

Aumentare la produttività e contribuire al controllo dei costi di stampa per Clifford Chance.



“La soluzione Servizio di stampa gestito proposta da Xerox ha soddisfatto le nostre esigenze di fondo, ha ridotto i nostri costi, ci ha permesso di aggiornare gran parte dei nostri dispositivi e, cosa parimenti importante, ha mantenuto gli elevati livelli di servizio richiesti dai nostri avvocati.”

– Lee Doyle
Responsabile Business Operations
Clifford Chance

Lo scenario

Uno dei più prestigiosi uffici legali del mondo, Clifford Chance vanta una serie di clienti di alto profilo in tutto il mondo e impiega circa 7.000 dipendenti in 21 paesi. La sede di Londra ha alle proprie dipendenze 2.500 persone che coniugano i più elevati standard globali con competenza locale. Clifford Chance si impegna ad aiutare i propri clienti a conseguire i loro obiettivi mettendo a disposizione personale legale che offre consulenza a livello nazionale e internazionale per transazioni locali o transfrontaliere, attività quotidiane ed affari di particolare complessità.

La sfida

Come per gran parte degli studi legali, la stampa è di importanza strategica. Nel mese di luglio 2005, Clifford Chance lanciò un programma di modernizzazione del sistema di stampa per assicurarsi che le proprie apparecchiature di stampa fossero all'altezza delle esigenze aziendali. A tale scopo, lo studio iniziò a cercare un fornitore di apparecchiature globale. Benché il contenimento dei costi, elemento mai trascurabile, fosse uno degli obiettivi principali del programma, l'obiettivo più importante da raggiungere era che i servizi di stampa supportassero la produttività degli indaffarati legali e del personale addetto ai servizi dello studio.

Il responsabile Business Operations, Lewis Doyle, così riassume la situazione: “La nostra è un'attività frenetica e noi puntiamo fortemente sulla tecnologia, in special modo la stampa, per soddisfare le esigenze della nostra clientela. A livello sia finanziario sia ambientale, dovevamo assicurarci di lavorare con la massima efficienza.”

Oltre a nominare un nuovo fornitore di apparecchiature per la stampa per l'intero studio, Doyle aveva ulteriori piani per il grande ufficio londinese dello studio. Poiché il reparto IT si occupava delle stampanti e quello di gestione strutture era responsabile delle copie, Doyle vedeva l'opportunità di semplificare i processi nella sede di Londra e adoperare tale trasformazione come modello da implementare a livello globale.

Il suo obiettivo era ottenere un servizio di stampa gestito da un fornitore esterno e adottare un approccio di servizi di copia a pagamento. In tal modo, l'organizzazione avrebbe tratto beneficio da una maggiore flessibilità che avrebbe consentito di mantenere le operazioni e i costi in linea con la richiesta.

In modo specifico, gli obiettivi del programma erano i seguenti:

- Migliorare la qualità del servizio di stampa per tutti gli utenti
- Semplificare i processi di supporto della stampa
- Offrire flessibilità nell'ambiente di lavoro in costante evoluzione
- Integrare il nuovo processo di stampa nelle prassi lavorative esistenti
- Identificare le aree in cui migliorare ulteriormente il servizio

Qualità delle stampe d'importanza strategica all'altezza delle esigenze aziendali.

Migliorare i livelli di servizio e ridurre i costi.

La soluzione

Clifford Chance indisse una gara d'appalto e, dopo aver selezionato quattro candidati tra i nove fornitori presi in considerazione, scelse Xerox per la fornitura di apparecchiature a livello globale, ma anche per i Servizi di stampa gestiti a Londra. Spiega Doyle: "Oltre al fatto che Xerox avrebbe fornito e gestito dispositivi di altri produttori, la gamma di stampanti Xerox® ci offriva la versatilità necessaria, classificandosi prima nei nostri collaudi di usabilità dei dispositivi."

"Nutrivamo già grande fiducia nei Servizi di stampa gestiti Xerox, poiché avevamo già osservato altrove la soluzione in funzione. Xerox ci dette ascolto e comprese che non si trattava di una semplice questione di razionalizzazione, comprendendo l'importanza che attribuiamo al servizio. Avemmo l'impressione che Xerox dedicatesse tutto il tempo necessario a conoscerci in maniera approfondita e a comprendere i nostri requisiti aziendali."

Prima della stesura del contratto, Xerox portò a termine un processo di due diligence avvalendosi della metodologia Six Sigma, parlando agli utenti e valutando l'utilizzo delle stampanti.

Xerox offrì una serie di potenziali design di infrastrutture di stampa, che consentirono allo studio Clifford Chance di soppesare i diversi livelli di servizio e i gradi di risparmio dei costi ottenibili. La soluzione ottimale per Clifford Chance fu di introdurre ulteriori apparecchiature di stampa a colori, fornire nuovi dispositivi multifunzione e stampanti segretariali e la possibilità di creare una rete di dispositivi per un miglior monitoraggio e capacità di ripresa.

In seguito alla firma dei contratti, Xerox avviò l'implementazione graduale dei Servizi di stampa gestiti nel mese di dicembre 2007, per una durata di quattro mesi. Clifford Chance guadagnò dal servizio:

- Un team in sede formato da otto persone
- La gestione dell'intero parco stampanti, apparecchi fax, distruggidocumenti e dispositivi multifunzione

- Gestione della fornitura di carta
- Fatturazione unificata
- Tempi di risposta stabiliti per contratto: 30 minuti per rispondere a un guasto e due ore per la riparazione
- Gestione delle prestazioni tramite accordi sul livello di servizio e rapporti mensili

I risultati

Doyle è soddisfatto dei risultati e dell'approccio assunto da Xerox e Clifford Chance nei confronti della partnership: "Entrambe le parti hanno dedicato il tempo necessario per conoscersi", dichiara. "Di conseguenza, abbiamo implementato una soluzione davvero solida."

"Xerox ha rispettato il suo impegno nei nostri confronti, e noi abbiamo ottenuto significativi risparmi. Xerox ha semplificato le nostre operazioni di stampa, mettendoci in grado di ridurre il nostro parco macchine da 2.840 dispositivi nel mese di giugno 2007 a 2.350 nell'aprile del 2009. I livelli di servizio sono stati ottimizzati in modo da supportare la produttività del nostro personale. Oggi disponiamo di una visibilità e di un controllo del nostro ambiente di stampa significativamente migliori."

"Anche il contratto è altamente flessibile: possiamo ridurre o aumentare i volumi di stampa di circa il 10% prima di rinegoziare le tariffe di costo per copia, e ciò ci consente di rispondere prontamente alle richieste del mercato."

Il futuro

Clifford Chance ha ora grandi piani per sviluppare ulteriormente la propria relazione con Xerox, dall'aggiornamento di singole stampanti desktop all'adozione di nuove tecnologie, pur continuando a salvaguardare l'ambiente. Afferma Doyle: "Avendo instaurato un rapporto di fiducia e proficuo con Xerox, non ho alcun dubbio che continueremo a lavorare insieme per migliorare il nostro ambiente di stampa e servire al meglio i nostri clienti. Scegliere Xerox per la gestione dei nostri processi di stampa è stata la decisione giusta per le nostre attività."

Case Study in breve

La sfida

- Migliorare la qualità del servizio di stampa
- Semplificare i processi di supporto della stampa
- Offrire flessibilità nell'ambiente di lavoro in costante evoluzione
- Integrare il nuovo processo di stampa nelle prassi lavorative esistenti
- Identificare le aree in cui migliorare ulteriormente il servizio
- Finanziare la nuova soluzione con il costo per copia (CPC)

La soluzione

- Xerox fornisce una gamma di stampanti e dispositivi multifunzione per il supporto globale dell'azienda
- Xerox ha condotto un'analisi dell'ambiente di stampa presso lo studio Clifford Chance di Londra, presentando un quadro dettagliato dei costi esistenti e dei risparmi previsti
- Oggi Xerox gestisce tutte le stampanti e i dispositivi multifunzione della sede di Londra

I risultati

- Livelli di servizio migliorati e funzionalità potenziate a un costo ridotto
- Clifford Chance ha conseguito un notevole risparmio in termini di costi nel primo anno di collaborazione con Xerox
- Determinazione flessibile dei prezzi mediante il costo per copia e chiara fatturazione consolidata
- Semplificazione dei processi e del parco macchine, con la riduzione del numero dei dispositivi da 2.840 a 2.350

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 possiamo aiutare le Servizi Professionali, visitate il sito www.xerox.it/services.

