

Trasformazione di una costosa infrastruttura aziendale in una sorta di “azienda” ottimizzata di servizi per documenti.



Questa azienda del settore aerospaziale e della difesa voleva adottare le pratiche ottimali del settore per gestire apparecchiature, servizi e materiali di stampa con maggior efficacia, incrementare l'efficienza dei dipendenti, migliorare la soddisfazione degli utenti finali e produrre notevoli risparmi sui costi.

Lo scenario

Un'azienda di Fortune 500, appaltatrice leader nel settore aerospaziale e della difesa, stava esplorando attraverso le proprie iniziative interne Six Sigma nuovi modi per ridurre i costi e migliorare le procedure in tutta l'azienda. La stampa aziendale rappresentava un settore dai costi difficilmente gestibili e dai processi più disparati tra le varie business unit. Nessuna unità sapeva quanto spendeva nella produzione di documenti. L'azienda disponeva di una moltitudine di stampanti di svariati produttori, con un rapporto medio dipendente-dispositivo di 2 a 1.

La sfida

L'azienda ha sviluppato una strategia RFP per aggiornare in modo completo la sua tecnologia e i servizi di assistenza. Ciò ha offerto un'eccellente opportunità per rivalutare i suoi obiettivi relativi alla produzione di documenti da una nuova prospettiva:

- Ridurre il “costo totale di proprietà” relativo alla produzione di documenti
- Dimensionare correttamente e standardizzare i dispositivi e i servizi di produzione di documenti in tutta l'azienda
- Offrire sia opzioni di “acquisizione/gestione” che di “stampa gestita” alle business unit
- Capacità di controllare, riferire e reagire in base ai dati acquisiti
- Strategia per ridurre la domanda di stampe cartacee e passare a una piattaforma più digitale

La sua strategia di approvvigionamento richiedeva ai vendor di fornire un'analisi fattuale di svariati siti, per misurare l'utilizzo effettivo delle stampe, l'utilizzo dei dispositivi e il rapporto dipendenti-dispositivi. Il team riteneva che questa analisi avrebbe prodotto notevoli riduzioni dei costi e il miglioramento delle procedure, se fosse stata implementata in modo da soddisfare le effettive esigenze

di produzione di stampe delle divisioni. Inoltre, il team interno Six Sigma riteneva che i partner fossero maggiormente in grado di fornire servizi di stampa a un costo inferiore rispetto a quanto potesse fare l'azienda in prima persona.

Sebbene sapesse quanta carta acquistasse e consumasse, il cliente non sapeva quali fossero i suoi costi reali di produzione per dipendente o per settore. Sulla base di determinati dati e presupposti, le valutazioni di Xerox sono risultate perfettamente allineate alla rigorosa analisi Six Sigma condotta dal cliente - il che ha accresciuto ulteriormente la fiducia da questi riposta in Xerox.

Al termine di un'approfondita valutazione, il contratto è stato assegnato Xerox. Le differenze sostanziali che hanno permesso a Xerox di battere una concorrenza oltremodo agguerrita sono state:

- La nostra analisi corrispondeva pressoché perfettamente alla loro analisi interna delle pagine stampate per dipendente
- Le opinioni degli utenti finali, che hanno offerto una “voce del cliente”
- La comprovata qualità della nostra tecnologia
- Le certificazioni sulla sicurezza delle informazioni ottenute dai nostri dispositivi multifunzione (MFD)
- La suite di strumenti di Xerox Enterprise Print Services era conforme ai loro rigorosi requisiti di sicurezza
- Il nostro approccio innovativo ed efficiente, di stampo aziendale, all'outsourcing dei documenti
- Il nostro strumento automatizzato riferiva l'utilizzo effettivo dei dispositivi, fornendo il più alto livello di risparmi garantiti proposto tra tutti i vendor in concorrenza tra loro

Migliorare la sicurezza delle informazioni. Dimensionare correttamente l'ufficio.

La soluzione

Lavorando a stretto contatto con i nostri clienti, abbiamo trasformato la disorganizzata infrastruttura di ufficio di una delle loro divisioni in un servizio gestito professionalmente con criteri da vera e propria azienda di servizi.

Innanzitutto, abbiamo condotto un'accurata valutazione aziendale utilizzando strumenti e metodologie Lean Six Sigma per stabilire il livello appropriato di servizi per documenti negli uffici della divisione.

In base ai risultati ottenuti, abbiamo sviluppato un piano di ottimizzazione per migliorare la qualità dei servizi di assistenza disponibili per i dipendenti e migliorare il loro rapporto utenti-dispositivi da 2 a 1 a un valore estremamente efficiente di 8 a 1.

Abbiamo installato dispositivi multifunzione Xerox® allo stato dell'arte, dotati di certificazioni complete sulla sicurezza delle informazioni fornite dalla NIAP (National Information Assurance Partnership). La certificazione Common Criteria del NIAP è uno standard riconosciuto a livello internazionale per convalidare le dichiarazioni relative alla sicurezza di prodotti e servizi IT.

Grazie alla suite di strumenti di Xerox® Enterprise Print Services abbiamo monitorato e gestito proattivamente la loro intera infrastruttura di servizi documentali, inclusi dispositivi, manutenzione, materiali di consumo e supporto Help Desk.

Ci siamo assunti la totale responsabilità di assicurare che le sedi del cliente dispongano delle apparecchiature e dei servizi di assistenza appropriati per soddisfare le esigenze dei dipendenti, anche quando tali esigenze cambiano col passare del tempo.

Abbiamo fornito un approccio economicamente efficiente alla fatturazione, basato su un costo standard per pagina stampata, anziché sul noleggio delle apparecchiature o sui costi di acquisto.

Dopo l'implementazione, abbiamo introdotto il nostro innovativo calcolatore di sostenibilità, il primo disponibile nel nostro settore. Abbiamo utilizzato il calcolatore per fornire una valutazione comparativa dell'ambiente, di tipo "prima e dopo".

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. 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 imprese impegnate nella produzione aerospaziale e militare, visitare www.xerox.it/services.

I risultati

- In seguito all'implementazione nella prima divisione, la nostra soluzione ha fatto risparmiare al cliente tra il 35 e il 50% rispetto a quanto spendeva in precedenza.
- L'impegno di ottimizzazione ha ridotto di oltre il 60% il numero di dispositivi per documenti negli ambienti del cliente.
- I nostri dispositivi multifunzione certificati NIAP hanno migliorato la sicurezza delle informazioni.
- I nostri servizi di monitoraggio e manutenzione proattivi dei dispositivi hanno migliorato il tempo di attività dei dispositivi e l'assistenza per gli utenti finali.

L'uso del calcolatore di sostenibilità Xerox® ha quantificato l'impatto dei miglioramenti agli uffici. L'analisi che ne è derivata ha dimostrato che la nostra soluzione ha ridotto significativamente l'impatto ambientale dell'ambiente di stampa del cliente, permettendogli di acquisire una posizione di leadership in materia di ecocompatibilità. In questa divisione iniziale, la nostra soluzione ha consentito al cliente di:

- Ridurre i consumi di energia del 27%
- Ridurre l'emissione di gas serra del 26%
- Ridurre i rifiuti solidi del 33%

In base a tali risultati, il cliente ci ha incaricato di proseguire su questa strada ed estendere la nostra soluzione ad altre tre grandi divisioni, tra cui una con sedi in oltre 30 località in tutto il mondo.

Secondo le nostre previsioni, l'ottimizzazione progressiva nella divisioni dovrebbe ridurre il numero complessivo di dispositivi per documenti di quasi il 60% e far risparmiare al cliente quasi il 40% sui suoi costi complessivi delle infrastrutture aziendali. Attualmente è in corso l'implementazione della soluzione presso altre due divisioni.

Grazie ad una partnership sempre più stretta con questa azienda leader nel settore aerospaziale e della difesa, forniamo anche soluzioni per la produzione di stampe ad alti volumi in svariate sedi. Inoltre, stiamo studiando le possibilità di aiutare il nostro cliente a migliorare i processi chiave aziendali basati sui documenti che supportano le sue priorità strategiche.

Case Study in breve

La sfida

- Dimensionare correttamente l'infrastruttura aziendale in svariate divisioni
- Standardizzare e ottimizzare la gestione di apparecchiature, servizi, materiali e assistenza agli utenti finali
- Migliorare la qualità dei servizi relativi ai documenti
- Ridurre il costo totale di proprietà
- Assicurare la sicurezza delle informazioni
- Promuovere la sostenibilità
- Sviluppare una soluzione efficace di outsourcing dei documenti applicabile all'intera azienda

La soluzione

- Una rigorosa valutazione Lean Six Sigma dell'infrastruttura aziendale
- Un parco di dispositivi multifunzione Xerox® efficienti e certificati NIAP
- Monitoraggio e manutenzione proattivi dei dispositivi
- Un modello di prezzi economicamente conveniente basato su un costo standard per pagina

I risultati

- Gestione standardizzata e semplificata dei servizi relativi ai documenti
- Risparmi dal 35 al 50% (su una divisione)
- Una riduzione del 60% del numero dei dispositivi per documenti e un taglio di oltre il 40% dei costi (su due divisioni)
- Sicurezza delle informazioni migliorata
- Conversione di un asset a costo fisso in una struttura di prezzi con pagamento in base all'uso
- Notevoli riduzioni dei consumi di energia, delle emissioni di gas serra e dei rifiuti solidi
- Modello di espansione della soluzione ad altre divisioni

