

Características e Justificativas para  
implantação de Outsourcing de  
Impressão com Gerenciamento Web e  
Soluções de Softwares

# O VERDADEIRO CUSTO DA IMPRESSÃO CORPORATIVA

Fonte: IDC, Gartner

---

# Sumário

Características e Justificativas para implantação de Outsourcing de Impressão com Gerenciamento Web e Soluções de Softwares.....	2
Principais Benefícios.....	2
Objetivos.....	3
Background.....	3
Gestão de Custos.....	4
Custos conhecidos – diretos, quantificáveis, mensuráveis e relacionados com:.....	4
Custos ocultos – menos óbvios, menos tangíveis e são associados com:.....	4
Custos dos equipamentos.....	5
Manutenção.....	6
Service Desk e Suporte:.....	7
Suprimentos.....	8
Os custos ocultos.....	8
Área de estocagem e armazenamento.....	8
Administração e Compras.....	9
Sustentabilidade ambiental.....	9
Consumo de energia.....	10
Desperdício.....	10
Produtividade Organizacional.....	11
Avaliando o ambiente de impressão.....	12
Resumo e Recomendações.....	12
Estudos de Caso:.....	14
Benefícios alcançados com Outsourcing de Impressão a longo prazo <sup>9</sup> .....	14
A manutenção Proativa ajuda a incrementar a disponibilidade dos equipamentos e a produtividade da Companhia <sup>10</sup> .....	14
40% de redução em chamados ao Servicedesk através do redimensionamento de produtos e do suporte terceirizado <sup>13</sup> .....	15
A Política de Sustentabilidade da British Telecom resultou em Incentivos Fiscais e melhorou a Imagem Corporativa <sup>14</sup> .....	15
Melhorias Significativas na Produtividade da Procter & Gamble <sup>17</sup> .....	16
As armadilhas do “faça você mesmo” a avaliação do seu ambiente de impressão <sup>3</sup> .....	16
Fontes:.....	19

# O VERDADEIRO CUSTO DA IMPRESSÃO CORPORATIVA

## Características e Justificativas para implantação de Outsourcing de Impressão com Gerenciamento Web e Soluções de Softwares.

No Outsourcing de Impressão bem implementado com “gerenciamento sistêmico”, podem ser alcançadas reduções de custos significativas (20% a 30%) no custo total de impressão.

Quando todos os custos de impressão são descobertos, muitas vezes é um choque para os Gestores de TI, saber que os gastos de impressão da Instituição são substanciais, representando algo em torno 1% a 3% da receita da organização. Atacar os custos ocultos de impressão, deve ser o alvo mais obvio para o corte de custos na TI.

Esforços de redução de custos estão sempre sendo feitas, mas eles são frequentemente centrados nos custos tangíveis (visíveis), que representam na verdade uma fração do custo total de impressão e cópia.

As pesquisas (IDC e Gartner) mostram que menos da metade das organizações rotineiramente controlam os custos de impressão. Além disso, menos de um terço acompanham os custos do Service Desk e do suporte de TI associados à impressão e cópia, e, a maioria não usam ferramentas web e de rede para gerenciar os equipamentos de impressão<sup>2</sup>.

## Principais Benefícios

**O IDC identificou os seguintes benefícios principais advindos da implementação do Outsourcing de Impressão:**

- ✓ Redução global de custos de 20% a 30%;
- ✓ A redução em custos de hardware de 25% a 60%;
- ✓ A redução de 30% no consumo de energia e redução de 20% no consumo de toner por atualizar produtos no final do seu ciclo de vida;
- ✓ A 7% a 14% de redução de custos nas chamadas ao suporte técnico relacionadas à impressão;
- ✓ A redução dramática nos custos administrativos, dependendo do número de relacionamentos com fornecedores anteriores ao Outsourcing de Impressão;

## Objetivos

Este documento tem as seguintes premissas:

Identificar os principais e mais pesados custos financeiros ocultos associados com ao ambiente de impressão;

Fornecer recomendações sobre a melhor abordagem para a realização de uma avaliação rigorosa do ambiente de impressão;

Fornecer informações reais de exemplos de desafios, soluções e benefícios na implementação de Outsourcing de Impressão

## Background

É evidente que a crise que vivemos hoje no Brasil (2016) tem deixado uma marca indelével nos departamentos de TI, levando as Instituições a examinarem com muito cuidado o saldo dos custos de orçamento em comparação com as despesas de funcionamento. Como resultado, a redução dos custos operacionais é uma prioridade importante para as Instituições. A computação em nuvem – atualmente no topo da mente de muitos Gestores de TI - concorda perfeitamente com esta prioridade e pode frequentemente encobrir outras possibilidades mais simples, menos arriscadas, com menos esforços para conseguir uma grande redução de custos.

Os serviços de Outsourcing de Impressão devem ser uma iniciativa importante no portfólio de qualquer Gestor de TI. Custos relacionados com a impressão representam uma proporção significativa dos gastos de TI, e, embora algumas Instituições venham buscando identificar e reduzir esses custos, ainda há falta de consciência generalizada da magnitude dos gastos relacionados com impressão. As estimativas destes gastos em proporção ao orçamento (faturamento) da Instituição diferem descontroladamente e podem chegar próximo a 12%<sup>7</sup>, beirando um percentual entre 1% a 3%<sup>1</sup> de todo orçamento da Instituição.

Os custos diretos são responsáveis por apenas uma fração do custo total de impressão, com as Instituições encontrando dificuldades para identificar e quantificar os custos substanciais "ocultos" no processo de impressão.

## Custos visíveis e invisíveis de impressão

### Visíveis

#### Custos de impressão relacionados a hardware:

- ✓ Equipamentos;
- ✓ Manutenção;
- ✓ Suprimentos (papel, toner, tinta, etc.)

### Invisíveis

#### Custos ocultos relacionados com a impressão:

- ✓ Área de estocagem e armazenagem de suprimentos;
- ✓ Custos de service desk e suporte;
- ✓ Tempo gasto com gestão (administração) e compras;
  - ✓ Atuação em compras fragmentadas;
  - ✓ Diversidade de marcas e produtos;
- ✓ Sustentabilidade ambiental (logística reversa) – Grande consumo e desperdício de energia;
- ✓ Produtividade organizacional (equipe focada na atividade fim da Instituição)

Fonte: IDC, 2011

## Gestão de Custos

Na gestão de custos relacionados com a impressão, as Instituições costumam incluir apenas custos "conhecidos" hardware facilmente quantificáveis, sem qualquer referência aos custos mais importantes "ocultos", que são mais difíceis de serem identificados (Figura 1).

Custos conhecidos – diretos, quantificáveis, mensuráveis e relacionados com:

- Custos dos equipamentos
- Manutenção
- Suprimentos

Custos ocultos – menos óbvios, menos tangíveis e são associados com:

- Área de estocagem e armazenamento de suprimentos
- Service Desk e suporte de TI
- Administração e compras
- Sustentabilidade ambiental
- Produtividade organizacional

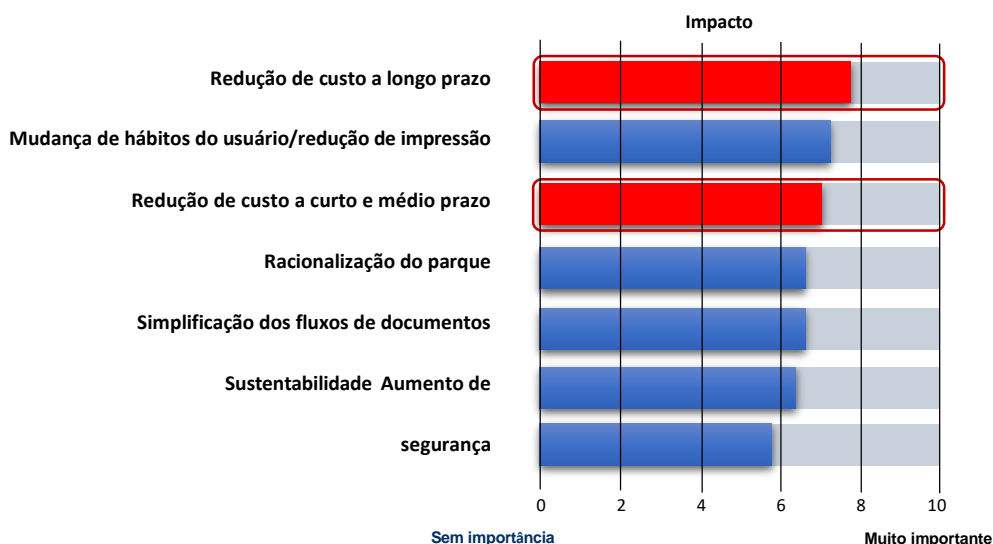
Este estudo analisa cada um dos elementos de custos conhecidos e ocultos, com destaque para o impacto que têm sobre as organizações e os benefícios da adoção do Outsourcing de Impressão.

O IDC usou uma variedade de fontes de pesquisa, incluindo várias pesquisas de usuário final do IDC, tomadores de decisão de TI e, especificamente os tomadores de decisão para contratação de Outsourcing de Impressão (ver Fontes).

É evidente que os serviços de Outsourcing de Impressão fornecem uma maneira eficaz de reduzir o custo global das atividades relacionadas com a impressão e gestão de futuras despesas associadas. 70% dos entrevistados da pesquisa europeia, indicaram que a "redução de custos" foi o mais importante motivador para adoção do Outsourcing de Impressão<sup>8</sup>, entendendo que eles precisavam enfrentar e controlar as atividades de impressão anteriormente não gerenciadas (ver Figura 2).

**Figura 02**

### Motivadores para adoção de Outsourcing de Impressão



Fonte: 2010 IDC European Outsourcing de Impressão Study, N = 477

### Custos dos equipamentos

#### Equipamentos Corporativos:

**Reduzem o seu parque de equipamentos em um percentual entre 25% a 60%, transformando o provisionamento de equipamentos em despesa operacional e gerenciando tudo com segurança.**

Normalmente, após a análise do ambiente de impressão, através da racionalização do parque de impressão, um provedor de Outsourcing de Impressão pode reduzir este parque em 25% a 60%<sup>5</sup>, retirando os ativos do balanço da Instituição. **Um ambiente de impressão não gerenciado pode resultar em uma infinidade de dispositivos subutilizados.**

Sem a visibilidade clara dos ativos de hardware de impressão existentes e uma avaliação de quais produtos são necessários em quais locais, de acordo com os seus respectivos volumes de produção e

funcionalidades necessárias, as Instituições não conseguem otimizar seus investimentos em hardware e acabam adquirindo mais dispositivos do que o necessário.

Alguns provedores de Outsourcing de Impressão, também podem assumir a propriedade do equipamento dentro de um contrato de Outsourcing de Impressão; removendo completamente os dispositivos de hardware do balanço da Instituição (Estudo de caso 1). Como resultado, o fornecimento de hardware torna-se uma despesa operacional, **potencializando as aplicações (investimentos) da Instituição em sua atividade fim.**

A falta de controle e outras despesas de infraestrutura relacionadas a impressão, tais como controle de portas de rede, e desconhecimento dos volumes de utilização, podem levar a compras adicionais desnecessárias.

Incapacidade de identificar as portas de rede constitui também uma preocupação de segurança uma vez que as Instituições precisam ser capazes de identificar rapidamente uma porta de rede para um determinado dispositivo quando firewall da Instituição está sendo ameaçada ou em que exista equipamento não autorizado conectado à rede.

## **Manutenção**

Manutenção do produto – Nos casos em que você é atendido pela equipe de interna de TI, ou quando é necessário um engenheiro externo para fornecer uma solução - não é apenas o custo associado ao atendimento do chamado que deve ser considerado; Em muitos casos, o custo associado pode ser evitado ou substancialmente reduzido, a partir de um monitoramento de hardware proativo e de uma manutenção preventiva, devem otimizar o tempo de funcionamento do dispositivo e assegurar a produtividade contínua da Instituição (Estudo de Caso 2).

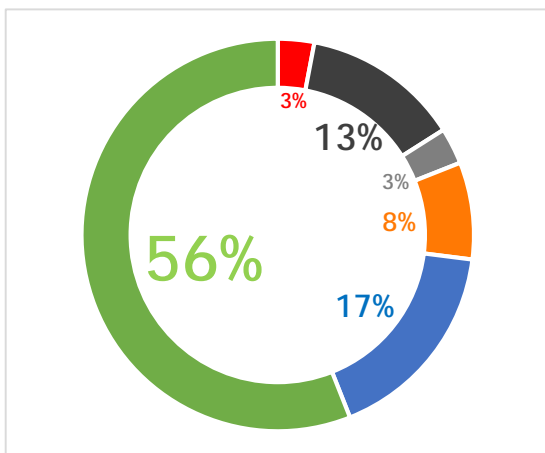
Os custos diretos do atendimento técnico (suporte) incluem:

- Salários e benefícios para os técnicos de suporte a campo
- Salários e benefícios para profissionais indiretos (líderes de equipe, supervisores, definidores da escalada de trabalho, treinadores e gestores)
- Gastos com tecnologia (computadores, licenciamento de software, etc.)
- Despesas de telecomunicações
- Despesas de recursos (espaço de escritório, serviços públicos, seguros, etc.)
- Viagens, treinamentos e materiais de escritório

A Figura 3 mostra a distribuição média dos custos diretos das organizações de suporte a campo (ano base 2009). Como podemos perceber, a grande maioria dos custos diretos são recursos humanos.

Figura 03

### Custos Diretos (%)



- ❑ Salários e benefícios dos técnicos
- ❑ Salários e benefícios dos profissionais indiretos
- ❑ Despesas com tecnologia
- ❑ Telecomunicações
- ❑ Despesas com instalações

Fonte: Industry Averages Desktop/Printers Support KPIs

### Service Desk e Suporte:

#### Reduz as chamadas ao suporte técnico relacionadas com a impressão em até 14%

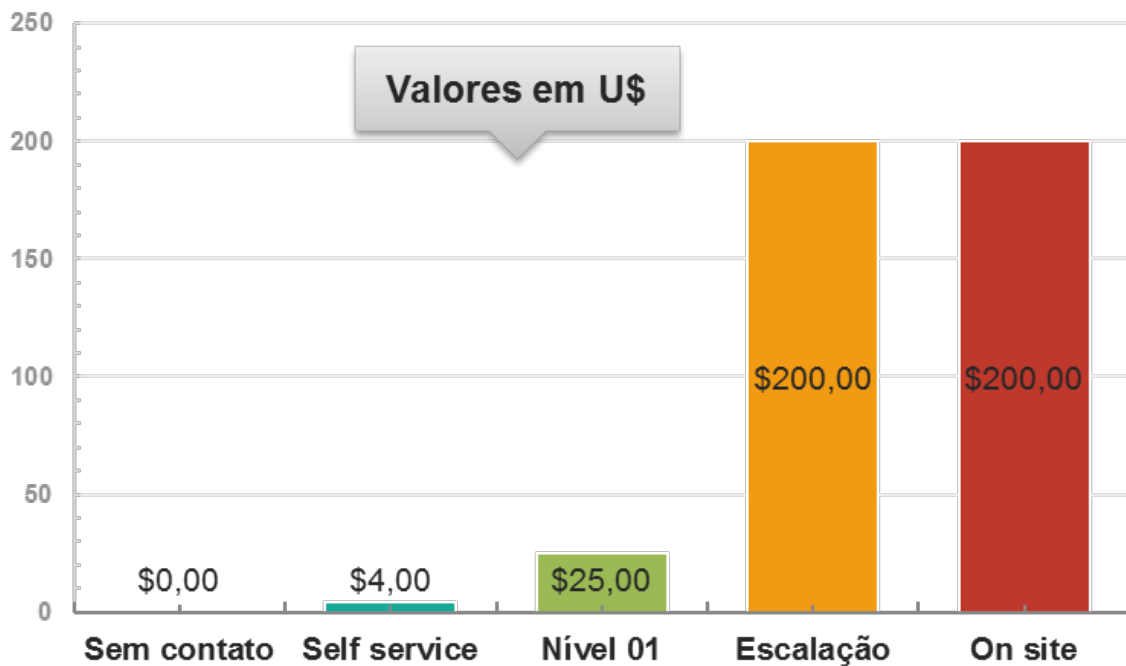
O custo médio de uma chamada de Service Desk é entre \$ 20 a \$ 25, e entre 35% a 50% destas chamadas estão relacionados com impressão. Para uma Instituição com 10.000 funcionários, o custo total de chamadas ao suporte técnico relacionadas com a impressão pode ser superior a \$ 1.000.000 antes do Outsourcing de Impressão. Após o Outsourcing de Impressão, 10% de economia de custos pode ser facilmente alcançado.

Uma pesquisa do IDC revelou que menos de um terço das organizações controlam os custos de Service Desk, e suporte associados à impressão, e a maioria não usa nenhuma ferramenta Web ou de rede para gerenciar os equipamentos de impressão<sup>3</sup>. Em 2010, entrevistas do IDC com os clientes Outsourcing de Impressão revelaram que a implementação do Outsourcing de Impressão resultou em uma redução de 7% a 14% de custos em chamadas de Service Desk relacionados com a impressão<sup>8</sup>.



Figura 04

## Custo médio de atendimento do Service Desk



Fonte: Integreo

### Suprimentos

O processo de aquisição de suprimentos (toner) sofre desafios semelhantes para o processo de aquisição de hardware. Dado que os suprimentos podem custar entre duas a quatro vezes os custos de hardware ao longo da vida do mesmo<sup>11</sup>, o controle do abastecimento é um parâmetro chave na gestão do custo total de impressão. As Instituições com um parque de hardware composto de várias marcas correm o risco de encomendar um volume excessivo de toner e papel a partir de uma variedade de fornecedores, na tentativa de garantir que não haja desabastecimento. Ao adotar o Outsourcing de Impressão, estas compras são substituídas por um processo proativo que tira **proveito da economia de escala**, proporcionando novas reduções nas despesas com suprimentos e os requisitos de armazenamento para além dos alcançados puramente através da racionalização e otimização do dispositivo.

### Os custos ocultos

#### Área de estocagem e armazenamento

Um ambiente de impressão não gerenciado pode muitas vezes resultar em uso ineficaz da capacidade de armazenamento:

O uso do significativo e valioso espaço da Instituição para armazenamento de estoque de suprimentos para vários dispositivos

Utilização do importante espaço da Instituição – antes do Outsourcing de Impressão, para acomodar dispositivos de hardware desnecessários

Transferindo a gestão do ambiente de impressão para um provedor de Outsourcing de Impressão proporcionam vários benefícios:

Com a manutenção proativa e o reabastecimento de suprimentos, um provedor de Outsourcing de Impressão pode reduzir o estoque e o espaço usado pela Instituição para armazenamento de suprimentos.

Pós Outsourcing de Impressão, o parque de dispositivos de hardware pode ser reduzido em até 60%<sup>5</sup>, economizando espaço valioso, que poderá ser melhor utilizado para atividades críticas da Instituição. Na revisão e racionalização dos departamentos centrais de reprografia (CRD) ou salas de impressão, um espaço significativo pode ser economizado ao fechar instalações subutilizadas. Em um dos casos, a avaliação de ambiente de impressão resultou em significativa redução de custos a partir do fechamento de quatro departamentos de reprografia de uma organização global de serviços profissionais localizado no centro de uma cidade.

## **Administração e Compras**

Em muitas organizações, não existe uma política de impressão central, o que muitas vezes leva a uma abordagem fragmentada dos contratos relacionados com o hardware. O gerente de TI é muitas vezes responsável por qualquer dispositivo de impressão na rede, enquanto um gerente de escritório ou instalações podem manter o orçamento para dispositivos autônomos, bem como material de reposição.

Somando-se a essa complexidade temos a necessidade de gerenciar uma variedade de relacionamentos com fornecedores. A opção por uma única marca de dispositivo pode parecer como a resposta para simplificar o processo de compra, mas isso não é a melhor opção de custo-benefício para que as organizações tenham em parque de hardware equipamentos novos e eficientes. Após o Outsourcing de Impressão, estes produtos podem ser utilizados de uma forma excelente e a responsabilidade de gerir múltiplas relações com os fornecedores é transferido para o provedor de Outsourcing de Impressão.

Com a adoção do Outsourcing de Impressão, o prestador de serviços assume a responsabilidade de gerenciar os requisitos de funcionários no local e fora dele, lidando com várias faturas de diferentes fornecedores, reduzindo o tempo de processamento reduzindo a interação do Service Desk com os fornecedores.

## **Sustentabilidade ambiental**

A indústria de impressão já colocou muitas medidas para garantir que os dispositivos de impressão tenham mais respeito ao meio ambiente, procurando reduzir constantemente consumo de energia e toner. Para muitas organizações, as economias de custos mensuráveis associados com consumo de

energia e suprimentos, demonstram uma política de responsabilidade social das Instituições e, conseqüentemente, a melhora da imagem Institucional, são altamente valiosos (Estudo de Caso 4).

## Consumo de energia

O consumo de eletricidade do equipamento de escritório no setor de serviços responde sozinho por 11,4% do consumo total de eletricidade do setor; especificamente, € 9 bilhões, de acordo com a investigação da UE ENERGY STAR. No entanto, o equipamento novo oferece um grande potencial de redução de consumo, podendo chegar a uma economia de até 50%<sup>13</sup>.

Produtos mais novos normalmente usam menos energia (uma redução de 30% de acordo com pesquisa IDC) e consomem menos toner (até 20%) do que os dispositivos de legado. Como parte da primeira fase na preparação para a adoção do Outsourcing de Impressão, o processo de racionalização e otimização do parque irá eliminar dispositivos menos eficazes, resultando em uma redução de até 60% em dispositivos<sup>5</sup> e menor consumo global de energia.

## Desperdício

Os custos associados ao toner e desperdício de papel são significativos, especialmente quando os documentos **são impressos e nunca coletados**. A impressão com retenção e liberação de impressão ou impressão **FollowMe** (retirar a impressão na impressora mais próxima) podem reduzir significativamente o desperdício ao exigir que o usuário para retirar um trabalho de impressão em um dispositivo tenha que digitar um código de utilizador pessoal, ou passar um cartão de identificação. Através da introdução de impressão com código, uma Instituição de serviços financeiros reduziu seu custo global de impressão entre 15% e 20% por ano<sup>3</sup>.

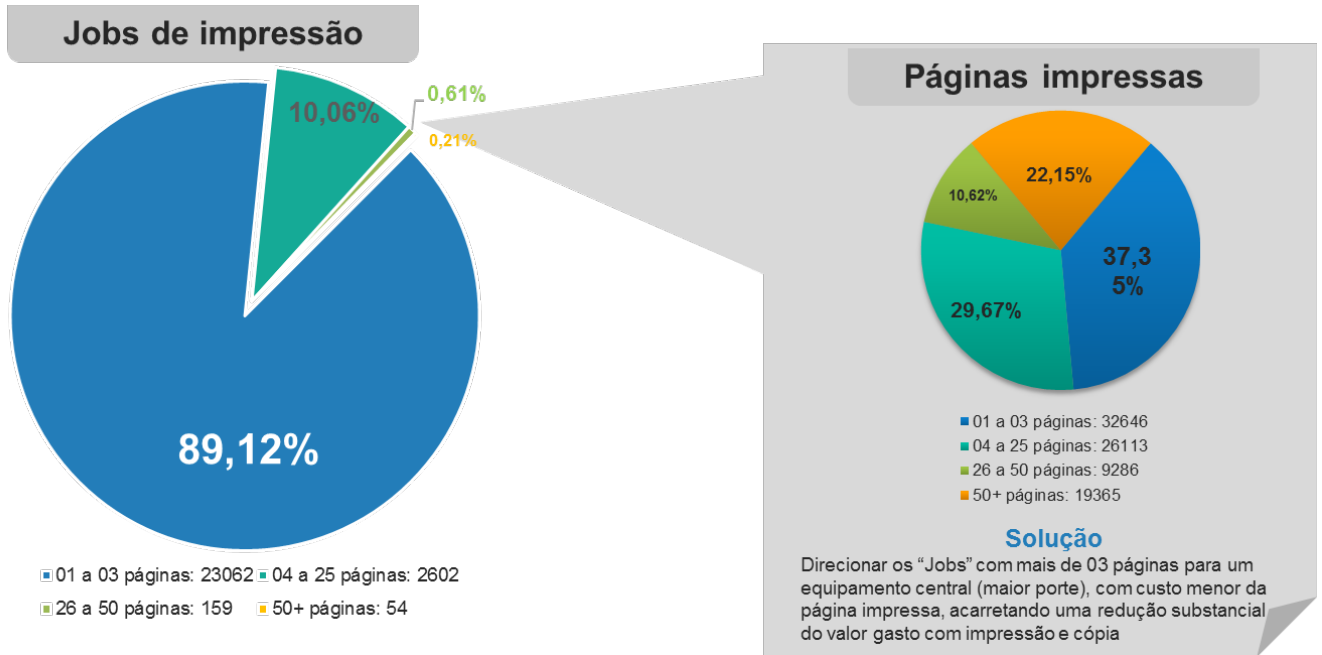
O consumo de papel pode ser significativamente reduzido, padronizando a impressão de simplex para duplex (frente e verso)

A implementação de impressão monocromática ao invés de colorida onde a cor não é relevante, pode ajudar a reduzir tanto o consumo de suprimento como o custo de impressões coloridas desnecessárias.

A melhor educação dos colaboradores sobre o custo de impressão e as recomendações sobre quais tipos de documentos devem ser impressos em quais formatos podem levar os funcionários a mudarem os seus hábitos de impressão, sendo este último um dos principais motores da adoção Outsourcing de Impressão<sup>8</sup>.

Em média 90% de todos os "Jobs" de impressão tem menos de 03 páginas, no entanto, os "jobs" maiores de 03 páginas representam mais de 60% do volume total de impressão (figura 5), ou seja, a partir do direcionamento dos "Jobs" com mais de 03 páginas para um equipamento central (maior porte), com custo menor da página impressa ocorrerá uma redução substancial do valor gasto com impressão e cópia.

**Figura 05**



Fonte: Análise de impressão genérica

A universidade do Reino Unido produzia 60 milhões de páginas impressas por ano, ao introduzir a impressão duplex por padrão como parte de sua implementação Outsourcing de Impressão, percebeu uma redução significativa no consumo de papel e custos associados. O IDC estima que através da implementação da impressão duplex padrão e da impressão com busca, a universidade reduziu o seu consumo global de papel em cerca de 60% e os custos em cerca de € 400.000 para € 240.000<sup>16</sup>.

### Produtividade Organizacional

O fracasso de uma Instituição em gerenciar e monitorar seu ambiente de impressão tem um impacto direto sobre a produtividade. Por exemplo:

Reduz a produtividade dos funcionários quando os dispositivos não atendem aos requisitos, reduz a capacidade da Instituição para realizar e otimizar o retorno do investimento dos serviços de impressão (Estudo de Caso 5).

As Instituições com um departamento de reprografia central (CRD), precisam garantir que novas exigências da Instituição serão refletidas na instalação CRD existente para garantir a sua plena utilização. Má gestão e falta de formação do pessoal frequentemente resulta em trabalhos de impressão que podem e devem ser cumpridas pelo CRD sendo produzidos com custo adicional para a organização. Hoje, por exemplo, aproximadamente 49% do volume total de impressão a cores de uma companhia é gerada a partir de um CRD, com um adicional de 15% para impressão externa<sup>16</sup>. Quando os serviços externos são necessários, mas a relação externa não é gerida, as Instituições correm o risco de perder benefícios de economias de escala; vários departamentos vão abordar os fornecedores de impressão comerciais diretamente e enviar solicitações de impressão individualmente.

Como parte de um acordo Outsourcing de Impressão, o CRD deve ser avaliado e otimizado, reduzindo potencialmente o uso de serviços de impressão externos a favor do CRD, e até mesmo reduzir o número de CRD's em diferentes sites da Instituição.

## **Avaliando o ambiente de impressão**

Os estudos de caso deste documento mostram a importância da avaliação do ambiente de impressão como uma base para a implementação do Outsourcing de Impressão. Somente através da compreensão da situação existente pode um provedor de Outsourcing de Impressão fazer as recomendações adequadas para otimizar o retorno sobre o investimento de Outsourcing de Impressão, e prover grande redução de custos relacionados à impressão. Em 2009, pouco mais de 20% dos entrevistados na Europeus indicavam que utilizavam terceiros ou dados da indústria ou o uso de benchmarking para avaliar o seu ambiente de impressão<sup>17</sup>.

Como parte de uma avaliação completa do ambiente de impressão, as Instituições precisam:

- Percorrer fisicamente cada escritório local para mapear locais de dispositivos
- Realizar entrevistas com os funcionários para melhor compreender os requisitos
- Examinar faturas e outros dados financeiros para impressão
- Incluir uma avaliação de salas de impressão centralizadas (CDR's) e serviços de impressão terceirizados

De acordo com os usuários Europeus de Outsourcing de Impressão, embora prestadores de serviços de Outsourcing de Impressão executem os dois primeiros passos acima, apenas um terço dos usuários indicaram que os registros financeiros foram examinados<sup>8</sup>.

## **Resumo e Recomendações**

As reduções de custos são o principal motor para a adoção Outsourcing de Impressão.

As Instituições precisam ser capazes de identificar e medir todos os custos relacionados à impressão, como um baseline, para que possam confrontar os benefícios do Outsourcing de Impressão, de forma que as reduções de custo possam ser mensuradas.

***"É necessário medir o que é mensurável e tornar mensurável aquilo que não o é." (Galileo Galilei)***

# **ESTUDOS DE CASO**

## **Estudos de Caso:**

### **Estudo de Caso 01:**

#### **Benefícios alcançados com Outsourcing de Impressão a longo prazo<sup>9</sup>**

##### **Desafio**

Uma empresa global de serviços profissionais queria implementar um único serviço terceirizado de impressão gerenciado, com base em um modelo de custo por página e incorporando a matriz, centralizado de impressão in-house e terceirizados requisitos de impressão.

##### **Solução e Principais Benefícios**

O fornecedor implementou um serviço de impressão end-to-end, racionalizando o ambiente de impressão e implementou sistemas para monitoramento contínuo analisando e relatando sobre o uso individual dos colaboradores e o nível (toner) do dispositivo. Também foi habilitado a análise on-line dos trabalhos de impressão. Os principais benefícios foram:

- ✓ A transferência de bens de capital (equipamentos e pessoal) para o fornecedor, removendo-os do balanço da Instituição
- ✓ Custo total de impressão caiu 29%
- ✓ Redução de 44% no número de impressões corporativas
- ✓ Redução de 10% a 15% no gasto com impressão externa
- ✓ Tempo de atividade do dispositivo otimizado
- ✓ Redução de 51% nas chamadas ao Service Desk
- ✓ 100% de reciclagem, em consonância com os objetivos ambientais da empresa
- ✓ 18% de redução do volume de impressão por colaborador
- ✓ 25% de melhora no tempo de retorno do documento impresso

### **Estudo de Caso 2:**

#### **A manutenção Proativa ajuda a incrementar a disponibilidade dos equipamentos e a produtividade da Companhia<sup>10</sup>**

O Escritório de Patentes Europeu demandava uma melhor gestão dos 100.000 processos de requisição de patentes que recebia por ano, o que gerava uma necessidade de impressão de 200 milhões de páginas anuais em 4 Países.

##### **Solução e Principais Benefícios**

O Fornecedor implantou no cliente um Service Desk centralizado provendo suporte internacional. Com o monitoramento remoto contínuo e a manutenção proativa:

- ✓ 70% dos incidentes passaram a ser resolvidos antes que os usuários percebessem o problema.
- ✓ O objetivo de se ter 98% de disponibilidade dos equipamentos foi atingido.

### **Estudo de Caso 03:**

#### **40% de redução em chamados ao Servicedesk através do redimensionamento de produtos e do suporte terceirizado <sup>13</sup>**

##### **Desafio**

Um dos líderes mundiais na fabricação de telefones móveis tinha 50.000 funcionários em mais de 70 Países. Havia a necessidade de uma infraestrutura flexível que proovesse aos funcionários mobilidade com facilidades de impressão, e ao mesmo tempo cuidado e atenção ao controle de custos. A empresa também entendia o valor de focar seus recursos em seus negócios e terceirizar serviços como Service Desk, redes de data centers.

##### **Solução e Benefícios**

O Fornecedor conduziu uma análise detalhada antes da adoção do Outsourcing de impressão, com os seguintes benefícios:

- ✓ Três centros regionais de serviços passaram a fazer o Service Desk 24x7 global, resultando em uma redução de 40% dos chamados para o Service Desk da Corporação
- ✓ 65% de redução na quantidade de equipamentos, além dos mesmos saírem da lista de ativos da empresa
- ✓ Padronização de 12 configurações de produtos para os 300 escritórios da empresa
- ✓ Foi introduzido um portal para que os colaboradores tivessem acesso facilitado aos equipamentos sem a necessidade de servidores de impressão

### **Estudo de Caso 04:**

#### **A Política de Sustentabilidade da British Telecom resultou em Incentivos Fiscais e melhorou a Imagem Corporativa<sup>14</sup>**

##### **Desafio**

A British Telecom havia se comprometido a retornar seus níveis de emissão de carbono aos de 1992, e objetivava reduzir sua intensidade de emissão de carbono em todo o negócio em 80% até 2020. Ela atingiu 54% do objetivo passando a ser mais eficiente no uso da energia elétrica.

##### **Solução e Benefícios**



Implementando os serviços de Outsourcing de impressão a BT conseguiu:

- ✓ Reduzir sua emissão de carbono em 50%
- ✓ Economizar £10.4 milhões em 04 anos em impressão nos escritórios
- ✓ Perceber 40% de economia na reprografia

## **Estudo de Caso 05**

### **Melhorias Significativas na Produtividade da Procter & Gamble<sup>17</sup>**

#### **Desafio**

A Procter & Gamble (P & G) emprega 135.000 pessoas em 80 países e tinha 45.000 dispositivos impressão, uma média de um dispositivo para cada quatro funcionários. Não tinha nenhuma política de impressão implementada, e suas 200 instalações em todo o mundo podiam adquirir seus próprios dispositivos e suprimentos.

#### **Solução e Benefícios**

Tendo avaliado as atividades de impressão em termos de processos baseados em documentos, com o objetivo de permitir que os empregados trabalhem mais eficientemente e com segurança, o Fornecedor implementou um Outsourcing de Impressão, que resultou em um processo mais eficiente e em:

- ✓ Redução de tempo gasto com processos de impressão, em cerca de 200 minutos por ano para cada colaborador da empresa
- ✓ Redução de tempo de 650 minutos por ano, em gestão de equipamentos de impressão
- ✓ Melhorias de processo equivalente a 138 dias por ano

## **Estudo de Caso 06**

### **As armadilhas do “faça você mesmo” a avaliação do seu ambiente de impressão<sup>3</sup>**

#### **Desafio**

Uma empresa internacional da área jurídica, cresceu através de aquisições e parcerias e herdou uma variedade de marcas e equipamentos de impressão. Ela queria gerenciar melhor seus ativos de reduzir o tempo gasto para realizar tarefas administrativas relacionadas a estes equipamentos.

#### **Solução**

A empresa decidiu conduzir sua própria avaliação do ambiente de impressão e usar como base para contratar seu Outsourcing de Impressão.

## **Os resultados**

A informação passada para o fornecedor de Outsourcing de impressão não estava correta para atender aos requisitos da empresa. Apesar de ter conseguido uma redução de custos de 10%, havia muito mais necessidade de manutenção do que o contratado e o fornecedor precisou ofertar mais recursos, até que eles conseguiram prover uma avaliação mais acurada.

# **FONTES**

## Fontes:

1. *Copy and Print Management — Consolidation Strategies to Achieve Best Practice*, IDC View (IDC #AP22313M)
2. IDC UK Survey
3. IDC European in-depth interviews conducted April to September 2010 among IT decision-makers. The majority of interviews were conducted in the UK, with some interviews in France, the Netherlands, Switzerland and Belgium.
4. *State of the Market, IT Spending Review and Forecast, February 17 2011* (IDC Webcast — Stephen Minton, Vice President)
5. *ICT Outlook — Recovering Into a New World* — John Gantz, Chief Research Officer (IDC #DR2010\_GS2\_JG)
6. IDC Enterprise Mobility Study — survey conducted July 2010
7. *U.S. Companies Still Spend a Notable Amount on Hardcopy Technologies* (IDC #223333) — spending related to US hardcopy equipment and related technologies as percentage of company revenue
8. *IDC 2010 Western European Managed Print Services Survey*
9. Xerox Estudo de Caso: *Managed Office, Central and Procured Print as One* — Global Professional Services Firm
10. Xerox Estudo de Caso: *Deliver Exceptional Print Service, Simply* — European Patent Office
11. IDC estimates that for a monochrome midrange (31–44 ppm) workgroup laser multifunctional product with an average monthly print volume of 4,500 pages, consumables may cost from 2.2 times the cost of the hardware over a three-year contract and up to 3.6 times as much over a five-year contract.
12. Assuming the average employee generates 15 helpdesk calls per annum at a cost of €17, assuming that 35% of the calls are print-related and that there are 10,000 employees in the organisation.
13. Xerox Estudo de Caso: *Achieve Global Consistency from Contract to Billing* — Global Phone Manufacturer
14. Xerox Estudo de Caso: *Improve Customer Service and Cut Costs* — British Telecom
15. EU ENERGY STAR — electricity expenditure on office equipment based on a rate of €0.10/k Wh, total direct (76 TWh) and indirect (14TWh). Includes EU 15.
16. Assuming 15% duplex output pre-Outsourcing de Impressão, and post-Outsourcing de Impressão 60% duplex output and an average 15% reduction in output due to pull printing (IDC 2010 European in-depth interviews). Also assuming €0.72 per sheet of paper.
17. Xerox Estudo de Caso: *Find new Cost Savings through Consolidation* — Procter & Gamble
18. IDC Production Print Study
19. IDC Global Managed Print Services Survey