

Mejora de los servicios de impresión empresarial para alcanzar los objetivos marcados.



“Nos basamos en una sólida alianza para mejorar una función empresarial crítica. Entre nosotros y Xerox la comunicación es franca y honesta; nosotros no tenemos pelos en la lengua y Xerox ha respondido de un modo flexible e innovador. Estamos seguros de que alcanzaremos objetivos realmente agresivos”.

– Alan Quearns
Director de servicios
British Telecom

Antecedentes

Con oficinas en más de 170 países y alrededor de 96.000 empleados, British Telecom (BT) es uno de los principales proveedores de soluciones y servicios de comunicación del mundo. Tiene en propiedad y en completo funcionamiento una de las redes IP más extensas del mundo, con más de 1270 ciudades conectadas.

En el Reino Unido, donde residen la mayoría de sus empleados, BT opera desde más de 600 sedes—entre oficinas, centrales, campus de varios edificios—con un flujo de información a gran escala de gran complejidad. La impresión es una parte fundamental de este flujo de información, tanto entre los empleados como entre ellos y sus clientes o partners.

Con la intención de mejorar los procesos de producción de impresión en el Reino Unido para prestar un servicio más eficaz y rentable, en 1999 BT acudió a Xerox para solicitarle un servicio gestionado de impresión. Xerox asumió el control de los servicios de reprografía e impresión de BT en el Reino Unido, ocupándose de sus salas de impresión y de todas las funciones de impresión y copia de oficina.

El reto

En 2007, BT tenía que dar respuesta a las presiones del mercado y a las nuevas necesidades de los clientes. Se esforzaron en mejorar la calidad de sus servicios y se marcaron unos objetivos de progreso bastante agresivos. El control de los costes y afianzar la eficiencia formaban parte de las metas que se habían marcado para avanzar su posición competitiva.

Entre otros muchos cambios, BT derivó a su equipo de TI la responsabilidad del contrato de impresión gestionada, pasando a depender del director de servicios Alan Quearns. Alan fijó un nuevo reto para Xerox.

“Teníamos unos objetivos difíciles que cumplir en cuanto a mejoras operativas”, explica. “La solución pasaba por trabajar con partners que estuvieran preparados para compartir la carga y ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos. “Necesitábamos que se comprometieran a lo mismo que nosotros”.

En concreto, Alan y su equipo quería reducir la duración del ciclo operativo y mejorar la satisfacción del cliente a través de una iniciativa “infalible desde el primer momento”, además de contribuir a las metas de sostenibilidad de BT.

“Queríamos ahorrar costes, por supuesto”, explica Alan, “pero sobre todo estábamos buscando una manera proactiva de mejorar los niveles de servicio. Acudimos a Xerox para que nos ayudara a superar este reto: buscar nuevas maneras de trabajar mejor”.

Control de los costes de impresión.

Mejora de la sostenibilidad y de la satisfacción de los usuarios.

La solución

En 2008 se inició un programa de mejora del servicio. El equipo de Xerox colaboró estrechamente con sus homólogos de BT para analizar sus prioridades y elaborar un plan de mejoras.

Se empezó con una revisión de la extensa flota de dispositivos de impresión, escaneado y copia de oficina de BT, relegando los servicios reprográficos a una fase posterior. En el contexto de los requisitos de BT para la producción de documentos, el equipo se centró en optimizar el uso de los dispositivos para reducir los costes y la huella de carbono sin sacrificar la calidad ni la eficacia de los servicios de impresión empresarial que estaba prestando Xerox.

En enero de 2009 este nuevo compromiso se formalizó con la firma de un nuevo contrato entre BT y Xerox.

Los resultados

“Nos basamos en una sólida alianza para mejorar una función empresarial crítica”, explica Alan. “Entre nosotros y Xerox la comunicación es franca y honesta; nosotros no tenemos pelos en la lengua y Xerox responde de un modo flexible e innovador. Estamos seguros de que alcanzaremos objetivos realmente agresivos”.

En líneas generales, BT ahorrará 10,4 millones de libras esterlinas en cuatro años para lograr los objetivos previstos. La clave de esta cifra es la supresión de las impresoras de otros fabricantes que se vayan quedando obsoletas. Los nuevos modelos utilizan consumibles más baratos, ahorran más energía y tienen un coste por copia más reducido.

Se ha progresado enormemente en la mejora de la sostenibilidad de BT. Además de garantizar la eliminación responsable de los dispositivos viejos, Xerox se está adelantando con iniciativas que animan a los usuarios a no imprimir.

Acerca de los servicios de Xerox. Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las empresas de comunicaciones, visite www.xerox.com/services.

Ahora hay más usuarios compartiendo dispositivos de impresión, pasando de 8 a 25, y muchos dispositivos utilizan tinta sólida, con menores emisiones de CO². Xerox cuenta con una metodología exclusiva para evaluar la huella de carbono, que en el caso de BT se ha reducido en un 50%.

También se ha puesto en marcha un programa de comunicación para ayudar a los usuarios a resolver con prontitud problemas cotidianos como, por ejemplo, los atascos de papel. Como resultado, los índices de satisfacción del cliente que arroja una encuesta periódica a los empleados de BT superan lo esperado.

El futuro

La historia todavía no ha terminado; BT y Xerox siguen trabajando para reducir todavía más el consumo energético y las emisiones de CO². Alan está muy interesado en aprender más sobre los dispositivos de nueva generación de Xerox.

Con los servicios de impresión de oficina bajo control, ahora se están interesando por los servicios reprográficos de Xerox.

El contrato de reprografía entre BT y Xerox se ha renovado y Xerox se ha comprometido a proporcionar un ahorro del 40%. Esto implicará la reducción de las salas de impresión, pasando de 11 a 6, sin que se resienta la disponibilidad ni la calidad del servicio.

Las nuevas herramientas de información que utiliza Xerox para gestionar la flota de impresión están proporcionando a Alan y a su equipo interesantes datos sobre el patrón que siguen las tareas de impresión en la empresa. “En última instancia, este análisis ayudará a garantizar un uso más rentable de los recursos de impresión, pasando a un sistema de precios basado en el uso que hagan nuestros usuarios”, explica.

Resumen

El reto

- Alcanzar nuevos objetivos de reducción de costes
- Contribuir a las metas de sostenibilidad de BT reduciendo la huella de carbono de las tareas de impresión
- Mejorar los niveles de servicio de impresión para los usuarios

La solución

- Implantación de un programa de mejora del servicio en toda la empresa, empezando por la impresión de oficina y siguiendo por la reprografía
- Desarrollo e implantación de procesos mejorados para cumplir nuevos compromisos de servicio
- Un nuevo programa de comunicación que ayuda a los usuarios a resolver problemas comunes

Los resultados

- Ahorro de 10,4 millones de libras esterlinas en cuatro años y ahorro del 40% en reprografía
- Proporción de usuarios por dispositivo de impresión más eficiente
- Reducción del 50% en la huella de carbono
- Índice de satisfacción de los usuarios que supera los objetivos

