

Stichting Philadelphia Zorg mejora sus servicios gracias a HP



Ahora, las impresoras HP PageWide son lo normal en 500 unidades de cuidado en los Países Bajos

Industria
atención sanitaria

Objetivo
Homogeneizar el parque de impresión y sustituirlo por dispositivos más económicos, más rápidos y más sencillos

Enfoque
Convocar una licitación para la instalación de un parque de impresión y un contrato de gestión centralizada

- Para el departamento de TI**
- El escaneo es importante debido a la digitalización de la atención sanitaria
 - Sencillo para los trabajadores sanitarios
 - Impresión más rápida

- Para el negocio**
- Reducir el coste de gestión
 - Impulsar el flujo de trabajo



“Sin duda, la facilidad de uso fue la clave. Nuestros empleados trabajan en el sector de la atención sanitaria. No son empleados que trabajan en una oficina ni están acostumbrados a utilizar este tipo de máquinas”.

– Lauraine van Agtmael, gestora operativa, Stichting Philadelphia Zorg

Philadelphia

Het beste uit jezelf

La facilidad de uso desempeñó un papel clave en la elección de HP
El proveedor de atención sanitaria holandés Stichting Philadelphia Zorg quería sustituir su red de 700 impresoras de distintas marcas y modelos, repartidas en más de 500 ubicaciones, por un parque de impresión centralizado y fácil de gestionar que fuese más económico, más ecológico, más rápido y, por encima de todo, más sencillo. Con la ayuda del socio de HP, OSN, Stichting Philadelphia Zorg se decantó por la tecnología HP PageWide, que permite a sus 6300 empleados centrarse aún más en prestar la mejor asistencia posible.



Objetivo

TIC

Stichting Philadelphia Zorg es un proveedor de atención sanitaria nacional de los Países Bajos con 6300 asistentes sanitarios que cuidan a 7500 personas con discapacidades mentales. Al igual que en los negocios, la tecnología de la información y las comunicaciones son cada vez más importantes en el sector de la atención sanitaria de los Países Bajos. Por ejemplo, actualmente Stichting Philadelphia Zorg guarda los datos de sus clientes en archivos electrónicos en lugar de en archivos en papel.

Según Yvonne van Harrewijn, coordinadora de proyectos de la fundación, esto implica que la capacidad de escanear documentos es cada vez más importante y esa fue una de las razones por las que Stichting Philadelphia Zorg decidió homogeneizar su flota de impresión en 2015.

Asimismo, debido a su amplia gama de modelos y marcas diferentes de impresoras que estaban dispersas en cientos de unidades en todo el país, la gestión de las impresoras y la resolución de problemas demostraron ser costosas y requerían mucho tiempo. Por ejemplo, los mostradores de servicio al cliente a menudo tenían que responder a llamadas sobre impresoras que ellos no gestionaban. También requería mucho esfuerzo y dinero pedir tóner por separado en cada unidad.

“Stichting Philadelphia Zorg tiene 500 unidades de cuidados y eso implicaba que teníamos muchos proveedores y marcas de impresoras distintas”, comenta Lauraine van Agtmael, gestora operativa de Stichting Philadelphia Zorg. “La gente hacía sus propias citas u ofertas. No existían contratos a largo plazo. Por eso queríamos trabajar con un único proveedor y centralizar nuestro parque de impresión”.

Solución

Licitación

Stichting Philadelphia Zorg decidió convocar una licitación para un contrato de gestión central y la instalación de cerca de 700 dispositivos. Se hizo gran hincapié en el precio, en la posibilidad de realizar escaneos y en la facilidad de uso general de las máquinas.

“Sin duda, la facilidad de uso fue la clave”, comenta van Agtmael. “Nuestros empleados trabajan en el sector de la atención sanitaria. No son empleados que trabajan en una oficina ni están acostumbrados a utilizar este tipo de máquinas”.

OSN, un especialista en gestión informática e impresión de Houten, ganó la licitación. La empresa aconsejó a Stichting Philadelphia Zorg que reemplazase la mayoría de sus impresoras por la serie HP PageWide Pro.

Tanto van Harrewijn como van Agtmael solo tienen elogios para OSN, que instaló el nuevo parque de impresión en dos meses sin ningún problema y, además, fuera de las horas de oficina, porque algunas unidades no estaban abiertas durante el día.

“Hacemos más proyectos de este tipo y creo que uno de los factores de éxito de este proyecto fue la cooperación con OSN”, afirma van Agtmael. “Siempre han sido muy flexibles”.

La solución personalizada de un vistazo

Hardware

- HP OfficeJet Pro X476dw Multifunction Printer Series

Beneficios

Ventajas

Tras una prueba entre sus usuarios críticos, Stichting Philadelphia Zorg estaba convencida de las ventajas de la tecnología HP PageWide: la facilidad de uso, la función de escaneo, el bajo precio de coste por página y el consumo energético reducido.

“Dimos a nuestros empleados un script de prueba”, dice van Harrewijn. “Les preguntamos cosas como: ¿Cómo de rápido imprime el dispositivo? ¿Cómo va el escaneo? Por tanto, nos centramos en la facilidad de uso de las máquinas y en su calidad intuitiva. Pusimos mucha atención en esto. En ese sentido, la prueba fue muy bien”.

“Nuestras unidades están encantadas con la función de escaneo de las nuevas impresoras”, comenta van Harrewijn. “Es rápida y puede hacer varias páginas, lo que es muy práctico cuando se trata de digitalizar todos nuestros documentos”.

Puesto que ahora OSN se encarga de la gestión de todo el parque de impresión en las 500 ubicaciones, los trabajadores sanitarios de Stichting Philadelphia Zorg ya no tienen que preocuparse de quedarse sin tóner cuando tienen que imprimir documentos. Además, los mostradores de servicio al cliente reciben muchas menos llamadas de asistencia de impresión. Todo esto ha reducido el coste y ha impulsado el flujo de trabajo.

“Ahora tenemos un proceso completamente automatizado”, dice van Harrewijn. “Hay un programa instalado que realiza un seguimiento de todas las impresoras, y se puede ver cuándo está a punto de agotarse el tóner”.

OSN supervisa los resultados de este programa y envía tóner a las unidades de cuidado cada vez que lo necesitan, lo que libera a los trabajadores para centrarse más en atender a sus clientes.

El nuevo parque de impresión ha estado funcionando durante un año, para gran satisfacción de Stichting Philadelphia Zorg. El proveedor de atención sanitaria celebra una reunión trimestral con OSN para tratar cualquier posible problema. Durante estas reuniones “la verdad es que hay muy pocos problemas para todas las impresoras que tenemos”, concluye van Agtmael.

Más información en
hp.com/go/businessprinters

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues

