

WHITE PAPER

Sotto la superficie: il vero costo della stampa aziendale

Sponsorizzato da: Xerox

Jacqui Hendriks
Giugno 2011

Sintesi

Oggi i responsabili IT (Chief Information Officer, CIO) si focalizzano spesso su aspetti non di rilevanza cruciale. Farebbero bene invece a prestare maggiore attenzione alla questione degli enormi e invisibili costi della stampa aziendale. Lavorando con un fornitore di servizi di stampa gestiti (managed print services, MPS), sono possibili riduzioni significative, dal 20% al 30%, dei costi totali di stampa.

Una volta scoperti tutti i costi legati alla stampa, per i CIO è spesso uno shock scoprire che la spesa aziendale per la stampa è elevata e di solito rappresenta l'1%-3% dei ricavi di un'organizzazione⁽¹⁾. Per molte organizzazioni, con budget informatici medi equivalenti al 4% dei ricavi, affrontare il problema dei costi nascosti di stampa può essere il modo migliore per ridurre i budget informatici. Al momento vengono già intraprese azioni per la riduzione dei costi, ma esse si concentrano spesso sui costi visibili, che rappresentano una minima parte del costo totale.

La ricerca dimostra che meno della metà delle organizzazioni effettua un monitoraggio regolare dei costi sostenuti per la stampa. Inoltre, meno di un terzo delle aziende effettua il monitoraggio dei costi di helpdesk e assistenza IT legati alla stampa, e la maggior parte non utilizza strumenti web e di rete per gestire i dispositivi di stampa⁽²⁾.

IDC ha identificato i seguenti importanti vantaggi dei servizi MPS

- Riduzioni complessive dei costi dal 20% al 30%, grazie ai servizi MPS
- Riduzione dei costi dell'hardware che vanno dal 25% al 60%
- Riduzione del 30% del consumo di energia e riduzione del 20% del consumo di toner aggiornando i prodotti alla fine del ciclo di vita
- Riduzione del 10%-15% degli sprechi di output tramite il pull printing
- Risparmio del 7%-14% sulle chiamate all'helpdesk legate all'attività di stampa
- Una forte diminuzione delle spese amministrative a seconda del numero di precedenti rapporti con i fornitori

Questo white paper:

- Identifica i maggiori costi monetari e i costi nascosti associati all'ambiente di stampa
- Fornisce raccomandazioni sul migliore approccio per effettuare una valutazione rigorosa dell'ambiente di stampa
- Delinea le prime fasi di interazione con i fornitori di servizi MPS
- Fornisce esempi reali di clienti MPS con le loro sfide, soluzioni e vantaggi a seguito dell'implementazione dei servizi MPS

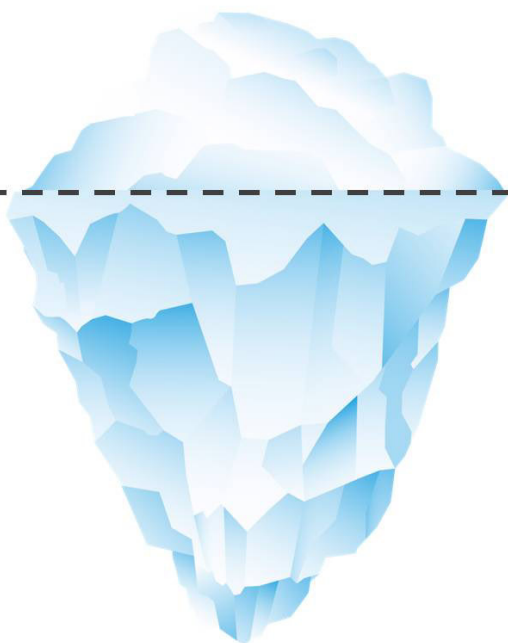
Scenario

Nonostante una buona ripresa dell'8% della spesa informatica globale nel 2010 rispetto al 2009, le variazioni regionali e la continua incertezza economica stanno generando un'atmosfera di cautela per quanto riguarda gli investimenti informatici e la determinazione a non tornare ad abitudini di spesa più eccessive, come quelle pre-recessione. È evidente che la recessione globale ha lasciato un segno indelebile sui dipartimenti IT, che oggi vagliano con molta più attenzione il rapporto tra le spese per capitale e le spese operative. Infatti, si ritiene che queste ultime offrano maggiore flessibilità, con costi e rischi minori. Ne consegue che la riduzione dei costi di esercizio è una delle maggiori priorità per le aziende. Il cloud computing, che attualmente suscita molto interesse nei CIO, si accorda perfettamente con questa priorità e spesso può nascondere altre iniziative più semplici e meno rischiose di riduzione dei costi, che possono favorire riduzioni dei costi anche maggiori.

I servizi di stampa gestiti dovrebbero essere una delle iniziative di punta nel programma di ogni CIO. Infatti, le spese legate alla stampa rappresentano una percentuale significativa della spesa informatica, e sebbene alcune imprese abbiano cercato di individuare e ridurre questi costi, in generale manca la consapevolezza dell'importanza della spesa legata alla stampa. Le stime della spesa per la stampa come percentuale dei ricavi aziendali variano moltissimo e possono arrivare fino al 12%⁽⁷⁾. La gamma media accettata va dall'1% al 3%. I costi diretti costituiscono solo una minima parte della spesa totale per la stampa e le aziende hanno difficoltà a individuare e quantificare i restanti notevoli costi "nascosti" della stampa.

FIGURA 1

Costi fissi e costi nascosti



Costi fissi legati alla stampa

- Hardware generale per l'ufficio
- Manutenzione
- Forniture (carta, toner, inchiostro, ecc.)

Costi nascosti legati alla stampa

- Immagazzinamento / Ingombro extra
- Onere su helpdesk e assistenza IT
- Tempo dedicato ad approvvigionamento e amministrazione
 - Decisioni di acquisto frammentarie
 - Ampia gamma di dispositivi (marche e tipi di prodotti)
- Sostenibilità ambientale. Consumo di energia e sprechi
- Produttività organizzativa

Fonte: IDC, 2011

Costi di gestione

Nel gestire i costi legati alla stampa, spesso le aziende tengono conto solo dei costi fissi, quantificabili e noti, trascurando i costi "nascosti" ma importanti che sono più difficili da individuare (cfr. Figura 1).

Costi fissi e noti. Costi diretti, quantificabili e misurabili che si riferiscono a:

- Hardware generale per l'ufficio
- Manutenzione
- Forniture

Costi nascosti. Costi fissi meno ovvi e costi meno evidenti legati a:

- Magazzino/ingombro
- Servizio assistenza IT
- Approvvigionamento e amministrazione
- Sostenibilità ambientale
- Produttività organizzativa

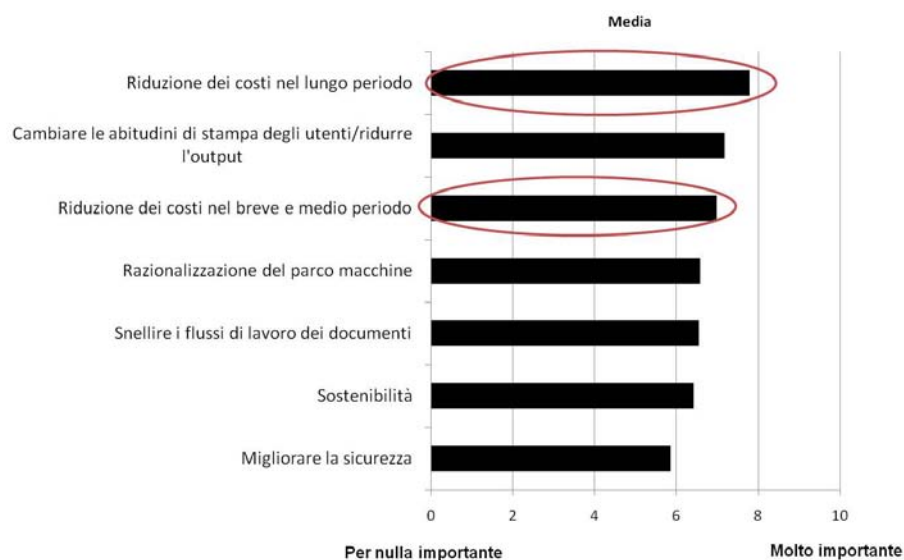
In questo studio si analizza ogni elemento che costituisce i costi noti e nascosti, evidenziando il loro impatto sulle organizzazioni e i vantaggi offerti dall'adozione dei servizi MPS.

IDC ha usato varie fonti di ricerca, tra le quali numerosi sondaggi IDC di utenti finali di responsabili delle decisioni IT e, in modo specifico, di responsabili delle decisioni che riguardano i servizi MPS (cfr. Fonti).

È evidente che i servizi di stampa gestiti forniscono un modo efficace per diminuire il costo complessivo delle attività legate alla stampa e per gestire le future spese per la stampa. Il 70% dei rispondenti al sondaggio europeo sui servizi MPS ha dichiarato che "il taglio dei costi" era il principale incentivo all'adozione dei servizi MPS⁽⁸⁾, avendo capito di dover tenere sotto controllo le attività legate alla stampa precedentemente non gestite (cfr. Figura 2).

FIGURA 2

Incentivi all'adozione dei servizi MPS



Fonte: Studio europeo di IDC sui servizi MPS 2010, N = 477

Costi fissi

Hardware generale per l'ufficio:

Ridurre il numero di dispositivi del 25%-60%, trasformare la fornitura di hardware in una spesa di esercizio e gestire la sicurezza della rete

Normalmente, dopo aver esaminato l'ambiente di stampa e razionalizzato il parco dei dispositivi per la stampa, un fornitore di servizi MPS può diminuire il parco dei dispositivi aziendali dal 25% al 60%. Ciò permette di togliere degli investimenti di capitale dal bilancio dell'azienda. Un ambiente di stampa non gestito può creare un notevole eccesso di dispositivi sottoutilizzati. Se manca la visibilità dell'hardware per la stampa esistente e una valutazione di quali prodotti siano necessari e dove, a seconda dei volumi di output e la funzionalità richiesta, le aziende non sono in grado di ottimizzare i loro investimenti in hardware e acquistano più dispositivi di quelli necessari.

Alcuni fornitori di servizi MPS possono anche assumere la proprietà delle macchine nell'ambito del contratto MPS, il che permette di togliere completamente i dispositivi hardware dal bilancio (cfr. caso studio 1). Il risultato è che la fornitura di hardware diventa una spesa di esercizio e questo consente alle aziende di deviare una parte maggiore della spesa in conto capitale per supportare le attività di trasformazione aziendale.

La mancanza di controllo sulle altre spese per l'infrastruttura legata alla stampa, come il costo delle porte di rete, e la mancanza di visibilità dei tassi di utilizzo possono portare ad acquisti extra non necessari. La mancata individuazione delle porte di rete costituisce inoltre un problema di sicurezza, in quanto le aziende devono poter identificare rapidamente una porta di rete per un particolare dispositivo quando il firewall aziendale è minacciato o quando siano collegati alla rete dei dispositivi non autorizzati.

Manutenzione

La manutenzione del prodotto non solo richiede molto tempo ma, in molti casi, il costo a essa associato potrebbe essere evitato o ridotto notevolmente, sia nel caso in cui il personale IT debba fornire una soluzione sia nel caso in cui si debba chiamare un tecnico esterno. Il monitoraggio e la manutenzione proattive dell'hardware sono fondamentali al fine di ottimizzare la disponibilità dei dispositivi e assicurare la continuità della produzione aziendale (cfr. caso studio 2).

Forniture

La procedura di acquisto delle forniture (toner e carta) presenta gli stessi problemi insiti nel processo di acquisizione dell'hardware. Dato che le forniture possono costare dalle due alle quattro volte i costi dell'hardware durante il ciclo di vita del dispositivo hardware⁽¹⁾, il controllo della spesa per le forniture è un parametro chiave per la gestione del costo totale della stampa. Le aziende con un parco hardware fatto di marchi diversi corrono il rischio di ordinare troppo toner e troppa carta da fonti multiple, per far sì che le scorte non si esauriscano mai totalmente. Adottando i servizi MPS, gli acquisti ad-hoc vengono sostituiti da un procedimento proattivo che sfrutta le economie di scala, determinando ulteriori riduzioni della spesa per le forniture e i requisiti di immagazzinamento che sono molto maggiori di quelle che si ottengono tramite la semplice razionalizzazione e ottimizzazione dei dispositivi.

Costi nascosti

Immagazzinamento/ingombro

Un ambiente di stampa non gestito può spesso portare ad un uso inefficiente della capacità di immagazzinamento e dello spazio nell'ufficio:

- Uso significativo di prezioso spazio fisico di immagazzinamento in sede per conservare le scorte di forniture per dispositivi multipli
- Uso di costoso spazio nell'ufficio. Senza i servizi MPS, i dispositivi hardware occupano uno spazio molto maggiore del necessario in ufficio

Trasferendo la gestione dell'ambiente di stampa a un fornitore di servizi MPS, si ottengono numerosi evidenti vantaggi:

- Grazie alla proattività della manutenzione e del rinnovo delle scorte, un fornitore di servizi MPS è in grado di ridurre l'inventario di scorte aziendali e la relativa capacità di immagazzinamento fisico.
- Con i servizi MPS, il parco dei dispositivi può essere ridotto anche fino al 60%⁽⁵⁾, risparmiando del prezioso spazio in ufficio che potrebbe essere utilizzato per attività aziendali di maggiore criticità. Riesaminando e razionalizzando i reparti riprografici centrali (central reprographics departments, CRD) o le aree di stampa, è possibile risparmiare molto spazio chiudendo gli spazi sottoutilizzati. In un caso, la valutazione dell'ambiente di stampa ha avuto come risultato notevoli risparmi dovuti alla chiusura di quattro reparti riprografici di un'organizzazione internazionale di servizi professionali ubicata nel centro di una città.

Helpdesk e assistenza IT:

Ridurre fino al 14% le chiamate all'helpdesk legate alla stampa

Una chiamata all'helpdesk costa in media tra i 20 e i 25 dollari (tra i 14 e i 17 euro), e il 35%-50% delle chiamate all'helpdesk riguardano la stampa. Per un'azienda con 10.000 dipendenti, il costo totale delle chiamate all'helpdesk legate alla stampa può superare gli 890.000 euro, senza i servizi MPS. Con i servizi MPS, è possibile ottenere facilmente un risparmio del 10%.

Un sondaggio di IDC ha rilevato che meno di un terzo delle aziende effettua il monitoraggio dei costi di helpdesk e assistenza IT legati alla stampa, e la maggior parte non utilizza strumenti web e di rete per gestire i dispositivi di stampa⁽³⁾. Nel 2010, le interviste condotte da IDC con clienti MPS hanno rivelato che l'implementazione dei servizi MPS hanno avuto come conseguenza una riduzione dal 7% al 14% delle chiamate all'helpdesk legate alla stampa.

Approvvigionamento e amministrazione

In molte organizzazioni, non esiste una politica centralizzata per la stampa e questo spesso porta a un approccio frammentario all'acquisto di hardware. Il manager IT è responsabile per qualsiasi dispositivo di stampa in rete, mentre il responsabile dell'ufficio o della struttura probabilmente controlla il budget per i dispositivi standalone, e anche per il rinnovo delle scorte. Inoltre, le aziende devono gestire un numero crescente di lavoratori mobili, che oggi rappresentano un quinto della forza lavoro europea e che ne rappresenteranno quasi un quarto entro il 2013⁽⁶⁾. La mancanza di controllo sull'approvvigionamento ha come conseguenza che i dipendenti che lavorano da casa acquistano hardware e prodotti per la stampa da punti di vendita costosi.

A questa complessità si aggiunge spesso la necessità di gestire i rapporti con numerosi fornitori. Optare per dispositivi di una sola marca potrebbe sembrare la soluzione per semplificare il processo di approvvigionamento e fatturazione, ma in realtà non si tratta di un'opzione economicamente vantaggiosa nel caso in cui le organizzazioni abbiano dispositivi relativamente nuovi ed efficienti nel loro parco macchine. L'adozione dei servizi MPS consente di utilizzare in modo ottimale questi prodotti e la responsabilità per la gestione dei rapporti con i vari fornitori passa al fornitore di servizi MPS.

Con l'adozione dei servizi MPS, il fornitore di servizi si assume la responsabilità della gestione delle esigenze dei dipendenti in sede e fuori sede, e anche della gestione della fatturazione con i vari fornitori. In questo modo, diminuisce il tempo dedicato internamente all'elaborazione delle fatture e l'interazione dell'helpdesk con i fornitori.

Sostenibilità ambientale

I produttori di stampanti hanno già adottato delle misure per assicurare che i dispositivi di stampa abbiano un impatto minore sull'ambiente, cercando di ridurre continuamente il consumo di energia e toner. Per molte organizzazioni, i risparmi misurabili derivanti dal consumo di energia e scorte offrono l'opportunità di creare un'immagine positiva, ad esempio, dimostrando di avere una politica di responsabilità sociale aziendale e rafforzando così l'immagine aziendale (cfr. caso studio 4).

Consumo di energia

Il consumo di elettricità per i dispositivi d'ufficio nel solo settore dei servizi rappresenta l'11,4% del consumo totale di elettricità nel settore, ed equivale a 9 miliardi di euro, secondo le ricerche EU ENERGY STAR. Tuttavia, i dispositivi d'ufficio possono potenzialmente offrire i risparmi maggiori, fino al 50%⁽¹⁵⁾.

I prodotti più nuovi normalmente consumano meno energia (una riduzione del 30%, secondo le ricerche di IDC) e meno toner (fino al 20% in meno) dei dispositivi preesistenti. Come parte della prima fase di preparazione per i servizi MPS, la procedura di razionalizzazione e ottimizzazione dei dispositivi aiuterà a eliminare le macchine meno efficaci, con una riduzione di fino al 60% dei dispositivi⁽⁵⁾ e un minore consumo complessivo di energia.

Sprechi

I costi legati allo spreco di toner e carta sono significativi, specialmente quando i documenti vengono stampati e non raccolti. I metodi di stampa "pull printing" o "follow me printing" sono in grado di ridurre molto gli sprechi poiché l'utente, per attivare una stampa, deve inserire nel dispositivo un codice di uso personale o fare scorrere un tesserino identificativo. Grazie all'introduzione del pull printing, un'azienda che offre servizi finanziari ha diminuito l'output complessivo di stampa del 15%–20% l'anno⁽³⁾.

- Il consumo di carta può essere ridotto notevolmente passando dalla stampa su un solo lato a quella fronte retro di default.
- Inoltre, la stampa in bianco e nero di default e la scelta del colore, quando necessario, può aiutare a diminuire e tenere sotto controllo il consumo delle scorte e le stampe a colori non necessarie.
- Una migliore formazione dei dipendenti sul costo della stampa e raccomandazioni sui tipi di documenti da stampare e in quale formato può

spingere i dipendenti a cambiare le loro abitudini di stampa. In particolare, il secondo è uno dei principali motivi per l'adozione dei servizi MPS.

Un' Università britannica che produce 60 milioni di pagine stampate l'anno, ha introdotto la stampa fronte retro di default nell'ambito dell'implementazione dei servizi MPS, ottenendo una notevole riduzione del consumo di carta e dei relativi costi. Secondo le stime di IDC, implementando la stampa fronte retro di default e il pull printing, questa Università ha ridotto il consumo complessivo di carta di circa il 60% e i costi sono passati da 400.000 a 240.000 euro⁽¹⁶⁾.

Produttività aziendale

Se un'azienda non riesce a gestire meglio e monitorare il proprio ambiente di stampa tutto ciò ha un impatto diretto sulla produttività. Per esempio:

- Se cala la produttività del personale perché i dispositivi non soddisfano le necessità, cala anche la capacità dell'azienda di realizzare e ottimizzare il rendimento del capitale investito nei servizi di stampa (cfr. caso studio 5).
- Le aziende con un reparto riprografico centralizzato (CRD) devono assicurarsi che le esigenze aziendali sempre in mutamento si riflettano nella struttura CRD esistente e devono garantirne la piena utilizzazione. Spesso, a causa della cattiva gestione e della scarsa formazione del personale, le stampe che potrebbero e dovrebbero essere effettuate dal CRD sono invece prodotte esternamente e rappresentano un costo aggiuntivo per l'organizzazione. Oggi, per esempio, circa il 49% del volume totale della stampa a colori di un'azienda proviene da un CRD, mentre un 15% extra viene affidato a tipografie commerciali esterne. Se sono necessari servizi esterni ma il rapporto esterno non viene gestito, le aziende corrono il rischio di non sfruttare i vantaggi delle economie di scala; i diversi reparti contattano i fornitori dei servizi di stampa direttamente e presentano le loro richieste individualmente. Nell'ambito di un contratto MPS, il CRD va valutato e ottimizzato, per poter potenzialmente ridurre l'uso di servizi di stampa esterni in favore del CRD. Infine, è possibile perfino ridurre il numero dei CRD nelle varie sedi aziendali.

Valutazione dell'ambiente di stampa

I casi studio illustrati in questo white paper dimostrano l'importanza della valutazione dell'ambiente di stampa come base per l'implementazione dei servizi MPS. Solo comprendendo la situazione esistente, il fornitore di servizi MPS può fare le giuste raccomandazioni per ottimizzare i rendimenti del capitale investito sui servizi MPS e realizzare notevoli risparmi sui costi complessivi di stampa. Nel 2009, solo oltre il 20% dei rispondenti ai sondaggi europei sui servizi MPS ha dichiarato di usare dati esterni o benchmark di settore per valutare il loro ambiente di stampa⁽¹⁷⁾. In una serie di interviste con aziende prevalentemente internazionali, quasi tutti i tentativi di effettuare una valutazione interna erano risultati imprecisi e, di conseguenza, o la valutazione era stata affidata a un fornitore esterno oppure le aziende hanno dovuto sostenere il costo di vantaggi MPS non ottimizzati, poiché basati su dati interni imprecisi (cfr. caso studio 6)⁽³⁾.

Per effettuare una valutazione completa dell'ambiente di stampa, le aziende devono:

- Visitare ciascun ufficio per rilevare l'ubicazione dei dispositivi
- Intervistare il personale per capire meglio quali siano le sue esigenze

- Esaminare le fatture e l'altra documentazione finanziaria che riguarda la stampa e l'imaging
- Includere una valutazione delle strutture per la stampa centralizzate e i servizi di stampa esternalizzati

Secondo gli utenti dei servizi MPS europei, sebbene molti fornitori di servizi MPS si occupino delle prime due fasi descritte sopra, solo un terzo degli utenti ha detto di aver analizzato i documenti finanziari⁽⁸⁾.

Sommario e raccomandazioni

Le riduzioni dei costi sono la motivazione maggiore all'adozione dei servizi MPS.

Le aziende devono poter individuare e misurare tutti i costi legati alla stampa come base di riferimento rispetto alla quale misurare i vantaggi offerti dai servizi MPS per quanto riguarda i risparmi quantificabili.

I fornitori di servizi MPS devono tenere conto delle esigenze di tutta l'organizzazione: l'ufficio generale, il CRF e gli ambienti di stampa commerciali esterni. Inoltre, devono prendere decisioni che si basino su una visione olistica delle attività complessive di stampa di un'azienda.

Le prime fasi di interazione con il fornitore di servizi MPS

La determinazione dei criteri di selezione dei fornitori di servizi MPS e gli elementi del contratto dei servizi MPS sono parti importanti della procedura, ma bisogna focalizzare l'attenzione sui principi base. Un fornitore potenziale di servizi MPS deve essere in grado di:

- Fornire una valutazione approfondita e precisa del costo totale per la stampa, individuando con precisione i costi nascosti e quelli fissi, più visibili
- Fornire raccomandazioni esaurienti per ottimizzare l'ambiente di stampa, riducendo i costi e la complessità
- Gestire e mantenere dispositivi di varie marche almeno fino alla fine del loro ciclo di vita
- Stabilire i criteri secondo i quali misurare i vantaggi, siano essi legati ai risparmi come percentuale dei costi fissi, all'identificazione e ottimizzazione di costi più nascosti, o sia che misurino l'impatto di vantaggi meno percettibili
- Misurare i costi nel tempo e realizzare una riduzione dei costi

Un'azienda può solo esaminare e valutare la capacità di un fornitore di servizi MPS di far ottenere delle riduzioni dei costi se i costi effettivi sono stati determinati con precisione prima dell'adozione dei servizi MPS e se il contratto MPS contiene dei parametri di misurazione. Gli investimenti nei servizi MPS devono essere giustificati da rendimenti significativi e garantiti.

**Caso studio 1:
Vantaggi a vasto raggio raggiunti con l'adozione dei
servizi MPS⁽⁹⁾**

La sfida

Un'azienda internazionale che offre servizi professionali voleva implementare un unico servizio di stampa gestito esternamente, basato su un modello di costo a pagina e che comprendesse servizi di stampa generale per l'ufficio, la stampa interna centralizzata e servizi di stampa esternalizzati.

Soluzione e principali vantaggi

Xerox ha implementato un servizio di stampa completo, razionalizzando l'ambiente di stampa e implementando dei sistemi che monitorano, analizzano e preparano report continui sull'utilizzo a livello di dipendente e di dispositivo. Il nuovo sistema ha anche reso possibile l'invio online dei lavori di stampa. I principali vantaggi sono stati i seguenti:

- Il trasferimento dei beni capitali (macchine e personale) a Xerox, togliendoli dal bilancio del cliente
- Il costo totale per la stampa è diminuito del 29%
- Riduzione del 44% del numero di aree aziendali dedicate alla stampa
- Riduzione del 10%–15% della spesa per gli acquisti esterni legati alla stampa
- Ottimizzazione del tempo di attività dei dispositivi
- Riduzione del 51% delle chiamate all'helpdesk
- Riciclaggio al 100%, in linea con gli obiettivi ambientali dell'azienda
- Riduzione del 18% del volume di stampa per dipendente
- Miglioramento del 25% del tempo di completamento dei documenti prioritari per offerte

**Caso studio 2:
La manutenzione proattiva contribuisce a far
aumentare il tempo di attività dei dispositivi e la
produttività aziendale⁽¹⁰⁾**

La sfida

L'Ufficio europeo brevetti necessitava di una migliore gestione delle 100.000 domande di brevetto cartacee che riceve ogni anno, con un fabbisogno annuale di 200 milioni di pagine da stampare in quattro paesi.

Soluzioni e vantaggi

Xerox ha introdotto un helpdesk in sede centralizzato e totalmente gestito che fornisce assistenza a livello internazionale. Con il monitoraggio in remoto continuo e la manutenzione proattiva si è ottenuto quanto segue:

- Il 70% degli incidenti è stato risolto prima che gli utenti si accorgessero del problema.
- Sono stati raggiunti obiettivi del 98% per quanto riguarda la disponibilità dei dispositivi.

**Caso studio 3:
Riduzione del 40% delle chiamate all'helpdesk tramite
il rightsizing e l'assistenza esternalizzata⁽¹³⁾**

La sfida

Uno dei leader mondiali nella produzione di cellulari ha 50.000 dipendenti in oltre 70 paesi. Si rendeva necessaria un'infrastruttura flessibile che fornisse ai lavoratori mobili opzioni di stampa semplici, ma, allo stesso tempo, focalizzando l'attenzione sul controllo dei costi. La società comprendeva già il valore della concentrazione delle risorse sulle competenze principali e dell'esternalizzazione dei servizi di assistenza quali l'helpdesk IT, la rete IT e i centri dati.

Soluzioni e vantaggi

Xerox ha effettuato un'analisi dettagliata prima dell'adozione dei servizi MPS, ottenendo i seguenti vantaggi:

- Tre centri di erogazione dei servizi Xerox erogano assistenza tramite un helpdesk globale disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Questo ha avuto come risultato una riduzione del 40% delle chiamate al servizio assistenza aziendale
- Riduzione del 65% dei dispositivi, il che ha permesso di togliere questi beni dal bilancio del cliente
- Elenco ristretto di 12 configurazioni di prodotto per i 300 uffici dell'azienda
- Introduzione del portale per i dipendenti con accesso semplice ai dispositivi senza la necessità di server per la stampa

**Caso studio 4:
La politica di sostenibilità di BT ha avuto come
risultato dei vantaggi in termini di costi e ha
migliorato l'immagine aziendale⁽¹⁴⁾**

La sfida

British Telecom ha degli obiettivi per quanto riguarda l'impronta di carbonio già dal 1992, e mira a ridurre l'intensità del carbonio della propria attività complessiva dell'80% entro il 2020. Ha raggiunto il 54% grazie a una maggiore efficienza energetica.

Soluzioni e vantaggi

Grazie all'implementazione dei servizi di stampa gestiti di Xerox, BT riuscirà a:

- Diminuire l'impronta di carbonio del 50%
- Risparmiare 10,4 milioni di sterline in quattro anni sulla stampa per l'ufficio
- Realizzare risparmi del 40% sulla riprografia

Caso studio 5

Notevoli miglioramenti della produttività in Procter & Gamble⁽¹⁷⁾

La sfida

Procter & Gamble (P&G) impiega 135.000 persone in 80 paesi e aveva 45.000 dispositivi, cioè una media di un dispositivo per ogni quattro dipendenti. Non aveva una politica di stampa, e le 200 sedi in tutto il mondo potevano acquistare i propri dispositivi e le relative scorte.

Soluzioni e vantaggi

Dopo aver valutato le attività di stampa per quanto riguarda i processi a componente documentale, con l'obiettivo di consentire ai dipendenti di lavorare con maggiore efficienza e sicurezza, Xerox ha implementato i servizi MPS, aumentando così l'efficienza dei processi e ottenendo anche quanto segue:

- Risparmi di tempo pari a 200 minuti per dipendente
- Risparmi di tempo degli amministratori dei dispositivi pari a 650 minuti annuali ciascuno
- Miglioramento dei processi che equivale a un risparmio di 138 giorni lavorativi l'anno

Caso studio 6

Le insidie delle valutazioni dell'ambiente di stampa fai-da-te⁽³⁾

La sfida per l'azienda

Uno studio legale internazionale, cresciuto tramite acquisizioni e partnership, aveva ereditato prodotti di numerose marche provenienti da varie fonti. Voleva gestire meglio i propri beni capitali e diminuire il tempo dedicato ai compiti amministrativi legati a questi dispositivi.

La soluzione

La società ha deciso di condurre la propria valutazione dell'ambiente di stampa, basando i risultati sulle esigenze di servizi MPS.

I risultati

Il fornitore di servizi MPS non ha ricevuto le informazioni giuste per soddisfare le esigenze di questa società. Sebbene ci siano state riduzioni dei costi del 10%, la necessità di manutenzione si è rivelata molto maggiore di quanto anticipato, e il fornitore ha dovuto offrire risorse extra, fino a quando ha potuto fornire una valutazione più approfondita e precisa.

Fonti

1. *Copy and Print Management — Consolidation Strategies to Achieve Best Practice*, IDC View (IDC #AP22313M)
2. Sondaggio IDC Regno Unito
3. Interviste approfondite europee condotte da IDC tra aprile e settembre 2010 con i responsabili delle decisioni. La maggior parte delle interviste è stata condotta nel Regno Unito- Alcune interviste hanno avuto luogo in Francia, Paesi Bassi, Svizzera e Belgio.
4. *State of the Market, IT Spending Review and Forecast, February 17 2011* (Webcast IDC — Stephen Minton, Vice Presidente)
5. *ICT Outlook — Recovering Into a New World* — John Gantz, Responsabile della ricerca (IDC #DR2010_GS2_JG)
6. Studio IDC sulla mobilità aziendale — sondaggio condotto nel luglio 2010
7. *U.S. Companies Still Spend a Notable Amount on Hardcopy Technologies* (IDC #223333) — spesa USA per le macchine da stampa e relative tecnologie come percentuale dei ricavi aziendali
8. *IDC 2010 Western European Managed Print Services Survey*
9. Caso studio Xerox: *Managed Office, Central and Procured Print as One* — Società globale di servizi professionali
10. Caso studio Xerox: *Deliver Exceptional Print Service, Simply* — European Patent Office
11. Secondo le stime di IDC, i consumabili per una stampante laser multifunzionale per workgroup monocroma di gamma intermedia (31–44 ppm) con un volume medio di stampa di 4.500 pagine, costano da 2,2 volte il costo dell'hardware su un contratto di tre anni e fino a 3,6 volte su un contratto di cinque anni.
12. Si suppone che ogni dipendente generi in media 15 chiamate all'helpdesk l'anno al costo di 17 euro. Inoltre si suppone che il 35% delle chiamate sia legato alla stampa e che ci siano 10.000 dipendenti nell'organizzazione.
13. Caso studio Xerox: *Achieve Global Consistency from Contract to Billing* — Produttore globale di telefoni
14. Caso studio Xerox: *Improve Customer Service and Cut Costs* – British Telecom
15. EU ENERGY STAR — spesa per l'elettricità consumata dalle macchine da ufficio. Si basa su una tariffa di €0,10/k Wh, totale diretta (76 TWh) e indiretta (14TWh). Comprende i paesi UE 15.
16. Si suppone un output fronte retro del 15% prima dei servizi MPS, e, dopo l'adozione di tali servizi, un output fronte retro del 60% e una diminuzione media del 15% dell'output dovuta al pull printing (interviste approfondite europee IDC 2010). Si suppone anche un costo di 0,72 euro per foglio.
17. Caso studio Xerox: *Find new Cost Savings through Consolidation* — Procter & Gamble
18. Studio di IDC sulla stampa produttiva
19. Sondaggio globale IDC sui servizi di stampa gestiti

Nota di copyright

Publicazione esterna di informazioni e dati IDC — Qualsiasi informazione di IDC da usare in testi pubblicitari, comunicati stampa o materiali promozionali necessita del previo assenso scritto del Vice presidente o del Direttore di paese di IDC. A tale richiesta va allegata una bozza del documento proposto. IDC si riserva il diritto di negare l'approvazione per l'uso esterno per qualsiasi motivo.

Copyright 2011 IDC. La riproduzione è vietata se non autorizzata.