sanitaria, ingegneria e arti, e gode di una ben meritata reputazione di eccellenza accademica. Negli ultimi cinque anni, l'università ha mostrato una crescita annuale costante compresa tra il 10 e il 15%.

La sfida

Al pari di qualsiasi altra azienda, l'università deve competere per attrarre un flusso costante di nuovi “clienti”: in questo caso, gli studenti paganti. Benché il curriculum accademico dell'università risulti persuasivo per molti studenti, la portata e la qualità delle strutture del campus sono altrettanto importanti. Di conseguenza, l'università cerca di preservare un ambiente efficiente e piacevole, offrendo strutture di prima qualità.

Circa 18 su 25 milioni di documenti prodotti annualmente dall'università vengono creati dal CRD (Central Reprographics Department, reparto riprografico centrale). Circa la metà di questi è rappresentata da ausili didattici e materiali di consultazione; il resto è costituito da schede di valutazione e compiti in classe.

La possibilità di produrre la documentazione in modo rapido, conveniente e redditizio è d'importanza fondamentale. Il CRD, diretto da un fornitore di servizi esterno, non disponeva di collegamenti digitali con il resto del campus: chiunque desiderasse usufruire dei suoi servizi doveva recarvisi personalmente.

L'università disponeva inoltre di un parco copiatrici e stampanti che venivano ispezionate manualmente all'incirca ogni giorno, per assicurarsi che funzionassero in modo soddisfacente e contenessero scorte adeguate di carta e toner. Il problema insito in questo approccio, tuttavia, era che eventuali tempi di inattività causati da un inceppamento della carta o dalla carenza di materiali di consumo restavano irrisolti per svariate ore.

Deciso a risolvere questa situazione, Wim Burghout, dipendente senior Expert Services, indisse una gara d'appalto tra i principali fornitori europei e offrì una consulenza professionale al team di gestione del reparto servizi della struttura.

La soluzione

L'obiettivo di Wim era migliorare ed espandere le strutture e i servizi del reparto riprografico interno e al contempo rimodernare il parco copiatrici. Diversi fornitori sottoposero le proprie offerte per aggiudicarsi il contratto, ma Xerox sbaragliò tutti.

Servizi di stampa più efficienti e accessibili.

Il risultato è stato un risparmio del 10-15% e trasparenza sui costi.

“Abbiamo scelto Xerox perché eravamo convinti della sua qualità. Xerox ha l'esperienza e le risorse di cui avevamo bisogno, e ci ha favorevolmente colpiti con i livelli di servizio proposti. Il prezzo, naturalmente, fu uno dei fattori che prendemmo in considerazione, ma certamente non era quello più importante”, spiegò Wim.

Xerox rimodernò rapidamente il parco macchine, installando i modelli più recenti in posizioni strategiche. Non solo le nuove macchine erano più affidabili, ma i tempi di attività vennero ulteriormente aumentati con l'installazione di CentreWare® Web, un complesso strumento software per il monitoraggio remoto dello stato e dell'utilizzo di ciascun dispositivo. Il rinnovamento del parco macchine, tuttavia, fu solo una parte dell'operazione. Poiché il reparto riprografico universitario era responsabile della produzione della maggioranza dei documenti, Xerox provvide a migliorarlo e ad espanderlo.

Piuttosto di far passare tutta la documentazione attraverso un unico ufficio riprografico centrale, Xerox aprì e attrezzò due punti di servizio supplementari presso altre sedi dell'ateneo, per distribuire il carico di lavoro e migliorare i tempi di risposta. Xerox stabilì inoltre delle connessioni digitali per far sì che gli studenti e il personale non dovessero recarsi personalmente presso gli uffici del centro riprografico. Fu infine implementato un software di classificazione dei lavori per migliorare e controllare i flussi di lavoro.

I risultati

Oltre a fornire un servizio di riprografia per la creazione di compiti, ausili didattici e materiali di consultazione, è stata introdotta una serie di nuovi servizi, tra cui i servizi creativi quali layout, design, impaginazione e desktop publishing. Le veloci connessioni digitali e il software di classificazione dei lavori hanno trasformato il flusso di lavoro e reso i servizi considerevolmente più efficienti ed accessibili.

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nei servizi di processi aziendali, IT ed outsourcing dei documenti. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni su come aiutiamo le istituzioni operanti nel campo dell'istruzione superiore, visitare www.xerox.it/services.

Grazie all'installazione di macchine moderne e funzionali, al monitoraggio continuo e alla manutenzione preventiva dell'intero parco, il tempo di attività supera ora di gran lunga il 98%, ossia il livello garantito da Xerox secondo le clausole del contratto quinquennale.

Sebbene la riduzione dei costi non fosse l'obiettivo principale, la nuova apparecchiatura e le prassi lavorative hanno prodotto risparmi dei costi dell'ordine del 10-15% circa. Rapporti mensili dettagliati offrono all'università una piena trasparenza dei costi, dato di cui non disponeva in precedenza.

Il futuro

Una volta instaurato il nuovo rapporto e reso il servizio CRD perfettamente funzionante, Xerox collabora ora con l'università al fine di aggiungere ulteriore valore. Una delle aree in cui ciò è maggiormente evidente è l'uso delle conoscenze e dei contatti del settore per procurarsi volumi elevati di materiali in stampa offset, carta intestata, brochure, materiale di marketing e molto altro a tariffe concorrenziali.

È inoltre in corso un progetto di ottimizzazione della distribuzione e della produzione del materiale educativo. Benché i supporti digitali siano ideali per trasmettere informazioni agli studenti, le opere di consultazione vanno in realtà stampate, piuttosto che lette a schermo. In futuro, gli studenti potranno accedere a un sito Web, ordinare i materiali necessari e richiederne la consegna direttamente a domicilio.

Case Study in breve

La sfida

- Il reparto CRD (Central Reprographics Department) era responsabile della produzione di circa 18 milioni di documenti all'anno, ma incontrava difficoltà nel soddisfare le esigenze degli utenti
- Il parco copiatrici e stampanti non era gestito in maniera proattiva e i dispositivi potevano restare inattivi per ore

La soluzione

- Installazione di copiatrici e stampanti moderne e affidabili in ubicazioni ottimali
- Monitoraggio e gestione remota dei dispositivi per migliorare ulteriormente il tempo di attività
- Installazione sul posto di due nuovi punti di servizio riprografico per distribuire il carico di lavoro e migliorare i tempi di risposta

- Disponibilità del CRD online

I risultati

- Nuovi servizi CRD, tra cui il layout, il design e il desktop publishing dei documenti, resi disponibili per la prima volta
- Tempo di attività del parco garantito di oltre il 98%
- Risparmi di costi di circa il 10-15% con piena trasparenza dei costi

