

# Siemens confía en Xerox para reorganizar su gestión documental



“Xerox ha actuado como un verdadero socio para Siemens, y nos ha permitido hacer un enorme progreso en todos los aspectos de la gestión documental”.

– Federico Caimi  
Director de la División  
de Global Shared Services  
Siemens Italia

## Antecedentes

Siemens Italia, con sus filiales y asociados, tiene una facturación (ejercicio 07/08) de 3.087 millones de euros y es una de las multinacionales más importantes de Italia. Recientemente la empresa se reestructuró en tres divisiones: industria, energía y salud, con servicios compartidos como la informática y las finanzas. Siemens aprovechó la reorganización para analizar su gestión documental, ya que les estaba planteando varios problemas.

## El reto

El primer reto estaba relacionado con el archivo de papel que Siemens utilizaba para gestionar sus facturas y otros documentos empresariales. En total, Siemens manejaba unas 100.000 facturas anuales, y ante la imperiosa necesidad de trasladar el archivo, tomó la decisión de replantearse todos sus procesos de gestión documental.

Siemens también tenía problemas con la impresión de oficina. No se entendían los costes relacionados con esta área del negocio, y tampoco obtenía el nivel de servicio que esperaban los usuarios finales.

Con los años, la empresa había acumulado un conjunto de equipos de distintos fabricantes. Según Federico Caimi, Director de la División de Global Shared Services, “No éramos conscientes de los costes totales que suponía para la empresa la impresión de oficina, ni siquiera del volumen real de documentos que se imprimían”.

## La solución

Siemens realizó un estudio de su archivo de papel, del que se desprendía que tenían más de 23.500 archivos de papel repartidos en siete oficinas por toda Italia. Dada la magnitud del problema, Siemens decidió subcontratar el proyecto de archivado a Xerox. Según Federico Caimi, “Decidimos trabajar con una empresa reconocida en este ámbito. Alguien que no se limitase a digitalizar la información, sino que también la dinamizase y catalogase y que nos ofreciese herramientas administrativas para ayudarnos en el futuro”.

Además de digitalizar el archivo de documentos en papel, Xerox también habilitó varios “Puntos de Servicio” gestionados por consultores especializados donde los empleados podían acudir para digitalizar documentos. Según Caimi: “Buscamos hacer

# Gestión de documentos en toda la empresa

## Mayor control y ahorro del 20% en costes

que el proceso sea más eficiente siempre que la oficina necesite digitalizar un gran volumen de material". En lugar de realizar directamente la operación, se anima al personal de Siemens a que utilicen el "Punto de Servicio", que también actúa como punto de enlace entre el nuevo archivo digital y el personal de Siemens.

Antes de subir un documento al archivo, los consultores de Xerox llevan a cabo una serie de comprobaciones para garantizar la coherencia del proceso y maximizar la productividad.

En lo que respecta a su parque de impresoras y copiadoras, Siemens seleccionó a Xerox como asociada por una combinación de distintos factores, tal como reconoce Giorgio Moia, Director de TI de Siemens Italia: "Decidimos trabajar con Xerox por su oferta competitiva, la tecnología de sus equipos, el modelo de pago de 'coste por copia' y sus conocimientos sobre procesos".

Tras ser seleccionada, Xerox llevó a cabo una evaluación de la situación para conocer de cuántos equipos disponía Siemens, los volúmenes que se imprimían y los costes asociados. Partiendo de los resultados, Xerox diseñó una infraestructura nueva más productiva basada en 190 dispositivos multifunción que, además, permitiría ahorrar costes.

### Los resultados

Gracias al archivo digital de Xerox, el personal de Siemens puede visualizar y buscar documentos empresariales en formato Adobe PDF. El sistema también es muy seguro gracias a la identificación de los usuarios y distintos niveles de acceso. Según Caimi: "En pocas palabras, ahora podemos realizar una búsqueda en una base de datos para localizar un documento. Cuando lo encontramos, se puede entregar por mensajero si se desea el original, o bien por correo electrónico".

Esto supone una importante mejora con respecto al proceso manual anterior. "Xerox ha dinamizado y optimizado nuestros procesos de gestión documental, permitiéndonos aumentar sustancialmente la productividad", concluye Caimi.

En lo referente a los "Puntos de Servicio", Caimi señala que "Xerox ha sido un socio muy profesional y competente. Lo que es más, al actuar como un solo punto de contacto para este proyecto y el archivo, se ha logrado la máxima fiabilidad de todo el proceso".

El nuevo servicio de impresión gestionada que Xerox ha implantado en las oficinas de Siemens también ha dado frutos. Según Caimi: "A fecha de hoy podemos medir y controlar los costes, mientras que antes era imposible obtener cifras fiables sobre el consumo de tóner, papel y asistencia técnica. A la vista de faxes, fotocopias, archivos escaneados y electricidad, podemos afirmar que hemos logrado un ahorro del 20% gracias al nuevo servicio. Pero los costes no son lo único que importa. El hecho de haber externalizado nuestra infraestructura de impresoras y copiadoras a una sola empresa nos ha permitido olvidarnos de averías, reparaciones y asistencia técnica. La presencia del personal de Xerox controlando nuestro parque de equipos nos permite respirar tranquilos y garantiza la continuidad del servicio".

En su colaboración con Xerox, Siemens no sólo ha encontrado a un proveedor tecnológico sino también a un verdadero socio que ha puesto todo su empeño en solucionar los problemas documentales que tenían un impacto negativo sobre Siemens. Caimi concluye: "En todos estos proyectos, Xerox ha actuado como un verdadero socio para Siemens, y nos ha permitido hacer un enorme progreso en todos los aspectos de la gestión documental".

### Resumen

#### El reto

- Archivo de documentos en papel cada vez más difícil de gestionar.
- Grandes volúmenes de facturas en papel por administrar.
- Mezcla de equipos de impresión de varios fabricantes y modelos, que resultaba caro y difícil de mantener.
- Desconocimiento de los volúmenes de impresión o gastos asociados.

#### La solución

- Un archivo digital Xerox "DocuShare".
- Implantación de "Puntos de Servicio" para la gestión de facturas y otros documentos empresariales. También actúan como punto principal de conexión con el archivo digital.
- Retirada de impresoras y copiadoras antiguas e ineficientes, que se sustituyeron por 190 nuevos dispositivos multifunción.
- Servicio de impresión gestionado en apoyo al nuevo parque de máquinas

#### Los resultados

- Mayor control sobre los documentos, sistema de validación y acceso al archivo digital.
- Procesos más ajustados y racionalizados dentro del "Punto de Servicio".
- Ahorro de más del 20% en impresión y copia de oficina.
- Menos desperdicio de papel y consumo de energía.

**Acerca de Xerox Services.** Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

**Para más información sobre cómo ayudamos al sector industrial, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

