

## ÉTUDE DE CAS: FG WILSON

La croissance fulgurante que connaît FG Wilson en Irlande du Nord lui a posé un problème : comment exporter vers 180 pays sans être submergé par la somme de documents à gérer ? C'est là que Xerox est entré en action...

# Les conséquences du succès

Xerox a permis à la société FG Wilson en Irlande du Nord de conserver sa place de leader mondial dans son domaine en mettant en œuvre des solutions de gestion de documents uniques et très performantes. Rapport de **Robert Dineen**



**Avec notre ancien système de gestion de documents, nous devions, pour continuer à assurer notre croissance, employer d'autres personnes et accroître notre stock. Plus maintenant...**



**M**ême quand les affaires vont bien, il y a des problèmes. FG Wilson a tellement augmenté ses exportations de groupes électrogènes au diesel et au gaz depuis son usine d'Irlande du Nord que les processus documentaires sont devenus trop complexes à gérer pour les employés.

Cette filiale du géant de la mécanique, Caterpillar, a été dans une certaine mesure victime de son succès.

Située à Larne, une ville portuaire pittoresque à 40 km au nord de Belfast, Wilson a élargi sa clientèle, située dans 180 pays et devait produire pour cela des manuels dans de nombreuses langues différentes. La société devait créer des documents non seulement dans toutes les langues de l'Union européenne, mais aussi dans des langues du Moyen-Orient,

de l'Extrême-Orient, d'Afrique et d'Amérique du Sud.

La charge de travail est devenue énorme. Pour compliquer encore les choses, les clients demandaient souvent de nouveaux manuels, s'ils avaient perdu ou abîmé le leur, ou s'ils avaient besoin d'un double. Avec l'augmentation du nombre de clients, la tâche est devenue de plus en plus difficile.

### Comment changer de système ?

FG Wilson possédait un système de production de documents complexe. La société pouvait envoyer un seul manuel à 17 imprimeries offset différentes. Une équipe interne de 10 personnes était ensuite chargée de compiler les documents et de les envoyer au client. Non seulement cette méthode était longue et coûteuse, mais également du fait du nombre important de personnes impliquées, la marge d'erreur était trop grande. De temps à autre, la société envoyait soit le mauvais manuel, soit le bon manuel, mais dans la mauvaise langue ; souvent, des documents essentiels manquaient. « Pour maintenir un niveau élevé de service client, nous devons résoudre ce problème de qualité », confie John Stewart, chef de projet Six Sigma de l'équipe chargée de réorganiser la gestion de documents de FG Wilson.

« Nous avons un stock énorme qu'il fallait éliminer : un de nos employés passait un jour et demi par semaine à commander des manuels auprès de nos fournisseurs. Cela nous revenait très cher. »

Pour modifier ce processus, la société a mis sur pied un projet Six Sigma sur

mesure. Utilisée pour la première fois par Motorola dans les années 80, Six Sigma est une méthode visant à améliorer les processus métier. Reprise avec succès par de nombreuses sociétés, elle comporte cinq étapes : définition, mesure, analyse, amélioration, contrôle.

FG Wilson a demandé à plusieurs spécialistes de la gestion de documents d'analyser la situation puis de concevoir une solution. Seul Xerox Global Services, la division de Xerox qui gère les processus documentaires lourds, a proposé un système permettant de réaliser l'impression en interne. Xerox, qui a aussi offert la solution la plus souple et la moins chère, a eu l'occasion de montrer de quoi il était capable. « Nous ne voulions pas que l'impression soit réalisée dans une autre entreprise », dit John Stewart. « Désormais, nous pouvons faire tous les changements très rapidement. »

### Une solution optimale

Xerox a créé un système « juste à temps » qui a augmenté la souplesse de la production et permis de produire une documentation personnalisée sur une gamme de formats plus étendue (CD-ROM et Web, en plus de l'impression numérique). Pour cette solution sur mesure, Xerox a installé seulement deux imprimantes numériques DocuTech 6135, qui fonctionnent sur un serveur Blade de Sun Microsystems. La DT6135 est idéale pour la production de manuels en noir et blanc en grande quantité. Elle imprime en recto verso et est dotée, entre autres, des fonctions d'agrafage, de reliure, de finition en cahier et d'insertion de couverture. Il suffit d'appuyer sur quelques boutons pour activer des paramètres opérateur et, si vous ajoutez un système FreeFlow Makeready, elle peut simultanément numériser les documents et recevoir les documents électroniques. Et surtout, elle permet à FG Wilson d'imprimer à la demande. Le personnel peut accéder à la commande détaillée du client directement depuis son logiciel SAP, réduisant ainsi la marge d'erreur. Désormais, cinq personnes employées à plein temps à l'usine de FG Wilson suffisent à gérer le service.

L'équipe de projet commune a travaillé sur les cinq premières étapes pendant six mois avant de passer à la dernière étape du projet Six Sigma : l'évaluation du système par FG Wilson sur une période de





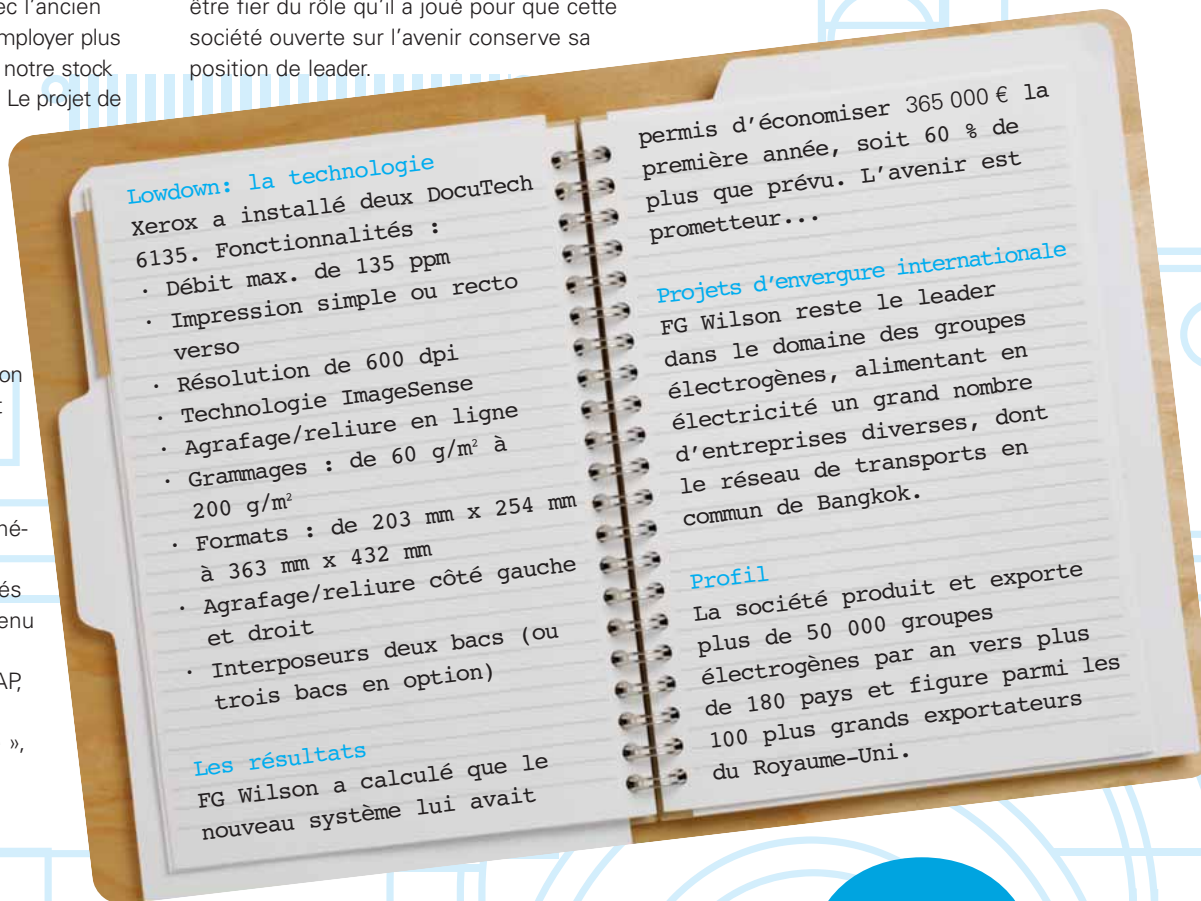
**Stratégie :**  
FG Wilson investit sans cesse dans la réorganisation des processus.

conclut John Stewart. À l'origine entreprise familiale établie dans une usine de textile en 1966, FG Wilson emploie maintenant plus de 2 500 personnes dans une usine de 65 000 m<sup>2</sup>, produisant 50 000 groupes électrogènes par an et elle enregistre désormais des bénéfices qui lui permettent de développer l'économie locale et de jouer un rôle vital dans la région, avec la mise en œuvre de programmes éducatifs et l'aide à des associations caritatives. Bien sûr, FG Wilson est l'artisan de son succès, mais Xerox peut être fier du rôle qu'il a joué pour que cette société ouverte sur l'avenir conserve sa position de leader.



six mois. Entre-temps, le nombre de manuels que FG Wilson devait produire en une semaine avait doublé, passant d'environ 600 à plus de 1 200. Grâce à la solution Xerox, la société n'a eu aucun problème à s'adapter. « Avec l'ancien système, nous aurions dû employer plus de personnes et augmenter notre stock pour répondre à la demande. Le projet de gestion de documents a donc contribué à l'essor de la société », explique John Stewart. Les avantages ont été impressionnants. En tenant compte du redéploiement du personnel et de la réduction des coûts liés au stock et au matériel, FG Wilson a calculé que la société avait économisé 365 000 € la première année, soit 60 % de plus que prévu.

« Le projet a permis d'améliorer le service client : les manuels complets sont livrés dans les délais et leur contenu est contrôlé par la liste de matériel (Bill of Material) SAP, éliminant les problèmes de qualité de l'ancien système »,



### Lowdown: la technologie

Xerox a installé deux DocuTech 6135. Fonctionnalités :

- Débit max. de 135 ppm
- Impression simple ou recto verso
- Résolution de 600 dpi
- Technologie ImageSense
- Agrafage/reliure en ligne
- Grammages : de 60 g/m<sup>2</sup> à 200 g/m<sup>2</sup>
- Formats : de 203 mm x 254 mm à 363 mm x 432 mm
- Agrafage/reliure côté gauche et droit
- Interposeurs deux bacs (ou trois bacs en option)

### Les résultats

FG Wilson a calculé que le nouveau système lui avait

permis d'économiser 365 000 € la première année, soit 60 % de plus que prévu. L'avenir est prometteur...

### Projets d'envergure internationale

FG Wilson reste le leader dans le domaine des groupes électrogènes, alimentant en électricité un grand nombre d'entreprises diverses, dont le réseau de transports en commun de Bangkok.

### Profil

La société produit et exporte plus de 50 000 groupes électrogènes par an vers plus de 180 pays et figure parmi les 100 plus grands exportateurs du Royaume-Uni.

## Avant

- Utilisait 17 imprimeurs différents
- Employait 10 personnes pour la réalisation des manuels et comptait agrandir l'équipe
- Recevait et traitait les commandes client manuellement, avec pour résultat l'envoi de documents non mis à jour ou incorrects

## Solution

- Xerox Global Services analyse la situation et fait des recommandations
- 5 personnes gèrent tous les processus
- Tout est imprimé en interne

## Avantages

- L'impression est bien plus rapide
- Les coûts sont beaucoup plus faibles
- Les documents sont gérés automatiquement, et de façon systématique
- Les clients reçoivent toujours les manuels adaptés à leurs besoins dans la langue correcte