

Criação de um centro de impressão de referência para o University Health Systems of Eastern Carolina.



“Nós temos uma excelente relação de trabalho. As pessoas aqui estão realmente felizes com a qualidade e o serviço que estão obtendo da Xerox.”

– Diane Waters
Gerente de Compras
Pitt County Memorial Hospital

Histórico

University Health Systems of Eastern Carolina é um sistema de saúde regional que serve a 29 municípios e 1,3 milhões de pessoas no leste da Carolina do Norte. A empresa em rápido crescimento—que há muito tempo é membro da VHA (Voluntary Hospital Association)—tem sete hospitais, incluindo o Pitt County Memorial Hospital, o renomado hospital universitário da Brody School of Medicine da East Carolina University.

O desafio

Em 1999, a Xerox foi selecionada pelo Pitt County Memorial Hospital para gerenciar o centro de impressão, após fornecer previamente alguns serviços limitados. A operação melhorou de forma significativa. Mas quando o hospital iniciou o programa de melhoria da qualidade na empresa inteira, o Journey to Excellence (jornada para a excelência), em 2007, começamos a trabalhar junto ao cliente, a fim de encontrar novas formas para melhorar o centro de impressão e atender, assim, às necessidades em mutação.

Em particular, concentramos o enfoque nos seguintes desafios:

- O hospital não aproveitava inteiramente a abordagem de impressão sob demanda para o gerenciamento de documentos. Como resultado, gastava demais com o armazenamento de documentos pré-impressos. Tinha também problemas com controle de versão e obsolescência de documentos.

- A empresa ainda se apoiava na dispendiosa impressão externa para vários documentos de marketing, treinamento e educação.
- O processo manual de envio de trabalhos, que necessitava que os empregados enviassem os pedidos para a loja de impressão por fax, e-mail ou em mãos, era demorado e ineficiente.
- Outros hospitais do sistema não usavam o centro de impressão interno para melhorar a qualidade e reduzir custos.
- De uma forma geral, o hospital queria ampliar as capacidades do centro de impressão e reduzir os custos totais.

Após analisar nosso plano de melhorias e aprimoramento dos serviços, os líderes seniores do hospital decidiram ampliar a parceria estratégica com os especialistas da Xerox em gerenciamento de documentos.

A solução

Trabalhamos junto aos clientes e parceiros na VHA para desenvolver um centro de impressão de nível internacional no Pitt County Memorial Hospital, que fornecesse suporte às melhorias notáveis na abordagem geral do hospital para o gerenciamento de documentos.

Trouxemos especialistas da Xerox em Lean Six Sigma para simplificar o fluxo de trabalho e otimizar a eficiência do processo inteiro de produção de impressão. Além de modificar a função de pessoas importantes na loja de impressão do hospital, acrescentamos um gerente especializado, em horário integral e no local do centro de impressão, à nossa equipe altamente capacitada.

Aprimorando os serviços de documento.

Diminuindo os custos.

Padronizamos e atualizamos a plataforma de tecnologia do centro de impressão, para fornecer excelente resultado em cores e novos recursos de acabamento, necessários a documentos de marketing de alta qualidade.

Implementamos nosso portal na web Xerox® Hosted FreeFlow® Web Services, de forma que os empregados do hospital e do sistema de saúde pudessem personalizar, pedir, testar, enviar e rastrear os trabalhos de impressão on-line.

Ajudamos usuários finais substituírem a confiança em grandes tiragens de impressão ofsete por uma eficiente abordagem de impressão digital sob demanda para formulários e outros documentos essenciais.

Asseguramos que o hospital aproveitasse integralmente as últimas melhores práticas desenvolvidas em outros centros de impressão gerenciados pela Xerox, que atendiam empresas de saúde no país inteiro.

Através de uma abordagem proativa e com diversas colaborações, desenvolvemos uma compreensão detalhada das necessidades do gerenciamento de documentos do departamento de marketing, Forms Committee (comissão de formulários) e outros grupos, de forma que pudemos ajudá-los a atingirem suas metas. Nos transformamos nos “assessores de confiança” do hospital, gerenciando os formulários, design gráfico e produção de impressão.

Os resultados

Com a ajuda do Pitt County Memorial Hospital e da VHA, estabelecemos um centro de impressão de referência, de calibre comercial, para fornecer suporte a outros hospitais na rede crescente do University Health System.

Melhoramos extremamente a eficiência, a qualidade e a precisão da conclusão de trabalhos no centro de impressão. Utilizando o próprio centro de impressão do PCMH em vez de fornecedores externos, o tempo de retorno melhorou de semanas para dias apenas.

Sobre Xerox Services. A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

Para obter mais informações sobre como ajudamos as empresas líderes em serviços de saúde, visite www.xerox.com/services.

Reduzimos a necessidade de serviços externos caros de produção de impressão, fornecendo os recursos de cores e acabamento de alta qualidade necessários para os projetos exigentes de marketing.

Graças à eficiência do portal de pedidos na web, ajudamos os empregados ocupados do hospital a pouparem tempo valioso, permitindo que eles realizassem on-line a personalização, pedido, prova e rastreamento dos trabalhos de impressão.

Ajudamos o grupo de Forms Committee a gerenciar o controle de versão e o ciclo de vida inteiro dos formulários, mantendo on-line modelos de formulários digitais atualizados e de fácil preenchimento.

Juntamente com o sistema deles de formulário eletrônico HealthSpan, ajudamos o hospital a reduzir o inventário de formulários e documentos pré-impresos em aproximadamente 75%.

Usamos nossa especialidade em design de documentos para ajudar o PCMH a reduzir custos e descarte no meio ambiente, usufruindo dos nossos recursos digitais de impressão sob demanda.

Também aumentamos o número de projetos de marketing, treinamento e educação manuseados no centro de impressão interno, com o desenvolvimento de uma relação de consultoria de confiança com o departamento de marketing e outros grupos.

O resultado? Melhoramos a qualidade dos serviços do centro de impressão e ampliamos as capacidades gerais de gerenciamento de documentos do hospital, ao mesmo tempo que reduzimos os custos totais em mais de 220 mil dólares em relação ao ano anterior.

Resumo do estudo de caso

O desafio

- Melhorar os serviços de gerenciamento de documentos e diminuir os custos gerais
- Melhorar a qualidade e o tempo de retorno
- Ampliar a capacidade de produção de impressão interna
- Automatizar os processos de trabalho que demandam tempo para os usuários finais
- Reduzir custos de armazenamento e inventários de formulários pré-impresos
- Reduzir a obsolescência e o descarte de documentos e manter conformidade regulatória

A solução

- Avaliação Lean Six Sigma de fluxo de trabalho
- Gerenciamento em tempo integral e no local do centro de impressão, mais os serviços de design gráfico, formulários, produção, acabamento e mensageiro
- Nova tecnologia digital de cores e acabamento
- Xerox® Hosted FreeFlow Web Services para envio seguro, personalização, prova e rastreamento de trabalhos
- Impressão sob demanda para formulários e outros documentos

Os resultados

- Qualidade, eficiência e tempo de retorno melhores
- Economia acima de 220 mil dólares em relação ao ano anterior
- Processo simplificado e mais preciso de gerenciamento dos trabalhos de impressão pelos empregados
- Gerenciamento automatizado do ciclo de vida dos formulários e conformidade regulatória aprimorada
- Redução excepcional nos inventários de formulários e documentos impresos
- Eliminação da obsolescência de documentos
- Práticas de documento mais ecológicas
- Redução notável nos dispendiosos serviços externos de impressão, acabamento e execução

