

Vale Canada Limited découvre la valeur commerciale que peut apporter un partenaire fiable, fournisseur d'une solution d'impartition stratégique



« Dans notre société, nous devons nous concentrer sur les opérations minières et non sur les documents et les dossiers. Je ne veux pas avoir à gérer du personnel supplémentaire et des centaines de tâches quotidiennes, mais seulement une relation avec un partenaire en qui j'ai confiance. »

– Mike Chamberland
Directeur, Services de soutien
Vale Canada Limited

Contexte

Vale Canada Limited (anciennement Vale Inco) est dans les mines depuis 1902 et elle est aujourd'hui une filiale en propriété exclusive de Vale (Vale S.A.) du Brésil, la plus grande société minière dans le monde avec une capitalisation boursière de plus de 125 milliards de dollars américains.

En plus du nickel, la société est l'un des principaux producteurs de cuivre, de métaux précieux et de cobalt de même que de produits de nickel de spécialité, à valeur ajoutée à valeur ajoutée.

Vale Canada s'est engagée en faveur de la croissance durable en maximisant le potentiel des opérations actuelles. À cette fin, elle entend aussi concrétiser la promesse des projets à croissance, mener ses activités dans le respect de l'environnement naturel et se donner une orientation responsable sur le plan tant éthique que social. Une partie intégrante de sa stratégie de croissance consiste à externaliser des parties clés de ses opérations.

Le défi

Les acquisitions et fusions constituent un défi pour les deux parties concernées : l'acquéreur se procure de nouveaux produits, services et marchés ou encore une nouvelle technologie tandis que la société absorbée se met sous la tutelle d'un nouveau parent qui a ses propres règles, ses méthodes de travail et sa culture d'entreprise.

En somme, le processus d'assimilation est plein d'obstacles.

Comment se donner une infrastructure aussi verticale que possible ? Comment rationaliser les processus et en éliminer les aspérités afin que l'information puisse circuler rapidement et avec précision ? Comment s'assurer que tout le monde est sûr la même longueur d'onde et parle le même langage ? Comment créer à partir des deux organisations une entité intégrée et optimisée ?

Dans le cas de la fusion de Vale et d'Inco, les deux sociétés minières y ont réussi en fondant leur relation sur une vision commune, celle de devenir le numéro un dans le monde, et elles se sont engagées à faire des affaires suivant trois principes : la confiance, la responsabilité et la communication ouverte.

Ces principes ou valeurs, qui animent toute l'organisation, constituent aussi un élément déterminant dans le choix de partenaires d'impartition.

De plus, en tant que société mondiale implantée dans 40 pays, où le secteur minier est hautement réglementé, Vale Canada dispose d'une bibliothèque comptant plus de 300 fiches techniques traduites dans 19 langues et devant être mises à jour chaque fois qu'un nouveau règlement est adopté. Trouver une entreprise qui comprend l'importance des questions de langues est donc un facteur déterminant du choix d'un partenaire d'impartition.

La solution

Xerox est, depuis plus de vingt ans, fournisseur de technologies à Inco. À la création de Vale Canada, suite à une fusion il y a trois ans, la relation a aussi évolué et Xerox est passée de fournisseur de technologie à fournisseur de services puis à partenaire de confiance, la relation ayant pris de l'ampleur passant d'installations de base et de la gestion de l'imprimerie à un éventail croissant de services. Du côté de la gestion des installations, Xerox fournit à Vale Canada des services de salle de courrier et de messagerie, le soutien à la comptabilité administrative, le soutien à la technologie DocuCare, la salle de réunion du bureau de direction et les services de restauration et de réception.

Plus stratégique encore pour Vale Canada est la gamme croissante de services d'externalisation de processus d'affaires que fournit Xerox. En clair, Vale Canada a standardisé ses processus de traduction, grâce aux services experts de Xerox, y compris la traduction de documents très techniques et spécialisés, auxquels ses employés du monde entier peuvent accéder via un portail.

Le portail de traduction offre les avantages suivants :

Accès par les professionnels dans divers domaines (marketing, services juridiques, RH, TI) aux services de traduction de Xerox réputés pour leur qualité

Accès aux traducteurs chevronnés qui connaissent la terminologie du secteur et maîtrisent les outils de traduction de pointe

Accès à un système de gestion de contenu qui « apprend » de nouveaux termes et prépare un glossaire de termes usuels chez Vale Canada

Xerox était aussi le partenaire de choix lorsque Vale Canada voulait optimiser ses processus afin d'intégrer l'information sur ses comptes fournisseurs à son système entreprise au Brésil.

En effet, Xerox a non seulement permis d'imager et d'indexer tous les jours les factures fournisseurs via son Centre canadien d'innovation axée sur la clientèle. Le processus mis au point a également permis d'acheminer les images au siège social de Vale au Brésil via un site FTP sécurisé.

Le service marketing de Vale Canada s'est tourné aussi vers Xerox lorsqu'elle cherchait un partenaire pour renforcer l'image de marque de la société en créant des modèles pour toute sa gamme de produits, complétés par des prises de vues devant bonifier ses documents promotionnels. Connaissant les lignes directrices de la marque, sans parler des échanges réguliers avec le service marketing de Vale Canada, Xerox a été en mesure de formuler un argumentaire cohérent pour toutes les initiatives de marketing.

Les résultats

En tant que fournisseur fiable et stratégique de services d'externalisation, Xerox aide Vale Canada à surmonter de nombreux défis critiques.

Tout d'abord, nous lui avons permis de se concentrer sur ses activités principales, tout en améliorant son infrastructure opérationnelle et sa structure des coûts. Notre large gamme de services de gestion des installations fournit à Vale Canada un seul point de contrôle et de responsabilité.

Nos services d'imagerie des factures fournisseurs font gagner un temps appréciable et éliminent les retards et les risques d'erreurs des processus d'entreprise essentiels

Le portail de traduction est devenu un outil indispensable à toute la société : les traductions sont cohérentes et de haute qualité; la banque de terminologie va croissante et les gains d'efficacité (temps et coûts) sont au rendez-vous. Le portail permet aussi de réduire de beaucoup les coûts liés aux cycles de mises à jour et de révision, vu que Vale Canada n'est facturée que pour les nouveaux mots traduits.

Par ailleurs, Xerox aide Vale Canada à renforcer sa marque sur le marché, grâce à ses services de création et de marketing qui donnent à la marque une présence et une voix cohérentes.

Aperçu de l'étude de cas

Le défi

- Processus de documents disparates tributaires d'une récente acquisition
- Réduire les coûts et la redondance
- Simplifier et intégrer les processus d'information et le flux de travail

La solution

- Gestion des opérations d'impression et de la salle de courrier, des services de messagerie et d'autres fonctions de soutien administratif
- Prise en charge par DocuCare de périphériques de traitement bureautique
- Accès universel, via un portail Web, aux services de traduction
- Numérisation quotidienne hors site des factures fournisseurs
- Services de création marketing visant toute la gamme de produits
- Mise en œuvre d'un portail de traduction permettant de traduire des documents dans 19 langues, et ce à des prix économiques

Les résultats

- Vale Canada peut maintenant se concentrer sur ses activités principales
- Infrastructure opérationnelle améliorée
- Réduction continue des coûts
- Seul point de contrôle et de responsabilité
- Délais d'exécution améliorés et réduction des erreurs imputées aux projets de traduction
- Contrôle amélioré de la marque et cohérence accrue de l'argumentaire

À propos des services Xerox : Xerox Corporation est un leader mondial dans les domaines des processus d'entreprise, des technologies de l'information et des services d'externalisation de la gestion des documents. Forts de notre expertise sectorielle et de notre capacité d'intervention mondiale, deux atouts uniques, nous pouvons vous aider à réduire les coûts, à simplifier les processus opérationnels et à accroître les revenus, tout en vous préparant le terrain afin que vous puissiez vous consacrer à ce que vous savez faire de mieux : vos activités principales.

Pour en savoir plus sur ce que nous faisons pour aider les sociétés du secteur de l'énergie, rendez-vous sur www.xerox.com/services.

