

Caso de éxito

Un enfoque bien fundamentado de la optimización de los servicios de impresión

Universidad de Maastricht

RICOH
imagine. change.



La Universidad de Maastricht necesitaba mejorar sus servicios de impresión. Ricoh habló con los estudiantes antes de implementar una solución optimizada. La nueva infraestructura admite la impresión pull print y, además, hay una variedad de servicios complementarios disponibles en los centros de servicios DocuLounge de Ricoh. Gracias a la experta gestión de la prestación de servicios de impresión que realiza Ricoh, los niveles de satisfacción entre el alumnado han aumentado en más de un 20%.



Un entorno educativo competitivo

Situada en los Países Bajos, la Universidad de Maastricht es un entorno educativo moderno y multicultural que ofrece a sus estudiantes una amplia selección de programas académicos. La universidad cuenta con cerca de 16.000 estudiantes y 4.000 empleados. Casi la mitad de los estudiantes de la universidad y más del 30% de su profesorado procede de otros países, y muchos de sus programas tienen una temática internacional.

La Universidad de Maastricht opera en un entorno educativo competitivo. Esta universidad emplea métodos de enseñanza innovadores y proporciona un apoyo integral para garantizar que sus estudiantes reciben la mejor educación y están totalmente satisfechos con su experiencia universitaria. La impresión es solo uno de los muchos servicios de apoyo optimizados que la Universidad de Maastricht proporciona a la comunidad universitaria.

Respuesta a las necesidades de los estudiantes

Recientemente, Ricoh asumió la responsabilidad del servicio de impresión de la Universidad de Maastricht. El contrato fue concedido a Ricoh tras una solicitud de propuestas (RFP) formal. En su oferta, Ricoh se comprometió a mejorar la calidad y la eficacia del servicio de impresión de la universidad –el 30% de los estudiantes estaba insatisfecho con el servicio prestado por el proveedor anterior– y a reducir los costes económicos y medioambientales.

Después de trabajar estrechamente con el personal de la universidad y consultar a sus estudiantes, Ricoh desarrolló una solución optimizada. Se instalaron más de 200 impresoras multifuncionales en 20 ubicaciones en solo tres semanas. Los dispositivos Ricoh admiten la impresión pull print y su mantenimiento lo realiza un equipo dedicado de Ricoh que proporciona soporte in situ. Además, dos nuevos y amplios centros de servicios DocuLounge ofrecen a los estudiantes una completa gama de servicios de impresión complementarios.

Objetivos

- Aumentar la satisfacción de los estudiantes
- Mejorar la calidad del servicio
- Proporcionar servicios más fiables
- Reducir los cuellos de botella de impresión
- Permitir la impresión remota

Resultados

- Servicios de impresión gestionados
- Servicio móvil seguro y sencillo
- Mejora del 20% en la satisfacción de los estudiantes
- Ahorro anual de 500.000€ en los costes
- Reducción del 30% en las emisiones de carbono



Al haber hablado con nuestros estudiantes y empleados, Ricoh sabía más sobre la Universidad de Maastricht que nosotros mismos. Demostraron un profundo conocimiento de los problemas e identificaron numerosas oportunidades de mejora”.

Jo Weijers
Corporate Information Officer
de la Universidad de
Maastricht

Desarrollo de una solución optimizada

Antes de responder a la solicitud de propuestas de la Universidad de Maastricht, Ricoh realizó una exhaustiva investigación de campo en la universidad, en la que preguntó a estudiantes y trabajadores por sus experiencias con el servicio de impresión existente. Al comprender las frustraciones de los usuarios y tener presentes los objetivos de la universidad, Ricoh fue capaz de desarrollar una solución optimizada que mejoraría significativamente los servicios de impresión.

Para simplificar el uso, dos modelos uniformes sustituyeron a una amplia variedad de dispositivos antiguos. Los dispositivos Ricoh admiten la impresión en color y en blanco y negro, y comparten el mismo controlador y una interfaz idéntica y fácil de usar. Además, en lugar de imprimir en un dispositivo específico, ahora los estudiantes y empleados utilizan sus tarjetas universitarias para realizar una impresión pull print desde la nube y pueden recogerla en cualquier dispositivo que sea conveniente.

Tanto los alumnos como los empleados habían señalado los servicios de impresión de la biblioteca como un problema. Sencillamente, los dispositivos antiguos que se utilizaban en ese espacio no estaban a la altura. Para satisfacer los altísimos niveles de exigencia asociados al uso en la biblioteca, Ricoh instaló una tecnología más rápida y duradera en ese entorno. Además de ser más productivos, los dispositivos de la biblioteca comparten una interfaz idéntica y familiar.

Mejora de los servicios y ahorro de dinero

Los nuevos dispositivos Ricoh ofrecen una eficiencia energética increíble. Tras registrar el consumo de energía de las impresoras antiguas como parte del proceso de preauditoría, Ricoh pudo demostrar a la universidad que la adopción de la nueva infraestructura de impresión reduciría el consumo en un 30%. La aplicación de políticas de impresión inteligentes, como la impresión a doble cara de forma predeterminada, mejoraría aún más la sostenibilidad.

Para aumentar y ampliar los servicios de impresión a disposición de los estudiantes, Ricoh también estableció dos centros de impresión DocuLounge. Estos centros de impresión situados en el campus ofrecen una solución integral para atender necesidades de impresión más amplias del alumnado. Gestionados por Ricoh en nombre de la universidad, venden artículos de papelería, libros y productos con la marca de la universidad, así como una variedad de servicios profesionales de impresión y encuadernación.

Los servicios de impresión de Ricoh están cumpliendo con creces las expectativas. El uso de tecnología energéticamente eficiente ha reducido en un 30% las emisiones de carbono relacionadas con la impresión, y la universidad está disfrutando de un ahorro de costes de más de 500.000€ al año. Además, gracias a la experta gestión de la prestación de servicios de impresión que realiza Ricoh, los niveles de satisfacción entre el alumnado han aumentado en más de un 20%.

Solución

- Consultar con los estudiantes y el personal
- Desarrollar una solución optimizada
- Tecnología uniforme y fácil de usar
- Impresión pull print en la nube
- Centros de servicios DocuLounge

Ventajas

- Tecnología más accesible
- Interfaz y drivers uniformes
- Impresoras duraderas de alto volumen en la biblioteca
- Servicio dedicado in situ
- Servicios complementarios profesionales

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Los datos y cifras expresados en este catálogo se refieren a casos comerciales específicos. Los resultados pueden variar en función de circunstancias concretas. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad de y marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios. Copyright © 2015 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no pueden ser modificados, adaptados, copiados en parte o en su totalidad ni utilizados en otros trabajos sin la aprobación previa por escrito de Ricoh Europe PLC.