

Eliminare la complessità alla Reuters



“Siamo in ottima forma. Tutto funziona, la disponibilità è sempre altissima e si occupano di tutto al nostro posto. Ma soprattutto, capiamo perfettamente quanto stiamo spendendo, risparmiando e dove”.

– Nigel Smith
IT Sourcing Manager
Reuters

Background

La Reuters fornisce informazioni chiave a circa 370.000 professionisti del settore dei servizi finanziari, delle aziende e dei mezzi di comunicazione. Con uno staff editoriale di 2.400 unità tra giornalisti e fotografi suddivisi in 196 uffici, rappresenta l'agenzia internazionale di notizie multimediali più grande del mondo.

L'azienda, nata nel 1851, attualmente gestisce e aggiorna oltre 200 milioni di data record che contengono oltre 3.000 miliardi di singoli punti dati. Ha un profitto annuale di circa 2,6 miliardi di sterline e circa 16.900 dipendenti in 94 paesi.

La sfida

Al pari di altre imprese grandi e affermate, la Reuters aveva gradualmente accumulato un ampio e variegato parco di stampanti, dispositivi multifunzione, copiatrici e fax. La gran parte di queste macchine era stata acquisita da dipartimenti e singoli gruppi di lavoro nel momento in cui si presentava la necessità e senza seguire alcuna strategia definita.

Anche senza cifre documentate, l'IT Sourcing Manager Nigel Smith sapeva che questa era un'area da risanare.

“Avevamo accumulato le apparecchiature più disparate: marche diverse, modelli diversi, alcune di proprietà, altre a noleggio e tutte disseminate in diversi uffici e sedi. Non avevamo, e probabilmente non sarebbe stato possibile avere, un'efficace strategia di supporto centrale. La riparazione delle macchine poteva richiedere tempi lunghissimi”.

Ma quello dell'assistenza e della manutenzione, per quanto serio, non era certo l'unico problema. Una costante riduzione del costo delle stampanti, soprattutto quelle a getto d'inchiostro, aveva reso queste apparecchiature a portata anche dei budget d'ufficio più modesti. Il risultato era stato un proliferare di dispositivi a basso costo e, in molti casi, poco utilizzati con costi per pagina relativamente alti.

Quando la Reuters ha iniziato a programmare l'unificazione di 12 dei suoi uffici londinesi in quattro centri strategici, tra cui una nuova sede centrale a Canary Wharf, Nigel ha colto la palla al balzo per introdurre una nuova Strategia di gestione delle stampe. Consapevole dell'entità della sfida, ha chiesto aiuto a Xerox.

Servizio di stampa gestito per l'intera produzione di documenti.

Maggiore soddisfazione dell'utente e riduzione di quasi il 20% dei costi di produzione dei documenti.

La soluzione

Per stabilire l'entità del problema e individuare e quantificare i potenziali risparmi e vantaggi in termini di efficienza, un team di Xerox ha lavorato con Reuters per esaminare la forza lavoro, le apparecchiature e le loro modalità di utilizzo. I risultati erano desolanti.

Xerox ha scoperto che Reuters aveva accumulato un parco di 1.046 stampanti, copiatrici e dispositivi multifunzione, con 242 modelli diversi provenienti da 27 fornitori. La ricerca aveva rivelato anche che l'azienda produceva 16,5 milioni di stampe l'anno, per un totale di 420 pagine a testa al mese.

"In realtà, i numeri erano inferiori al previsto: meglio della media del settore per organizzazioni di dimensioni simili", ha dichiarato Nigel. "Tuttavia, era ovvio che stavamo cercando l'occasione di apportare cambiamenti significativi per migliorare le cose".

Xerox ha introdotto un servizio completamente gestito e pienamente responsabile dell'intero ambiente di produzione dei documenti. I dispositivi inefficienti e costosi sono stati eliminati ed è stato installato un parco macchine sapientemente dislocato e ottimizzato per le funzioni richieste, incluse – laddove possibile – le apparecchiature esistenti.

E' stato introdotto un help-desk in loco, con collegamenti al provider di servizi IT dell'azienda ed è stato nominato un team di 8 persone incaricato di occuparsi della fornitura di servizi e dell'approvvigionamento di materiali di consumo, carta e stampanti. E' stata anche aperta una sala stampa per la gestione dei lavori più voluminosi e specialistici.

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 fornitori e aziende che operano nel campo delle comunicazioni, visitate il sito www.xerox.it/services.

I risultati

I giorni in cui i dipendenti della Reuters si compravano le stampanti da soli, sostituivano carta e inchiostro o avevano problemi di apparecchiature difettose sono un ricordo del passato.

"Xerox controlla il parco macchine continuamente", ha dichiarato Nigel. "È molto improbabile imbattersi in una stampante con il toner o la carta esauriti e se si verifica un inceppamento non è raro vedere un tecnico al lavoro per sistemare la macchina ancora prima di aver chiamato l'assistenza".

Oltre ai vantaggi evidenti in termini di soddisfazione degli utenti e produttività, il nuovo servizio gestito ha assicurato risparmi significativi e sostanziali. Xerox ha aiutato la Reuters a ridurre il total cost of ownership di ben 19,2% per anno, pari a 1,45 milioni di dollari per l'intera durata del contratto quinquennale: cifre che possono essere definite grazie a una rendicontazione dettagliata e accurata – un altro vantaggio dell'assistenza Xerox.

Il futuro

"Siamo in ottima forma. Tutto funziona, la disponibilità è sempre altissima e si occupano di tutto al nostro posto. Ma soprattutto, capiamo perfettamente quanto stiamo spendendo e risparmiando e dove", ha affermato Nigel.

"Non penso che ci saranno cambiamenti radicali nel prossimo futuro. Non occorrono. Mano a mano che le singole macchine si usureranno, probabilmente le sostituiremo con le apparecchiature Xerox® che ci sembreranno adatte – ma è un bene sapere che Xerox ci può assistere qualsiasi sarà la nostra decisione".

Case Study in breve

La sfida

- Parco macchine • per ufficio di varie marche e modelli, costose in termini di utilizzo e problematiche in termini di assistenza e manutenzione
- Proliferazione di stampanti personali a basso costo ma scarsamente utilizzate e costose in termini di utilizzo
- Nessuna responsabilità o strategia centralizzata per la gestione delle apparecchiature per ufficio

La soluzione

- Indagine dettagliata del parco macchine esistente e dei costi associati
- Implementazione di un servizio completamente gestito per l'intera produzione di documenti
- Eliminazione dei dispositivi inefficienti e costosi, sostituiti con un numero inferiore di macchine nuove e più adatte
- Help desk in loco con collegamenti al fornitore di servizi IT dell'azienda
- Sala stampa per lavori voluminosi e specialistici

I risultati

- Costo totale di gestione del parco macchine ridotto di poco meno del 20%, il che si traduce in un risparmio garantito di 1,45 milioni di dollari in cinque anni
- Maggiore soddisfazione dell'utente e aumento della produttività

