



Reducir costes y aumentar la
eficacia en Peugeot.

Peugeot Azur

Caso de éxito

Canon

Reducir costes y aumentar la eficacia en Peugeot.

Introducción

Representando sólo una parte del equipo de ventas de gran alcance de Peugeot, la cadena de concesionarios Peugeot Azur con sede en Niza lleva el estilo distintivo del fabricante de coches nacional a los clientes de la Riviera Francesa.

Peugeot Azur, que opera desde cinco ubicaciones en el departamento meridional de los Alpes Marítimos, comenzó su relación con Canon cuando pretendió sustituir sus antiguas impresoras matriciales Lexmark. “Llevábamos tiempo utilizando una gran flota de impresoras matriciales, pero el alto coste de los consumibles y el hecho de que ya no ofrecían el nivel de calidad que buscábamos, marcaron el momento de la necesidad de un cambio”, explica David Morainville, Director administrativo y financiero de Peugeot Azur.

Problema

Con el doble objetivo de reducir costes para la empresa y mejorar la calidad de la documentación impresa (contratos de clientes y facturas, por ejemplo), Morainville recurrió a Canon. Para su sorpresa y deleite, en unos cuantos meses Canon no sólo había cumplido estos objetivos, sino que también había ayudado a Peugeot a implementar una completa reestructuración del procesamiento y almacenamiento de documentos de la empresa que rápidamente arrojó unos ahorros anuales de 20.000 euros.

Ante la pregunta de cómo sucedió esto, Morainville recuerda que desde el principio el planteamiento de Canon se distinguió por su énfasis en comprender todos los aspectos importantes de las operaciones de Peugeot: “No sólo estaban interesados en vendernos nuevas impresoras, sino que examinaron el lugar de impresión en la cadena de procesamiento de documentos. Fue un planteamiento basado en consultoría”.

Solución

El primer paso del equipo de consultoría de Canon fue realizar un exhaustivo análisis de las operaciones administrativas y de impresión de la empresa para descubrir posibles formas de disminuir los costes asociados en los cinco sitios de la empresa en Niza, Cagnes sur Mer, Antibes, Grasse y Mougins.

“Canon básicamente escudriñó todos y cada uno de los aspectos de nuestros procesos de impresión y administración, examinando detenidamente el número de impresoras utilizadas, el tipo y cantidad de trabajo que enviábamos a estas, así como el coste global para la empresa”, continúa Morainville. “Tras haber debatido nuestras necesidades específicas, analizaron el rendimiento real y los beneficios de eficacia de nuestras máquinas existentes en comparación con nuestros objetivos actuales y previstos”.

Si bien Morainville reconoce que la tecnología de impresión anticuada y los rigurosos procesos administrativos de la empresa les saltaban a la vista, la intervención de Canon confirmó que estaban produciendo niveles innecesarios de documentación en papel y además en hardware antiguo que tenía sus propios costes e implicaciones de calidad. Fundamentalmente, esto consistía en la impresión de cuatro copias para cada factura de cliente y formulario de reparación.

Además, durante la etapa de auditoría, las investigaciones de Canon pusieron de manifiesto varios otros procesos de gestión de documentos que no eran eficaces, que si se simplificaban y actualizaban, mejorarían las eficacias y ayudarían a conseguir más fácilmente los objetivos empresariales globales de Peugeot. “Canon diagnosticó que un problema estaba afectando a otro,” continúa Morainville. “La gran cantidad de documentos que estábamos imprimiendo para clientes estaba poniendo una gran presión sobre nuestros procesos de archivado y almacenamiento y puso de manifiesto la necesidad de considerar un medio más eficaz de archivado digital de documentos”.

Una vez revisados en profundidad los procesos actuales de Peugeot y consideradas sus necesidades específicas, Canon se reunió con la alta dirección de la empresa para presentar una solución de impresión y administración de documentos diseñada a la medida, adaptada específicamente para atender sus retos y

cumplir sus requisitos empresariales globales. “Fue una presentación impresionante,” recuerda Morainville. **“Quedó claro que Canon se había tomado su tiempo no sólo en comprender lo que queríamos conseguir, sino también para explorar beneficios que no habíamos tenido en cuenta. Pero eso es lo que se consigue de un proveedor con una experiencia tan amplia en soluciones de imágenes para oficina”.**



Canon propuso sustituir el gran número de impresoras matriciales Lexmark por un número más pequeño de impresoras láser multifunción (MFP) de Canon más eficaces. Esto también abordaría el complicado sistema multicontrato y su mecanismo de precios variables asociado que había existido hasta la fecha. Enrutando todo el trabajo a través de los equipos MFP de Canon y consolidando varios contratos en uno solo que incorpora un precio estándar por página, Peugeot Azur reduciría las complejidades contra las que previamente había tenido que lidiar. Además, desde una perspectiva de calidad, las capacidades de impresión láser de los avanzados equipos MFP de Canon ofrecerían la mejora en el aspecto de su documentación que Morainville y su equipo habían estado buscando.

“El primer paso del equipo de consultoría de Canon fue realizar un exhaustivo análisis de las operaciones administrativas y de impresión de la empresa para descubrir posibles formas de disminuir los costes asociados en los cinco sitios de la empresa en Niza, Cagnes sur Mer, Antibes, Grasse y Mougins.”



Para garantizar un proceso de gestión de documentos muy mejorado, Canon recomendó que su software PlanetPress Suite de impresión de datos variables se ejecutara junto con los equipos MFP. De forma crucial, PlanetPress optimizó la capacidad de producción de la empresa mediante la automatización de operaciones para capturar, formatear, procesar e imprimir documentos, mejorando de este modo la productividad en gran medida.

“PlanetPress Suite elimina la necesidad de formularios preimpresos, lo que nos ha permitido reducir la producción de las 1500 hojas que imprimíamos anteriormente en las impresoras Lexmark”, añade Morainville. “Tanto es así, que **hemos rebajado drásticamente el coste de impresión de 1000 hojas pasando de 250 € a sólo 5 €, lo que se traduce en un gran ahorro anual de 20.000 euros, algo que supera con creces lo que pensábamos que era posible**”.

Como paso final a la revisión de las operaciones de impresión de Peugeot, el equipo de consultoría de Canon también recomendó la instalación de Therefore™, su software de archivo y recuperación de información para dar respuesta a la creciente crisis de archivo y almacenamiento de documentos de la empresa. Integrándose sin problemas con los equipos MFP, Therefore™ facilitó la creación de un sistema de archivo electrónico para todos los formularios de reparación de clientes e información crítica para la empresa. Esto significa que el tiempo dedicado a buscar documentos y archivos ya no supone un problema para Peugeot, puesto que ahora por medio de un interfaz universal sencillo para el usuario es posible localizar automáticamente la información digital almacenada.

“Si bien es justo decir que éramos conscientes de que nuestro sistema de archivo era bastante anticuado, habíamos aprendido gradualmente a acomodarnos a la situación y aceptarla como norma,” reconoce Morainville. “No obstante, mirando hacia atrás, dedicar varios minutos a buscar desesperadamente documentación en papel de un cliente mientras éste esperaba no daba una buena imagen de nuestra empresa”.

“La instalación de Therefore™ ha sido un activo significativo,” continúa. “Su sencillo sistema de almacenamiento y recuperación ofrece a nuestro personal acceso instantáneo a toda la información que necesita de forma eficaz, económica y segura”.

Logros

En lo que se refiere la empresa en su totalidad, Morainville reflexiona cómo serían las cosas, si Canon no hubiera sido consultado para estructurar lo que posteriormente resultaría ser una reactivación de los procesos administrativos de Peugeot. “No sólo hubiéramos seguido derrochando dinero en impresiones de mala calidad e innecesaria cantidad de documentación de los clientes, sino que continuaríamos tardando más tiempo del que realmente necesitamos”.

“Para mí, esto ejemplifica lo beneficioso que puede ser para las empresas recurrir a otros expertos para examinar profundamente y de forma imparcial cómo se hacen las cosas”, continúa. “Mediante la simplificación de nuestros procesos de impresión y guiándonos hacia el hardware más avanzado y las últimas herramientas software para la mejora de la eficacia, Canon nos ha ahorrado 20.000 euros al año y ha perfilado nuestra imagen de marca. Ojala hubiéramos recurrido a su experiencia antes”, concluye con una sonrisa.

“No sólo hubiéramos seguido derrochando dinero en impresiones de mala calidad e innecesaria cantidad de documentación de los clientes, sino que continuaríamos tardando más tiempo del que realmente necesitamos”.

“Mediante la simplificación de nuestros procesos de impresión y guiándonos hacia el hardware más avanzado y las últimas herramientas software para la mejora de la eficacia, Canon nos ha ahorrado 20.000 euros al año y ha perfilado nuestra imagen de marca. Ojalá hubiéramos recurrido a su experiencia antes.”

David Morainville

Director administrativo y financiero, Peugeot Azur.

Canon

Canon Europe Ltd

3 The Square
Stockley Park
Uxbridge
Middlesex
United Kingdom
UB11 1ET
Tel: +44 208 588 8000
Fax: +44 208 588 8001
www.canon-europe.com

Canon España

Parque Empresarial
La Moraleja
Av. de Europa, 6
Alcobendas, 28108
Madrid
Tel: +34 91 538 4500
Fax: +34 91 411 7780
www.canon.es