

Come un modo diverso di pensare alla stampa può produrre grandi risultati aziendali



“Questa azienda era dotata di una visione strategica che le permetteva di superare il tradizionale modo di pensare al servizio di stampa gestito per l'ufficio e di riconoscere appieno tutto il valore che potevamo offrire gestendo le stampe per ufficio, quelle prodotte a livello centrale e quelle esternalizzate come un tutt'uno.”

Xerox Service Delivery Manager

Lo scenario

Quest'azienda internazionale di servizi professionali è presente in oltre 100 paesi. L'azienda considera i dipendenti il proprio punto di forza e li supporta in ogni modo affinché possano dare il meglio di sé. Trattandosi di un'azienda incentrata sulle informazioni e ad uso intensivo di documenti, la possibilità di scansire, copiare o stampare documenti in modo rapido e accurato incide fortemente sulla produttività del personale. E l'immagine dell'azienda può risultare migliorata o compromessa dalla qualità e dal livello di finitura dei suoi documenti.

Senza una chiara strategia per i servizi di produzione documenti, o la capacità di monitorare la domanda e controllare la disponibilità dei servizi correlati alla stampa, è fin troppo facile perdere il controllo e ritrovarsi ad offrire servizi non adatti agli scopi prefissi. Il numero e il tipo di dispositivi si moltiplicano, ma le persone continuano a non trovare una macchina che funzioni come vogliono loro o che abbia le funzioni di cui hanno veramente bisogno. L'azienda è dotata di propri centri stampa che vengono però sottoutilizzati perché è più facile contattare un fornitore esterno. E i costi esplodono.

La sfida

In una delle sue principali località in Europa, dove l'azienda conta 20 uffici, l'approssimarsi della scadenza di svariati contratti inerenti le attività di stampa presentò all'azienda un'occasione d'oro per acquisire una volta per tutte il controllo delle proprie esigenze ed attività di stampa, copia, scansione e fax.

L'azienda si rendeva conto che mettere i propri dipendenti in grado di scegliere in modo oculato se stampare su un dispositivo per ufficio, usare le strutture dell'azienda o usufruire dei servizi di un fornitore esterno avrebbe arrecato grandi vantaggi. Il suo obiettivo prioritario era sostituire le attività di stampa per ufficio, riprografia centralizzata e acquisto di servizi di stampa esterni, tradizionalmente suddivisi in compartimenti stagni, con un unico servizio di stampa end-to-end in grado di soddisfare meglio le esigenze dell'intera azienda.

L'azienda sapeva anche che tale approccio globale avrebbe prodotto significativi risparmi ed efficienze operative grazie alla riduzione, standardizzazione e ottimizzazione del parco macchine, con la possibilità di scegliere e macchine più adatte per le attività di stampa centralizzata e d'ufficio, e di utilizzare tecnologie comuni, processi operativi condivisi ed un unico team di gestione. La riduzione dei costi era un obiettivo chiave per l'azienda, ma c'erano anche altre specifiche finalità per le diverse aree di stampa:

- Ufficio: gestione proattiva per migliorare la qualità ed affidabilità del servizio, funzioni (stampa/scansione, bianco e nero/a colori, A3/A4, ecc) maggiormente finalizzate alle esigenze; introduzione globale del singolo costo per pagina; stampa follow-me
- Produzione e outsourcing: un unico centro stampa per tutte le esigenze di copia e finitura per grandi volumi; fornitori esterni pre-approvati per lavori non gestibili nelle strutture in-house; disponibile per tutti gli uffici 24 ore su 24, 5 giorni alla settimana; strumento online per l'invio e il monitoraggio dei lavori

Servizio di stampa enterprise end-to-end

29% di risparmio sul costo totale di gestione per l'intera attività

La soluzione

Al termine di un'accurata valutazione di oltre dieci fornitori, l'azienda scelse Xerox.

Il primo passo è consistito nel porre fine alla caotica molteplicità di dispositivi e assicurare che i servizi di stampa giusti fossero disponibili là dove occorreva soddisfare esigenze concrete. A tal fine, abbiamo standardizzato tutti i dispositivi di ufficio riducendoli a solo sei modelli diversi, e abbiamo chiuso quasi la metà dei centri stampa di produzione in-house dell'azienda.

Un unico team Xerox gestisce tutti i servizi utilizzando una serie comune di tecnologie, standard, processi operativi e accordi sul livello di servizio. Un'unica politica di utilizzo promuove procedure eco-compatibili e fornisce linee guida su quando utilizzare dispositivi per ufficio, strutture in-house centralizzate e fornitori esterni.

Monitoriamo costantemente ciascun dispositivo e servizio per garantire un utilizzo ottimale delle risorse al livello complessivo. Ad esempio, quando viene inviato un lavoro di stampa di produzione, lo produciamo al costo più basso in base a quando e dove tale lavoro è necessario, non a quando e dove è stato inviato. Prima di esternalizzare i lavori, li valutiamo attentamente uno ad uno: alcuni lavori in precedenza stampati esternamente a caro prezzo vengono ora prodotti in-house ad un costo molto più contenuto.

La soluzione è basata su un avanzato software di gestione: tecnici sul posto sono in grado di rispondere in tempo reale alle richieste di servizio sulle stampanti; avvisi pop-up informano i dipendenti sullo stato e l'adeguatezza dei dispositivi; i lavori di stampa di produzione, da realizzare sia in-house che esternamente, vengono inviati tramite un'unica interfaccia web; e l'azienda ha accesso alla contabilizzazione completa dei costi, fino al livello di singoli utenti.

I risultati

Abbiamo raggiunto tutti gli obiettivi dell'azienda in termini di servizio, sia a livello generale che nelle singole aree. Nel complesso l'azienda sta ottenendo una riduzione del costo totale di gestione di circa il 29%. Stiamo inoltre raggiungendo gli obiettivi di responsabilità aziendale attraverso il riciclaggio del 100% dei materiali di consumo usati e un minore utilizzo di carta e materiali di consumo.

I dipendenti possono ora contare su un funzionamento delle attività di stampa a livello aziendale molto più affidabile ed efficiente, in grado di soddisfare molto meglio di prima le loro esigenze. Ad esempio, ci sono più dispositivi a colori disponibili, dotati di nuove capacità di scansione su email e stampa follow-me, ed hanno un accesso molto più agevole a strutture di stampa centrali flessibili e sofisticate. La disponibilità media dei dispositivi per ufficio è del 99% e le chiamate all'helpdesk sono diminuite del 60%. La soddisfazione degli utenti riguardo al servizio di stampa centrale ed esternalizzato raggiunge il 99%.

Il futuro

Il successo del servizio di stampa dell'azienda ha catturato l'interesse di altre regioni. Sia gli Stati Uniti che altri paesi europei stanno cercando di capire quali lezioni possono trarre e se lo stesso modello di servizio può essere applicato altrove. Nella località europea in cui il servizio è attivo, l'azienda sta già pensando al futuro: a come rendere la stampa più conveniente per il personale viaggiante e i telelavoratori; e a come ampliare il servizio di stampa aziendale in modo che comprenda, ad esempio, servizi di progettazione e creazione di documenti in grado di garantire l'omogeneità del branding in tutte le informazioni per i clienti.

Case Study in breve

La sfida

- Creare un unico servizio gestito per tutte le stampe aziendali: d'ufficio, rivolte al centro stampa interno o esternalizzate
- Tagliare i costi totali ed avere un unico costo per pagina per la stampa per ufficio
- Rendere i servizi più facilmente accessibili e più affidabili, omogenei, flessibili e sostenibili
- Offrire migliori informazioni sulla gestione

La soluzione

- Servizio di stampa aziendale end-to-end gestito con una serie comune di tecnologie, standard e processi
- Riduzione e standardizzazione del numero di dispositivi e di strutture
- Monitoraggio costante del servizio per mantenere le risorse allineate alle esigenze
- Introduzione di nuove capacità quali stampa follow-me ed invio online di lavori di produzione
- Report sulla gestione di tutti i servizi fino al livello di singolo utente o dispositivo

I risultati

- 29% di riduzione del costo totale di gestione
- 99% di disponibilità dei dispositivi
- Riduzione del 60% delle chiamate all'Helpdesk
- 99% di soddisfazione per il servizio di stampa di produzione
- Minore utilizzo di carta e materiali di consumo; riciclaggio al 100%

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.

