

Historia de éxito

Cámara de Comercio de Lima

El reto

Ser el gremio con el mayor número de asociados en el país y contar con más de 350 empleados para poder atenderlos, le supuso a la Cámara de Comercio de Lima 3 grandes problemas:

1. Era muy difícil administrar los servicios de impresión y llevar un control adecuado de los consumibles y repuestos que requerían las impresoras. “La reposición permanente de los consumibles y la atención de las ocurrencias absorbía mucho del tiempo del Equipo de Soporte. Por ello se decide tercerizar el servicio, de manera tal que todo lo referente al servicio de impresión se coordinaría con un solo proveedor y el Equipo de Soporte podría dedicarse de lleno al ‘core’ del negocio”, asegura el Ing. Pablo Ramírez, Gerente de Sistemas de la Cámara de Comercio de Lima.
2. No contaba con un adecuado control de las impresiones. Según el Ing. Ramírez “teníamos un software que nos daba la estadística global de lo que se imprimía, pero no teníamos detalles importantes como: quien imprimía más, a qué hora se imprimía más, el tipo de documento que imprimían, datos que eran importantes para poder implementar un sistema real de control y optimización del servicio de impresión”.
3. La digitalización de documentos. “La Cámara tiene un Centro de Arbitraje que es el más grande del país y como tal, maneja mucha documentación legal propia de los casos que se tratan, por ello el volumen de información en papel era muy alta, exigía una logística especial para su administración y dificultaba un adecuado sistema de consulta”, añade el ejecutivo.

En base a estas necesidades comenzaron a buscar un proveedor que les proporcionara las soluciones que buscaban. Para lograrlo establecieron tres criterios de selección: en primer lugar, la empresa debería tener prestigio mundial; en segundo, tener capacidad técnica probada y por último, ser reconocida como una empresa innovadora y con garantía para las soluciones que entregaran.

En el proceso de selección participaron los principales competidores del mercado. “El ganador fue Lexmark, pues no solo cumplía con los requisitos sino que además tenía la ventaja de contar con software propio para sus soluciones. Los otros competidores presentaron soluciones de software de terceros”, dice el Ing. Pablo Ramírez.

Una vez elegido el ganador, la implementación del proyecto duró aproximadamente tres meses, desde la importación de los equipos, el análisis y diseño de la solución, el proceso de ejecución y el de pruebas. “Se respetó minuciosamente la planificación que se nos había ofrecido al momento de contratar el servicio y el acompañamiento fue permanente durante toda la implementación”, añade.



Conozca la Cámara de Comercio de Lima

La Cámara de Comercio de Lima fue fundada en 1,888 y es el gremio empresarial más importante del país, actualmente cuenta con más de 13,500 empresas asociadas y más de 350 empleados que atienden en 6 sedes ubicadas en lugares estratégicos de la ciudad de Lima.

La Cámara brinda una amplia gama de servicios a sus asociados como asesoría tributaria, laboral, administrativa y compras públicas; servicios especializados como la emisión de certificados de origen, Registro Nacional de Protestos y Moras, entre otros y cuenta con un Centro de Capacitación y otro de Comercio Exterior.

Posee también un Centro de Arbitraje y sus asociados se organizan en Comités Gremiales que reúnen a las empresas que se dedican a una misma actividad empresarial. Asimismo, se constituye en uno de los centros empresariales más importantes de la ciudad.



“Antes de Lexmark, las revisiones se hacían de manera física, si algún usuario quería consultar un Laudo debía acercarse al Centro, ubicarlo físicamente y sacarle una fotocopia. Ahora todos los interesados pueden verlo vía internet”.

Ing. Pablo Ramírez

Gerente de Sistemas de la Cámara de Comercio de Lima

La solución

Se llevó a cabo un contrato de “outsourcing” de impresión por tres años, con la inclusión de 40 multifuncionales.

El contrato incluía además del abastecimiento de insumos y repuestos para los procesos de impresión, el monitoreo permanentemente de los equipos. “La solución de Lexmark nos permite conocer el consumo de impresión al detalle y en línea. Esta información está organizada por centros de costo y a nivel de personas. Por ejemplo, podemos saber, en el área de Marketing, qué trabajador imprime más, quién lo hace a color, quién en blanco y negro, qué tamaño de papel es el más usado e incluso cuáles son las horas en las que se imprime. Estos datos nos permiten tener un control exacto de flujo de impresión y tomar las acciones correctivas que se requieran”, explica el Gerente de Sistemas.

Otra ventaja es el Sistema de Impresión Segura. En una institución con más de 350 empleados hay muchas mermas de impresión. “Por ejemplo, el trabajador puede mandar a imprimir un documento y darse cuenta de que se equivocó, que no debió mandar a imprimir ese documento. Para ello Lexmark nos entregó el Sistema de Impresión Segura, que consiste en la posibilidad de poner una clave cuando se envía un documento a imprimir. De esta manera, la impresora te da una hora para que vayas a la impresora, digites la clave y el documento se imprima. Si después de una hora el empleado no va a digitar la clave, la impresora anula la impresión, de esa manera las mermas son cada vez menores”, explica.

Para el tema de digitalización, que era un requerimiento directo del Centro de Arbitraje, los técnicos de Lexmark desarrollaron una solución personalizada, que consiste en el diseño de plantillas de los 17 documentos vitales que usa el Centro en su labor diaria. Estas plantillas cargadas a las multifuncionales permitían la rápida emisión del documento y su inmediata digitalización para ser cargado al sistema. Esta solución le permitió a la Cámara de Comercio de Lima implementar un exitoso sistema de atención de consultas en línea.

Mientras que en el Poder Judicial el fin del proceso es la sentencia judicial, en un litigio llevado en un Centro de Arbitraje no se llama sentencia, sino Laudo Arbitral. Este Laudo tiene un formato y forma de redacción específica. Esa plantilla fue diseñada y programada por Lexmark en las impresoras multifuncionales

del Centro de Arbitraje de tal manera que cuando se debe emitir un Laudo éste se imprime, firma, se pone nuevamente en la multifuncional para digitalizarlo e inmediatamente se envía al servidor para que toda aquella persona que tenga acceso a internet pueda consultarlo en línea.

Así como el Laudo, hay otros 17 documentos, propios del Centro de Arbitraje que se digitalizan, como por ejemplo notificaciones, nombramientos, entre otros.

“Además, el servicio post venta es muy cercano. Lexmark siempre está pendiente de lo que requerimos y de nuestras nuevas necesidades. Lexmark nos hace sentir que crece con nosotros. Por ello esperamos seguir contando con ellos para los siguientes pasos que planea la Cámara en el tema de la digitalización”.

Ing. Pablo Ramírez

Gerente de Sistemas de la Cámara de Comercio de Lima

Beneficios

Con Lexmark se logró superar de forma satisfactoria los tres problemas que la entidad tenía al inicio del proceso.

Por ejemplo en el Centro de Arbitraje, se producía una saturación de la central telefónica porque los abogados y las partes llamaban para consultar por sus Laudos o por el estado de los casos. Las llamadas eran atendidas por los Secretarios Arbitrales y, dependiendo de los casos, algunas podían extenderse hasta por 30 minutos. Eso no solo saturaba la central, sino que también demandaba mucho tiempo a los Secretarios Arbitrales, que en vez de estar viendo los procesos, tenían que estar atendiendo las consultas de las partes.

“Gracias a la solución de digitalización de Lexmark, pudimos establecer un sistema de consulta en línea y reducir en un 60% las consultas telefónicas. Asimismo las consultas presenciales bajaron en un 50%, los abogados ya no necesitan venir a realizar la consulta. El Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima es uno de los pocos en Sudamérica que digitaliza sus documentos”, enfatiza el Ing. Pablo Ramírez.

En cuanto a los suministros y el control de impresiones, se ha logrado esencialmente la optimización de los recursos, pues en cuatro años la Cámara ha crecido en número de empleados y cantidad de servicios que brinda a los afiliados, gracias a las soluciones de Lexmark los costos de impresión se han mantenido.

“El contar con Lexmark nos ha traído un cambio cultural en la institución, los empleados han entendido que imprimir tiene un costo real y un costo ecológico. Ahora tenemos colaboradores que imprimen menos, el Sistema Impresión Segura los ayuda a autorregularse”, asegura.

El próximo paso para la Cámara es digitalizar documentos externos como facturas, recibos, guías, etc. Luego planean abordar los contratos de todo tipo.

Conozca más casos de éxito de nuestros clientes a nivel global en www.lexmark.com/success