

Telefónica del Perú

Telefónica del Perú destaca beneficios de los servicios administrados de Impresión de Lexmark, que le permiten reducir costos en un 25%

El Cliente

Desde 1994, el Grupo Telefónica ha dado un impulso trascendental a las telecomunicaciones en el Perú, país donde ha instalado más de dos millones de líneas telefónicas, un millón de accesos de banda ancha a Internet y más de 18 millones de teléfonos celulares. Con presencia en 25 países y cerca de 285 mil empleados a nivel internacional, Telefónica es uno de los principales operadores integrados de telecomunicaciones en el planeta.

A nivel mundial, Telefónica ocupa la quinta posición en el sector de telecomunicaciones por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado, y la tercera en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona Euro (31 de marzo de 2011). Telefónica cotiza en las principales bolsas nacionales y extranjeras, y cuenta con más de 1,5 millones de accionistas. A marzo de 2011, el número de clientes globales de Telefónica ascendía a 290,5 millones.

El Desafío

Obtener un control real sobre el volumen de impresión, reducir el consumo de suministros e implementar un sistema efectivo de reportes de impresión eran metas corporativas que Grupo Telefónica del Perú se había fijado. Basada en esta premisa, la organización buscaba generar un ahorro continuo en costos de impresión, consolidar su flota de dispositivos y mejorar los niveles de servicio a nivel nacional.

La Solución

Tal estrategia fue posible gracias a las tecnologías y servicios tercerizados de impresión de Lexmark, mediante los cuales el Grupo Telefónica en el Perú alquila el servicio de los equipos en una modalidad fija y un monto variable de acuerdo al consumo mensual; recibiendo a cambio los dispositivos, su mantenimiento, suministros, repuestos, servicio técnico, administración y personal de operación en sitio en un entorno 24x7 con cubrimiento en zonas geográficas apartadas.



Fue así como en Febrero de 2010, la compañía desplegó más de 450 dispositivos láser Lexmark entre multifuncionales e impresoras láser monocromáticas, color y algunas matriciales. “Fue un alivio incorporar en outsourcing las impresoras de matriz de impacto,” dijo Jean Carlo Mellet, Jefe de Servicios Generales, Telefónica del Perú. “Los costos de operación y servicio de las anteriores máquinas eran insostenibles.”

Además de los servicios en outsourcing, la compañía implementó el concepto de Consolidación de Dispositivos,



el cual le permite ahorrar costos de adquisición, suministros y soporte, al mantener todas las funciones en un único dispositivo fácil de manejar para imprimir, escanear, enviar/recibir fax y copiar documentos. Gracias a esta iniciativa, la compañía retiró las copiatoras, faxes, escáneres e impresoras de todas sus oficinas y las reemplazó por dispositivos multifuncionales que dan servicio a 5 mil usuarios en todas las sucursales a nivel nacional.

Las iniciativas de ahorro de papel, seguidas de una fuerte campaña de sensibilización a los usuarios de cara a la protección con el medio ambiente y el uso de la tecnología como elemento para generar cambio en el comportamiento de impresión, fue fundamental para obtener altos índices de ahorro. De igual forma, la organización implementó el concepto de impresión segura, bautizado por Grupo Telefónica del Perú como “Impresión Responsable”; tal medida consiste en que cuando el usuario envía un documento a imprimir, este solo se produce hasta cuando el mismo usuario digita una contraseña en la impresora, previa selección de los documentos. Si el usuario no libera sus documentos, estos no serán impresos.

La activación de esta funcionalidad permitió identificar que el 18% de los trabajos enviados a imprimir nunca son recogidos por los usuarios, lo cual elevaba los costos de operación por desperdicios de papel e impacta al medio ambiente.

Beneficios

“La tercerización de impresión nos permitió enfocarnos en nuestro negocio principal, mejorar los niveles de servicio, reducir y controlar los costos de impresión, y migrar hacia nuevas tecnologías,” prosiguió Jean Carlo Mellet. “Y al consolidar los dispositivos, logramos también disminuir los activos fijos al tiempo que elevamos la eficiencia de nuestros procesos y flujos de trabajo.”



Con Lexmark, los costos asociados a la gestión y mantenimiento de impresoras, la depreciación de equipos, el uso racional de consumibles y la obsolescencia de máquinas en el Grupo Telefónica en el Perú se han reducido drásticamente. “Según la auditoría externa realizada en Marzo de 2011, el outsourcing de impresión es una fortaleza para cumplir con la certificación ISO 14000,” continuó el ejecutivo. “En 2009 imprimos 2 millones de documentos y en 2010 la cifra se redujo un 20%. Para 2011 la reducción será de un 25%.”

Gracias a Lexmark, el Grupo Telefónica en el Perú es ahora una empresa altamente eficiente al generar, enrutar y almacenar documentos. “En el pasado, creíamos que utilizar equipos de impresión robustos y de 100 copias por minuto era lo mejor”, dice el ejecutivo. “Sin embargo, la realidad es otra, ya que aprendimos a dimensionar nuestras necesidades mediante tecnologías eficientes, ahorro en costos, y dispositivos compactos al tiempo que mejoramos los niveles de servicio y el flujo de trabajo.

Próximamente, la organización iniciará el despliegue de soluciones Lexmark para apoyar procesos de negocios para las áreas de reclamos, servicio a clientes, facturación y unidades administrativas.

“Nuestra intención es que cuando un cliente adquiera un servicio en nuestros Centros de Atención no se produzca un documento impreso, sino digital,” enfatizó Jean Carlo Mellet. “En poco tiempo, el flujo documental irá desde una impresora ubicada en el punto de venta hacia las oficinas centrales utilizando nuestro sistema de gestión contenidos empresariales.”

“En 2009 imprimos 2 millones de documentos y en 2010 la cifra se redujo un 20%. Para 2011 la reducción será de un 25%.”