

Mejora de los procesos documentales y la producción en FG Wilson



“Este proyecto de gestión documental es una parte integral del progreso de la empresa”.

John Stewart
Director del Proyecto Seis Sigma
para FG Wilson

Antecedentes

FG Wilson, una filial del gigante de la ingeniería Caterpillar, fabrica generadores de electricidad de gasóleo y gas en su planta de producción de Larne, 40 kilómetros al norte de Belfast. Con 2.000 empleados, la actividad de la empresa está en pleno auge. Exporta el 99% de sus generadores al extranjero, a destinos tan dispares como Latinoamérica, Medio/Lejano Oriente y Suráfrica.

El reto

Cada generador que se vende se entrega con un paquete de manuales para ayudar al comprador a poner en funcionamiento la unidad y a llevar a cabo las tareas de mantenimiento. Además, los clientes suelen solicitar duplicados de manuales para sustituir aquellos que se han extraviado, dañado con el uso o, sencillamente, para disponer de más ejemplares.

El hecho de exportar a zonas tan diversas hace que FG Wilson tenga que producir manuales en distintos idiomas que suelen cambiar a medida que la tecnología evoluciona y se lanzan distintos modelos. El grupo está obligado por ley a imprimir los manuales en todas las lenguas de la Unión Europea, pero también imprime en otros idiomas de uso extendido, como árabe o ruso.

Originalmente, FG Wilson externalizaba la impresión a empresas especializadas y clasificaba a mano el material offset recibido de los distintos proveedores para crear el paquete de manuales. En total, FG Wilson tenía 10 personas dedicadas a preparar los manuales y unos 17 proveedores implicados en el proceso de producción. El proceso consumía mucho tiempo y recursos, y generaba niveles inaceptables de desperdicio a causa del material obsoleto.

La complejidad de este proceso suponía que una parte importante de los paquetes se enviaban incompletos o incluso sin manuales, con componentes anticuados o en idiomas equivocados.

La solución

Dada la pérdida de tiempo, recursos y productividad que suponía el proceso existente, FG Wilson decidió tomar medidas. Creó un Proyecto Six Sigma para revisar los procesos y presentar soluciones que permitieran eliminar problemas y mejorar la calidad y el servicio del departamento de manuales.

Xerox fue uno de los muchos proveedores de gestión documental a los que FG Wilson acudió en busca de ayuda, pero fue el único en proponer una solución que permitiese a la empresa mantener el control sobre el servicio de impresión, además de ser la más rentable y flexible.

Cuanto mayor es la empresa, mayor es el ahorro

“No nos convenía que la producción de los manuales se gestionase en otro sitio”, continúa John. “Desde aquí podemos cambiar cosas en un momento siempre que es necesario”.

Una vez seleccionado como proveedor preferente, Xerox Global Services trabajó en estrecha colaboración con FG Wilson en la fase de implementación del Proyecto Six Sigma.

Xerox Global Services trabajó con FG Wilson para analizar los procesos existentes y propuso una solución de software y hardware Xerox DocuTech para trasladar el proceso documental a un sistema “justo a tiempo”, que permitiese tener una mayor flexibilidad en la producción de manuales y presentar material personalizado en formatos como CD-ROM o en la Web, además del formato de impresión digital tradicional.

Los componentes centrales de la solución fueron las soluciones Xerox Just-In-Time Product Documentation (JITPD) y PrintCise, lo que implicaba rediseñar el paquete de manuales para optimizar su producción, impresión y acabado. Se puede realizar un pedido directamente desde el sistema SAP del cliente, y en ese momento la lista de materiales se ordena según el número de pedido, el tipo de manual y el idioma.

Cinco personas de Xerox trabajan en la planta de FG Wilson para gestionar la prestación del servicio, y son responsables de ofrecer los niveles de servicio establecidos de gestión de la impresión, producción de dibujos técnicos, clasificación y acabado. El equipo está plenamente cualificado para maximizar su productividad y la variación de funciones.

Acerca de Xerox Global Services. Xerox Global Services es un líder mundial en servicios de externalización documental con amplia experiencia en el sector, que le ayuda a reducir costes, lograr la excelencia operativa y ampliar sus beneficios.

Nuestra combinación exclusiva de experiencia, tecnología y capacidades de entrega nos permiten integrar, transformar e innovar continuamente su entorno de oficina, producción de impresión centralizada y procesos de comunicación y empresariales. Ofrecemos excelencia en todos los rincones del globo, ya sea a escala local, nacional o global.

Para más información sobre cómo ayudamos a las empresas de servicios profesionales, visite www.xerox.es

FG Wilson y Xerox colaboraron estrechamente en la implementación de las distintas fases del proyecto, y FG Wilson quedó impresionada con el nivel de compromiso que Xerox Global Services demostró para terminar el trabajo. Desde su concepción, el proyecto tardó nueve meses en completarse, y la fase de integración de Xerox Global Services se desarrolló en los últimos tres meses.

Los resultados

A finales de 2004, el proyecto ya llevaba un año en marcha y se evaluaron los resultados dentro de la fase de “control” de Six Sigma. Además de dedicar el personal a áreas de mayor importancia para la empresa y eliminar la obsolescencia de los documentos, John también subrayó que el nuevo sistema ha supuesto un aumento de la productividad del 100 %.

“Con el sistema antiguo, lográbamos preparar unos 600-700 manuales todas las semanas, mientras que ahora hemos llegado a 1.200”, afirmó. “Ello se debe a una mayor actividad comercial. Con nuestro sistema antiguo, tendríamos que haber dedicado más personal y aumentado las existencias para hacer frente al aumento de actividad, por lo que el proyecto de gestión documental es una pieza clave del progreso de la empresa”.

El proyecto también implicó un ahorro anual de 250.000 libras esterlinas el primer año, casi un 60 % más de lo previsto, teniendo en cuenta la reocupación de personal, la reducción de inventario y el coste de materiales. “El proyecto también ha mejorado la atención al cliente”, añadió John. “Ahora podemos garantizar la entrega puntual de los paquetes de manuales, y el contenido se controla con la Lista de materiales de SAP, por lo que desaparecen los problemas de calidad del sistema antiguo”.

Resumen

El reto

- Se necesitaban los manuales de instrucciones y mantenimiento de los generadores en múltiples idiomas
- 10 personas y hasta 17 proveedores implicados en la producción de los paquetes
- Una gran proporción de los paquetes se enviaban con falta de elementos, componentes anticuados o en idiomas incorrectos

La solución

- Implementación de hardware y software Xerox DocuTech a medida
- 5 personas de Xerox in situ para gestionar todos los aspectos de la prestación del servicio
- Proceso de documentos JIT, que permite entregar manuales personalizados en distintos formatos

Los resultados

- Más de 1.200 manuales cada semana, un aumento de la productividad del 100 %
- Ahorro de más de 250.000 £ el primer año, un 60 % más de lo previsto
- Mejora del servicio de atención al cliente

