

Uniformità su scala globale, dal contratto alla fatturazione.



“La soluzione di stampa fornita da Xerox ha ridotto i costi, semplificato i processi ed è cresciuta insieme all’azienda. La cosa straordinaria è che il tutto è stato portato avanti nell’ambito di un contratto globale, garantendo un servizio e una fatturazione uniformi su scala mondiale.”

– Sean O’Shea
Responsabile erogazione servizi di Xerox

Lo scenario

Questa azienda da 50 miliardi di dollari è uno dei primi produttori al mondo di telefoni cellulari, apparecchiature, infrastrutture e servizi di telefonia mobile. Conta 50.000 dipendenti dislocati in oltre 300 uffici in 70 paesi.

L’azienda opera in un mercato estremamente competitivo e in costante evoluzione. Per poter continuare a essere leader di mercato necessita di un’infrastruttura flessibile, che tuttavia va bilanciata con il controllo dei costi. Al fine di ottimizzare la propria infrastruttura, l’azienda ha perseguito una politica di outsourcing globale, partendo dall’helpdesk IT, dalla rete IT e dai centri dati.

Questa azienda prevede di ottenere grandi vantaggi dai progetti di outsourcing. Si aspetta che gli utenti ricevano un servizio uniforme e di qualità elevata sin dal primo giorno, ovunque si trovino, e che sperimentino un costante miglioramento del servizio. L’azienda desidera inoltre controllare e gestire i costi, offrendo al contempo prezzi convenienti e competitivi a livello locale. Richiede anche un rapporto contrattuale estremamente elastico, con termini che prevedono risposte flessibili alle mutevoli esigenze aziendali.

La sfida

La struttura di stampa dell’azienda era complessa e rigida. Contava un’enorme varietà di dispositivi, compresi modelli obsoleti, posseduti o acquisiti in leasing da parte di svariati dipartimenti.

Gestione, manutenzione e controllo dei costi erano problematici. Gli assett rappresentavano un capitale non indifferente. La tenuta

di scorte di materiali di consumo di tutti i diversi modelli di apparecchiature richiedeva fondi che avrebbero potuto essere meglio spesi in altri ambiti. Inoltre, per i modelli più vecchi, manutenzione e pezzi di ricambio erano costosi. Con tanti responsabili diversi, era praticamente impossibile non solo monitorare, ma anche controllare i costi. Inoltre, i lavoratori mobili lamentavano tempi eccessivamente lunghi necessari per stampare.

L’azienda aveva deciso che la gestione dell’ambiente di stampa, che produceva 120 milioni di pagine all’anno, andava esternalizzata. Desiderava una qualità elevata e un servizio di stampa semplice per tutto il personale, compresi gli utenti mobili. L’obiettivo era implementare una procedura uniforme per trovare i dispositivi, collegarli e utilizzarli, con funzionalità avanzate e livelli di servizio elevati per tutte le operazioni aziendali. La soluzione scelta doveva funzionare in piccole sedi senza richiedere server di stampa. Doveva adattarsi rapidamente alle modifiche aziendali, come l’apertura di nuovi uffici e la chiusura di altri non più necessari. L’azienda richiedeva un controllo gestionale efficace a livello sia regionale che globale. Particolarmente importanti erano un servizio e una fatturazione globali. L’azienda desiderava un partner che fosse in grado di allinearsi a questo modello operativo.

Per veder soddisfatte le proprie richieste, l’azienda ha scelto Xerox e i suoi servizi di stampa gestiti. Il servizio è partito in quattro paesi nel Marzo 2006 ed è stato esteso in tutto il mondo alla fine del 2006.

Standardizzazione di un'infrastruttura di stampa complessa.

Eliminazione di oltre 6000 dispositivi inutili.

La soluzione

Dopo un'analisi completa delle esigenze dell'azienda, Xerox ha fornito un servizio in outsourcing che razionalizza la struttura esistente di stampa, scansione e copia composta da oltre 10.000 dispositivi in rete, trasformandola in un complesso strettamente controllato di 3.500 dispositivi. Xerox ha rilevato la proprietà dei dispositivi esistenti ovunque possibile, eliminandoli dal bilancio dell'azienda cliente. Ha ridislocato tali dispositivi nei punti in cui potevano essere meglio utilizzati e ne ha fornito altri per soddisfare ulteriori esigenze. Attualmente l'azienda ha soltanto 12 diverse categorie di dispositivi e offre livelli definiti di funzionalità a un servizio uniforme su scala globale.

Per ciascuna postazione di stampa, Xerox fornisce un dispositivo che stampa, scansisce e copia, in base alle esigenze locali. Xerox effettua la consegna, l'installazione e il ritiro, compresa la configurazione dei dispositivi di stampa per i nuovi utenti. In alcune sedi, fornisce e installa i materiali di consumo, come toner e carta.

I dipendenti sono supportati da un portale che consente loro di trovare e stampare sul dispositivo più vicino, in modo rapido e semplice. Non occorrono server di stampa, il che consente ulteriori significativi risparmi.

Il nostro strumento automatizzato raccoglie e gestisce i dati relativi ai dispositivi, in modo da spostare quelli sovrautilizzati o espandere quelli sottoutilizzati così da garantire all'azienda il migliore rapporto qualità/prezzo. Il nostro strumento fornisce anche la diagnostica in remoto e monitora i problemi in modo che possano essere risolti proattivamente. In aggiunta, gli utenti possono contattare il loro helpdesk IT globale, che reindirizza i problemi rilevanti a uno dei tre centri regionali Xerox di assistenza, per la

soluzione in remoto o l'intervento di tecnici in sede. Come il resto del servizio, l'assistenza è di livello uniforme e disponibile tutto il giorno per sette giorni su sette su scala globale.

I risultati

Xerox ha fornito esattamente ciò che l'azienda richiedeva: strutture di stampa di qualità elevata, dispositivi dalle funzionalità appropriate, processi semplici, un servizio sempre migliore, un contratto uniforme su scala globale e accordi sul livello di servizio per garantire la massima tranquillità. Inoltre, l'azienda sta realizzando significativi e crescenti risparmi sui costi. "Il trasferimento delle attività a Xerox è stato semplice e rapido e sta fornendo un livello di uniformità, funzionalità e affidabilità che la vecchia struttura interna non avrebbe mai potuto raggiungere", afferma Sean O'Shea, Responsabile erogazione servizi di Xerox.

Il tipo di contratto stipulato e il rapporto in corso con Xerox ha consentito all'azienda di incrementare e ridurre le attività in linea con le mutevoli esigenze aziendali, nell'ambito dei termini di contratto esistenti. Dal punto di vista operativo, tale flessibilità è stata particolarmente apprezzata in quanto l'azienda ha ampliato le proprie attività in molti paesi del Medio Oriente e dell'Africa e ha ridotto il numero di uffici in altre località.

Il futuro

Il progetto si è rivelato un tale successo che l'azienda ha prontamente deciso di ampliarne la portata. Ha già stipulato un accordo con Xerox per incorporare nel servizio l'infrastruttura di stampa di una joint venture strategica tra l'azienda e un altro fornitore di tecnologia. La soluzione in outsourcing sta collocando altri 2.000 dispositivi in rete e prevede 80 milioni di pagine in più all'anno.

Case study in breve

La sfida

- Fornire un livello di uniformità globale complessivo, dai termini contrattuali alla distribuzione, alla fatturazione
- Ridurre i costi di stampa per 120 milioni di fogli all'anno: materiali di consumo, manutenzione, ricambi, gestione
- Eliminare assett capitali dal bilancio
- Adattarsi al rapido evolversi del business

La soluzione

- Servizio di stampa, scansione e copia esternalizzato che impiega globalmente 3.500 dispositivi in rete
- Ridistribuzione dei dispositivi esistenti, dove possibile, e aggiunta di nuovi dispositivi in base alle esigenze
- Offerta di installazione, gestione, manutenzione, risoluzione dei problemi, aggiunte e spostamenti, smaltimenti e fornitura di materiali di consumo
- Abilitazione del monitoraggio in remoto per un processo decisionale accurato e un'efficiente risoluzione dei problemi utilizzando la suite di strumenti automatizzati Xerox.
- Abilitazione del personale mobile all'utilizzo di qualsiasi dispositivo in modo rapido e semplice

I risultati

- Eliminazione dei server di stampa
- Uniformità su scala globale
- Significativa semplificazione e riduzione dei costi
- Operazioni di stampa più semplici per il personale mobile
- Servizio che si sviluppa insieme all'azienda ed è allineato alla sua strategia operativa

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 aziende high tech, visitare www.xerox.it/services.

