

# Migliorare i servizi di stampa aziendale per raggiungere obiettivi ambiziosi.



“Stiamo consolidando una partnership già forte per migliorare una funzione aziendale fondamentale. La comunicazione tra noi e Xerox è aperta e onesta; ci piace parlare a viso aperto e Xerox ha risposto in modo flessibile e innovativo. Di conseguenza, stiamo perseguendo alcuni obiettivi realmente ambiziosi.”

– Alan Quearns  
Services Manager  
British Telecom

## Lo scenario

Presente in oltre 170 paesi, British Telecom (BT) è uno dei maggiori provider di soluzioni e servizi di comunicazione al mondo e conta circa 96.000 dipendenti diretti. Possiede e gestisce una delle più grandi reti IP al mondo, con oltre 1.270 città connesse.

Nel Regno Unito, dove hanno sede la maggior parte dei dipendenti, BT opera da oltre 600 siti – uffici, centrali telefoniche, campus multiedificio – il che rende il flusso di informazioni su ampia scala una questione complessa. La stampa è una parte fondamentale di questo flusso di informazioni, sia tra colleghi che con clienti e partner.

Desiderosa di migliorare i suoi processi di produzione di stampe nel Regno Unito per fornire al personale un servizio più efficiente ed economico, nel 1999 BT si rivolse a Xerox per un servizio di stampa gestito. Xerox assunse la responsabilità dei servizi di stampa e di reprografia di BT in tutto il Regno Unito, acquisendo la gestione delle sale stampa e di tutte le funzionalità di stampa e copia per ufficio di BT.

## La sfida

A partire dal 2007, BT rispondeva positivamente alle nuove pressioni del mercato ed alle esigenze della clientela. L'intera azienda stava cercando di migliorare la qualità dei propri servizi e aveva stabilito

obiettivi di crescita ambiziosi. Controllare i costi e garantire l'efficienza erano elementi fondamentali per raggiungere l'obiettivo di acquisire un vantaggio competitivo.

Tra i molti cambiamenti in corso all'interno dell'azienda, BT trasferì la responsabilità del contratto per la stampa gestita dai team delle proprie strutture al reparto IT, sotto la supervisione del Services Manager Alan Quearns. Alan lanciò a Xerox una nuova sfida.

“Avevamo alcuni obiettivi davvero ambiziosi da raggiungere per ottenere un adeguato miglioramento operativo”, ha dichiarato. “Avevamo bisogno di lavorare con partner pronti a condividere le difficoltà e aiutarci a raggiungere gli obiettivi, nonché ad adottare le stesse metriche da noi stabilite.”

In particolare, Alan e il suo team stavano cercando di ridurre i tempi dei cicli di lavoro e di migliorare la soddisfazione dei clienti attraverso un'iniziativa del tipo “buona la prima”, nonché di contribuire al programma di tutela ambientale di BT.

“Ovviamente stavamo anche cercando il modo di risparmiare sui costi”, spiega Alan, “ma più di ogni altra cosa eravamo alla ricerca di un approccio proattivo per migliorare i livelli di servizio. Così chiedemmo a Xerox di affrontare con noi questa sfida: trovare modi nuovi per fare ancora meglio”.

# Controllo dei costi di stampa

## Miglioramento della sostenibilità e valutazione della soddisfazione degli utenti

### La soluzione

Nel 2008 è stato avviato un programma di miglioramento dei servizi. Il team Xerox lavorò a stretto contatto con i tecnici BT per comprendere le loro priorità e approntare un piano per realizzare i miglioramenti necessari.

Il primo passo fu un esame dell'ampio parco di dispositivi di stampa, scansione e copia per ufficio di BT, per poi passare ai servizi reprografici. Nell'ambito dei requisiti di BT in materia di produzione di documenti, il team studiò come utilizzare al meglio il parco macchine per ridurre i costi e le emissioni di anidride carbonica—senza sacrificare la qualità e l'efficienza dei servizi di stampa aziendali erogati da Xerox.

A gennaio 2009, questo nuovo impegno è stato formalmente riconosciuto con un nuovo contratto tra BT e Xerox.

### I risultati

“Stiamo consolidando una partnership già forte per migliorare una funzione aziendale fondamentale”, dichiara Alan. “La comunicazione tra noi e Xerox è aperta e onesta, ci piace parlare a viso aperto e Xerox ha risposto in modo flessibile e innovativo. Di conseguenza, stiamo perseguendo alcuni obiettivi realmente ambiziosi.”

Complessivamente, BT risparmierà £10,4 milioni in quattro anni per raggiungere i suoi obiettivi di risparmio sui costi. Un elemento chiave che contribuisce a queste cifre è l'eliminazione delle stampanti di terzi dal parco dispositivi quando arrivano a fine vita. Un elemento chiave che contribuisce a queste cifre è l'eliminazione delle stampanti di terzi dal parco dispositivi quando arrivano a fine vita.

**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 sui nostri servizi per le aziende del settore delle comunicazioni, visitare [www.xerox.it/services](http://www.xerox.it/services).**

È stato fatto un enorme passo in avanti per migliorare le credenziali ambientali di BT. Oltre ad assicurare l'eliminazione responsabile dei vecchi dispositivi, Xerox sta adottando iniziative che invitano gli utenti a non stampare.

Il numero di utenti che condividono uno stesso dispositivo è passato da 8 a 25, e oggi molti dispositivi impiegano l'inchiostro solido, che riduce fortemente le emissioni di CO<sup>2</sup>. Xerox è in possesso di una metodologia esclusiva per la valutazione delle emissioni di anidride carbonica, che per BT calcola siano diminuite del 50%.

È stato anche istituito un programma di comunicazione per aiutare gli utenti a raggiungere una soluzione rapida a problemi comuni quali ad esempio gli inceppamenti carta. Come risultato, le valutazioni sulla soddisfazione dei clienti raccolte tramite un sondaggio condotto su base regolare da BT stanno superando le aspettative.

### Il futuro

La storia non è assolutamente finita, dato che BT e Xerox continuano a impegnarsi per ridurre ulteriormente l'uso di energia e le emissioni di CO<sup>2</sup>, e Alan è ansioso di saperne di più sui dispositivi di prossima generazione di Xerox.

Una volta ottimizzati i servizi di stampa per ufficio, l'attenzione sta ora spostandosi sui servizi reprografici erogati da Xerox.

Il contratto sulla reprografia tra BT e Xerox è stato rinnovato e Xerox si è impegnata a garantire un risparmio del 40%, anche attraverso la razionalizzazione e riduzione delle sale stampa da 11 a 6 senza pregiudicare disponibilità e qualità del servizio.

I nuovi strumenti di rendicontazione utilizzati da Xerox per gestire il parco dispositivi servono anche a dare ad Alan e al suo team una visione più chiara delle abitudini di stampa all'interno dell'organizzazione. “Questa analisi servirà in ultima analisi ad assicurare un utilizzo economicamente efficiente delle risorse di stampa passando a un sistema di determinazione dei prezzi basato sull'utilizzo”, dichiara.

### Case Study in breve

#### La sfida

- Raggiungere obiettivi ambiziosi di riduzione dei costi
- Contribuire al programma di tutela ambientale di BT attraverso la riduzione delle emissioni di anidride carbonica
- Migliorare i livelli di servizio per gli utenti

#### La soluzione

- Un programma di miglioramento dei servizi a livello di impresa incentrato inizialmente sulla stampa per ufficio e successivamente sulla reprografia
- Sviluppo e implementazione di processi migliorati per raggiungere nuovi livelli di servizio
- Un nuovo programma di comunicazione per aiutare gli utenti a risolvere i problemi comuni

#### I risultati

- £10,4 milioni risparmiati in quattro anni sulla stampa per ufficio e risparmio del 40% sulla reprografia
- Un rapporto utenti/dispositivi più efficiente
- 50% di riduzione delle emissioni di anidride carbonica
- Valutazioni sulla soddisfazione degli utenti superiori agli obiettivi

