

Los servicios documentales mejoran la eficiencia gubernamental



“Para impresión y servicios relacionados, necesitamos mejorar la eficiencia y la productividad y crear una plataforma de mejora continua”.

David Smith, Director Comercial del Ministerio de Trabajo y Pensiones

Antecedentes

Siendo el ministerio civil central más importante del Reino Unido, el Ministerio de Trabajo y Pensiones (Department for Work and Pensions, DWP) ofrece sus servicios a más de 20 millones de ciudadanos y paga más de 500 millones de dólares en subsidios todos los años.

Desde la “asistencia infantil” hasta las “prestaciones laborales” o la “gestión de pensiones”, el DWP afecta a todos los ciudadanos del Reino Unido en algún momento de sus vidas.

Ello se traduce en la gestión de una asombrosa cantidad de registros y transacciones.

Y dado que el bienestar de las personas está en juego, se necesita una precisión que roce la perfección y una seguridad inquebrantable.

El reto del cliente

Para mejorar su prestación de servicios, el DWP decidió revisar y renovar toda su cadena de suministro de documentos. Tenía dos objetivos principales. En primer lugar, la información tenía que ser más clara y más fácilmente disponible y accesible a los ciudadanos del Reino Unido; en segundo lugar, había que mejorar la eficiencia para estar a la altura de las cada vez más estrictas revisiones gubernamentales.

Sus objetivos implicaban la necesidad de integrar los servicios documentales en sus más de 1.000 oficinas, y de eliminar los procesos repetitivos que realizaban múltiples proveedores en silos departamentales aislados.

Solución

Considerando que un pedido de esta magnitud era demasiado para una sola empresa, Xerox formó iON, una asociación de empresas

de distintos sectores con la finalidad de integrar la transformación a lo largo de una cadena de suministro fragmentada, empezando por los pedidos, las compras, la producción y el almacenaje hasta llegar a la entrega final al cliente. Además de Xerox, el contratista principal, la asociación iON está formada por EDS, Accenture, CEVA (anteriormente TNT Logistics), Remploy y TSo (The Stationery Office).

“A través de iON, Xerox y sus asociados nos proporcionarán una solución dinámica y coherente para las necesidades actuales y futuras del DWP en materia de impresión, material publicitario y servicios asociados. Con ello obtendremos una mejor relación calidad-precio, una mayor eficiencia y un vehículo para la mejora continua en este área tan importante de nuestra actividad”, declaró David Smith, Director Comercial del Ministerio de Trabajo y Pensiones.

Además de aprovechar su oferta estándar de servicios de gestión documental, Xerox creó un Centro de Contacto dedicado y un almacén de 7.000 metros cuadrados para gestionar los pedidos y envíos de todos los componentes documentales desde un solo sitio.

En palabras de David Smith: “La solución de Xerox está diseñada para garantizar que obtenemos un valor real de nuestra colaboración, y para atender nuestras necesidades básicas de impresión y servicios relacionados cuando y como sea necesario”.

Teniendo en cuenta que una tercera parte de la población británica depende de ellos todos los días, el ministerio no se iba a conformar con menos.

Ventajas

El contrato proporcionará una única infraestructura administrativa de servicio para todas las necesidades de impresión y servicios relacionados del ministerio. Facilitará la transformación de los servicios documentales del DWP y mejorará la calidad y la eficiencia de su comunicación con los ciudadanos a través de documentos.

Por primera vez, todos los materiales de impresión y de marketing, material de papelería y reprografía estarán a disposición del personal del DWP a través de un solo punto de contacto y mediante el intercambio de e-procurement del gobierno. El contrato también supondrá un ahorro considerable para el ministerio, en línea con su compromiso con los objetivos de la Revisión de la Eficiencia del Gobierno.

“Xerox nos ayudará a ofrecer mejores productos, mejores servicios y a transformar la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes. Hemos implicado a nuestros asesores, a nuestros equipos de altos cargos y a nuestro personal; esa es la forma de hacer las cosas bien, la forma de ofrecer un valor real”.

David Smith, Director Comercial
Ministerio de Trabajo y Pensiones

Resumen del caso

El reto

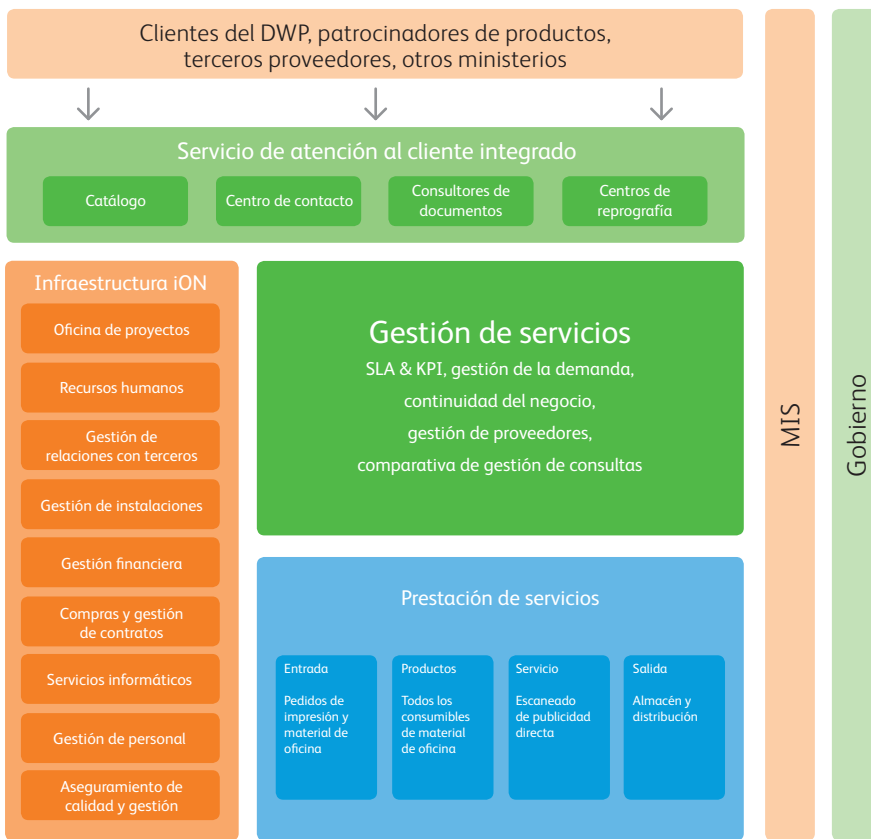
- El DWP necesitaba revisar y rediseñar toda la cadena de suministro documental para lograr que la información fuese más clara y fácilmente accesible para los ciudadanos
- Se enfrentaba a estrictos requisitos gubernamentales para mejorar la eficiencia y reducir gastos
- Buscaba eliminar duplicaciones innecesarias integrando servicios documentales en sus más de 1.000 oficinas

La solución

- Xerox creó la asociación iON, una agrupación de empresas líderes en sus campos respectivos, para integrar la transformación de una cadena de suministro fragmentada
- Infraestructura administrativa de servicio para todas las necesidades de impresión y servicios relacionados del ministerio
- Centro de Contacto dedicado y almacén de 7.400 metros cuadrados para garantizar la gestión y la distribución efectivas de la cadena de suministro

Los resultados

- Ahorro general sustancial en línea con los objetivos del gobierno
- Transformación de los servicios documentales del ministerio
- Mejora de la calidad y la efectividad de las comunicaciones del ministerio con los ciudadanos
- Todo el material comercial impreso y de marketing a disposición del personal del DWP a través de un solo punto de contacto



A cerca de Xerox Global Services. Transformamos los procesos de negocio optimizando la gestión documental; cada semana, en nuestros 30 centros de digitalización global se procesan más de 15 millones de documentos cruciales de negocio. Las organizaciones nos encomiendan procesos, incluyendo finanzas, administración, captación de clientes y apertura de cuentas además de la optimización del entorno de oficina y centros de impresión. Los departamentos de marketing, legal, financiero y RR.HH. confían en nuestros conocimientos – y en la experiencia de nuestros profesionales – para reducir los costes y aumentar la rapidez de sus operaciones.

Para más información sobre cómo podemos ayudarle, visite www.xerox.com

