



Services d'impression d'entreprise
Une démarche efficace pour
réduire les coûts tout en améliorant
la productivité pour obtenir
de meilleurs résultats.

Que représente l'impression dans l'entreprise et pourquoi avez-vous besoin de la solution Enterprise Print Services ?

L'impression d'entreprise représente l'ensemble des documents imprimés supportant le flux quotidien des informations circulant au sein de l'entreprise.

Cela concerne les impressions de vos employés de bureau et télétravailleurs, ainsi que les impressions de production. Elle supporte vos prises de décisions, vos nouvelles idées et la communication quotidienne garantissant la progression de vos activités. Dans les entreprises, on constate que l'impression d'entreprise représente un budget important : plus de 10 % du budget informatique.¹

Vos coûts d'impression recouvrent les imprimantes, les multifonctions, les copieurs, les scanners, les fax, les imprimantes de production, les documents que vous envoyez à l'extérieur, l'impression offset, le courrier et son acheminement. À cela s'ajoutent l'assistance téléphonique, le dépannage sur site et les consommables. La gestion de vos impressions requiert beaucoup plus de temps et de moyens que vous ne pouvez l'imaginer. La maîtrise de ces coûts n'est sans doute pas dans votre cœur de métier, mais elle contribue au résultat de votre entreprise.



Bureau



Production/courrier

“Bien que les entreprises aient depuis longtemps pris conscience du fait qu'elles peuvent réduire leurs coûts d'impression bureautique de 10 à 30 %, nombre d'entre elles avaient besoin de l'expertise et de l'efficacité de Managed Print Services pour se lancer. Toutefois, la majorité des impressions d'une entreprise sont faites soit dans un centre de reprographie ou bien à l'extérieur où les coûts sont parfois encore plus élevés qu'au bureau. Cela présente également des sources d'économies et, comme pour le bureau, de nombreuses entreprises préféreront être accompagnées dans leur projet par un expert.”

– Ken Weilerstein
Vice-président de la recherche,
Print Markets
Gartner, Inc.



Télétravailleur



Achat de services d'impression externes

Enterprise Print Services vous propose un portefeuille de services couvrant l'ensemble des besoins d'impression internes et externes de l'entreprise. Cette offre intègre tous les silos d'impression sur site ou hors site.

¹ quocirca, « Quocirca MPS End-User Study » (« Étude Quocirca auprès des utilisateurs au sujet des services d'impression ») août 2009

Enterprise Print Services... bien plus que des économies

Leader du marché dans les services d'impression (Managed Print Services), notre approche d'optimisation couvre tous les environnements d'impression.

Notre solution permet à vos salariés d'imprimer depuis n'importe quel point vers n'importe quel autre point, de façon transparente, tout en respectant les objectifs budgétaires, les protocoles de sécurité et les programmes de développement durable.

Bien évidemment, la réduction des coûts est essentielle pour les entreprises. Xerox dispose d'outils, de méthodologies et de l'expérience nécessaire pour vous aider à réduire le coût total de possession de 30 %, voire plus. Nous vous garantissons la maîtrise complète de votre infrastructure d'impression et une transparence totale sur vos dépenses d'impression internes et externes.²

Nous prenons également en compte l'aspect environnemental en apportant des idées innovantes visant à éliminer les impressions superflues et réduire votre empreinte carbone, la consommation électrique et les déchets

Nous améliorons la sécurité des informations et garantissons la conformité réglementaire, afin de protéger vos informations les plus importantes et d'éviter les coûts entraînés par les amendes et la perte de propriété intellectuelle.

Nous améliorons votre productivité en assurant un suivi permanent et un support proactif à votre environnement d'impression bureautique. Nous vous fournissons également une expertise en gestion documentaire, ainsi que des contrats de niveau de service clairement définis pour ces activités.

À terme, la solution Enterprise Print Services sert de plate-forme permettant d'améliorer les processus métier et applications documentaires de façon innovante. Elle vous offre des méthodes nouvelles et plus efficaces et dans de nombreux cas, cela peut devenir un avantage compétitif.

Créez de la valeur ajoutée pour l'ensemble de votre entreprise



“Le fait de travailler avec Xerox pour simplifier notre infrastructure d'impression nous permettra de renforcer notre fiabilité et notre efficacité, modifiant ainsi notre façon de travailler. Cette initiative novatrice est un nouveau modèle économique et une étape de plus dans l'évolution vers le monde numérique et vers un environnement de travail plus durable.”

– Filippo Passerini
Directeur des Systèmes d'Information et Président Global Business Services
Procter & Gamble

² Les économies présentées dans cette brochure (y compris les études de cas) sont spécifiques à chaque société et ne constituent pas une garantie des économies réalisables.



Optimisez votre infrastructure d'impression pour améliorer l'efficacité

Pour mener à bien ses activités, chaque entreprise a des besoins en impression, qui varient d'une société à l'autre. Certains départements génèrent des volumes élevés d'impression et de distribution, alors que d'autres auront besoin de solutions de numérisation pour la gestion des formulaires et des dossiers. Les RH, la R&D et la Finance peuvent exiger une impression sécurisée, alors que le Marketing demandera des sorties en couleur de qualité, dignes de la marque. Xerox dispose d'outils, de processus et de ressources compétentes dédiés à l'optimisation des environnements de production les plus complexes et les plus variés. Nous faisons en sorte que vos équipes disposent des bons équipements aux bons endroits, et qu'elles sachent comment les utiliser dans le but d'obtenir les réductions de coûts et les gains de productivité attendus.

Enterprise Print Services prend en charge la gestion complète des impressions que ce soit au niveau du poste de travail ou via un centre de production. Notre capacité à gérer tous vos environnements d'impression par un routage intelligent nous garantit de pouvoir vous proposer l'infrastructure la moins chère pour répondre à vos besoins d'impression.

Politique d'impression, un choix économique

Imaginez un salarié terminant une proposition importante de 50 pages incorporant du contenu en couleur et nécessitant une finition spéciale. Quel équipement considérer pour l'imprimer ? Doit-on le réaliser en interne ? Avec une politique d'impression, une fenêtre contextuelle indique le coût de l'impression et signale éventuellement une alternative moins chère. L'utilisateur peut lancer l'impression sur le

périphérique le plus approprié et utiliser les fonctions de finition adéquates. L'impression est alors réalisée dans les temps et de manière efficace. Les économies en matière de coûts et de main-d'œuvre s'accumulent pour donner des résultats considérables car ce processus peut s'appliquer des centaines de fois par jour au sein d'une organisation.

Protection de l'environnement : un enjeu majeur

Les entreprises s'efforçant de réduire leur empreinte environnementale sont nombreuses. Xerox peut vous aider de différentes manières. Dans l'environnement de bureau, nous concevons une infrastructure d'impression plus écologique grâce à des appareils certifiés ENERGY STAR, des équipements multifonctions et des technologies d'impression écologiquement responsables.

Voici deux exemples :

- Le toner EA, une technologie d'encre sèche brevetée par Xerox, produit des images plus nettes et exige jusqu'à 40 % moins d'encre que les toners conventionnels.
- L'encre solide permet de réduire les déchets de 90 % par rapport aux imprimantes laser traditionnelles.

Par ailleurs, nous pouvons vous aider à définir une politique d'impression à vocation écologique qui s'appuie sur l'impression en recto-verso, la suppression de la page bannière, l'impression n en 1 et le choix de papiers recyclables.

Dans le centre de production, nous mettons en place une gestion rigoureuse des finitions et des consommables, et nous recherchons des moyens innovants pour éliminer les

impressions inutiles. Concrètement, nous pouvons vous aider à atteindre vos objectifs en développement durable, à réduire votre empreinte carbone et votre consommation d'énergie et de papier, et à devenir un exemple dans votre industrie.

Nous ne nous contentons pas de vous aider à trouver la solution. Nous faisons partie de la solution. Grâce à notre programme Green World Alliance, nous sommes en mesure de recycler ou de réutiliser 90% de nos cartouches d'encre et contenants, et limiter

Xerox Global Services a été classé n° 1 par l'enquête Green Outsourcing 2009 menée par *The Black Book of Sourcing*.

ainsi l'accumulation de déchets. C'est pour nous une façon de plus de garantir que votre environnement optimisé est également respectueux de l'environnement.

Sécurité des informations et conformité réglementaire

Les tendances actuelles indiquent que les attaques de réseau sont de plus en plus variées et sophistiquées. Il en résulte des intrusions et des pertes de données importantes, telles que les informations personnelles identifiables (IPI).

Avec Enterprise Print Services, la sécurité n'est pas seulement une fonction présente sur un périphérique. Il s'agit d'un effort

plus large visant à comprendre les vulnérabilités et protéger vos informations les plus critiques.

Les employés doivent s'identifier au niveau des périphériques afin de pouvoir utiliser des fonctions en réseau (numérisation). Au service courrier, les courriers sont gérés avec une chaîne de traçabilité de bout en bout, depuis la signature de l'expéditeur jusqu'à celle du destinataire. Dans les centres d'impression centralisés, nous disposons de l'expertise nécessaire et de la technologie nous permettant de crypter l'information afin de protéger les documents de toute reproduction.

En outre, la solution Enterprise Print Services repose également sur une suite de logiciels totalement sécurisés empêchant les intrusions et garantissant une infrastructure totalement sécurisée.

“Nous avons atteint notre objectif de contrôle des impressions et avons mis en place une infrastructure standardisée avec des règles. Nous avons mis en place une infrastructure standard et un ensemble de pratiques. Cela nous a permis d'atteindre nos objectifs en matière d'environnement à moindre coût.”

– Lewis Doyle
Directeur général, Services partagés QinetiQ

Mise en œuvre d'une solution sécurisée et respectueuse de l'environnement chez QinetiQ

Les défis

- Des centaines de copieurs et d'imprimantes différents et ne répondant pas aux besoins des utilisateurs
- Nécessité de pouvoir imprimer en toute sécurité depuis n'importe quel endroit
- Des équipements dont la maintenance coûte cher et dont les délais d'intervention sont longs
- Difficulté de contrôler les coûts
- Volonté de contribuer à un environnement durable

Les solutions

- Une infrastructure optimisée répondant aux exigences de l'entreprise et des utilisateurs
- Impression et numérisation sécurisées grâce à la technologie RFID (identification par radiofréquence) et avec reconnaissance optique de caractères (OCR)
- Gestion centralisée permettant une maintenance proactive et un contrôle des coûts efficaces.
- Centre d'appels dédié pour garantir un délai de résolution efficace.

Les résultats

- 40 sites optimisés avec des imprimantes standardisées.
- 8 modèles d'équipement configurés de façon identique pour améliorer les productivité de tous les utilisateurs, y compris ceux qui sont mobiles.
- Atteinte des objectifs de sécurité
- Consommation d'énergie réduite de 44 % ; réduction des gaz à effet de serre de 44 % et des déchets de 42 %

*Résultats obtenus grâce à la calculatrice de protection de l'environnement de Xerox, basés sur l'analyse du cycle de vie, qui prend en compte les impacts environnementaux, liés à l'acquisition du matériel, la production et l'exploitation.

Une disponibilité accrue grâce au support proactif

Une gestion efficace et proactive des équipements est essentielle pour améliorer la productivité et la satisfaction des utilisateurs. Les pannes répétitives et le manque de performance des moyens d'impression ont des conséquences sur la productivité et la satisfaction des employés. La solution Enterprise Print Services est régie par une suite de logiciels permettant de détecter, suivre, configurer et contrôler à distance des environnements multi-marques et d'extraire un rapport d'activité. Notre plate-forme est composée d'outils de gestion très élaborés permettant la surveillance et le retour d'informations en temps réel, des alertes détaillées, indispensables pour permettre une stratégie d'intervention.

Pour la résolution des problèmes en temps réel, notre centre de compétences offre une gestion des incidents de la création jusqu'à la résolution, le plus souvent de façon proactive. Une fois l'infrastructure optimisée, jusqu'à 80 % des alertes sont remontées proactivement au centre de services et sont résolues avant même que vos utilisateurs aient pris conscience du problème.

L'avantage prépondérant... apporter de l'innovation dans les processus d'entreprise.

Un moyen de mieux traiter l'information et d'apporter des nouveautés.

Notre technologie de pointe constitue une nouvelle plate-forme d'innovation. Votre infrastructure d'impression est le lien actif entre le service informatique, les informations qui circulent et ceux qui les créent. Le tout est défini par un processus quotidien, routinier et répétitif. Notre technologie EIP (Extensible Interface Platform), une plate-forme logicielle intégrée à nos appareils multifonctions, permet de convertir de façon aisée du papier en numérique et facilite la liaison directe avec les systèmes centraux. C'est une opportunité pour accélérer considérablement les processus métier traditionnellement soumis au papier.

- En rendant intelligents vos documents afin d'automatiser leur acheminement et les approbations,
- En établissant des zones d'archivage en fonction du contenu avec de l'information structurée pour pouvoir la rechercher et la retrouver facilement

Les résultats obtenus peuvent représenter des améliorations considérables de la productivité de l'entreprise et, dans de nombreux cas, un avantage concurrentiel.



Comment apporter de la valeur à long terme : des données concrètes, des solutions évolutives et une approche réaliste

Nous réalisons d'abord une évaluation complète et détaillée de l'ensemble de votre infrastructure d'impression. La plupart des organisations n'ont aucune idée des dépenses en matière d'impression d'entreprise, ni des opportunités leur permettant d'aboutir à des améliorations. Nous savons comment mettre en évidence les coûts cachés, comment les mesurer et les quantifier et nous savons comment garantir des économies durables.

Xerox a réalisé des milliers d'évaluations et d'analyses pour des organisations dans tous les secteurs d'activité. Nous avons continué à investir et à affiner notre approche, en y intégrant les principes Lean Six Sigma depuis cinq ans, pour permettre la mise en œuvre de mesures tangibles qui peuvent être concrètement mesurées dans le temps. Notre expérience dans différents secteurs d'activité nous permet de connaître les tendances spécifiques des entreprises similaires, et d'aider ainsi nos clients à déterminer un niveau d'optimisation maximal.

Nos ressources chargées de réaliser l'évaluation sont certifiées Six Sigma Green-belt ou Black-belt. Chacune s'appuie sur des éléments chiffrés pour mettre en lumière la totalité de vos dépenses en matière d'impression (type de documents, tailles, volumes, coûts par périphérique, par employé et par document), que ce soit en interne et réalisée en extérieur. Notre

approche de l'évaluation prend également en compte la protection de l'environnement (consommation d'électricité, papier et consommables, déchets et mise au rebut des matériels). Notre collecte d'informations se base sur des chiffres réels, et non pas sur des estimations ou des projections. Une fois l'évaluation terminée, vous disposez de votre coût total de possession comme référence et ceci vous permet de vous situer précisément. Nous vous indiquons alors le coût que vous pouvez cibler et la façon d'y parvenir.

Les rapports d'activité et l'approche Lean Six Sigma permettent une amélioration continue.

L'évaluation mettant en lumière votre référence de coût fournit également une feuille de route ayant pour objectif d'établir les points clés d'optimisation. C'est grâce au contrôle, à la gestion et à l'analyse permanente que nous réalisons des économies incrémentales et inopinées.

Xerox relève continuellement le niveau de performance de votre infrastructure d'impression. À l'aide des outils et méthodologies Lean Six Sigma, nous affinons votre infrastructure globale. L'amélioration des processus et la configuration des équipements permettent alors de réaliser des économies importantes. Par exemple, dans un environnement de bureau, il est sans doute préférable de se concentrer sur la quantité, le type et la localisation des équipements plutôt que sur les besoins réels en impression. Dans l'environnement d'impression centralisé, l'effort est souvent concentré sur la diminution des délais d'exécution. Les coûts sont alors réduits et on peut ainsi proposer de nouveaux services.

Notre engagement de niveau de service nous permet de faire des améliorations de façon continue avec des seuils prédéfinis pour la réduction des coûts et l'augmentation de la productivité.

Réduction des coûts et de l'impact environnemental dans une entreprise internationale de produits chimiques

Les défis

- Coûts et taux d'utilisation inconnus
- Présence internationale complexe — 62 pays
- Renforcement des exigences en matière de sécurité et de conformité
- Respect des engagements en matière de protection de l'environnement

Les solutions

- Mise en œuvre d'une évaluation déterminant la totalité des coûts
- Réduction du nombre de périphériques et augmentation du ratio nombre d'utilisateurs par équipement
- Optimisation de l'environnement d'impression, de copie, de numérisation et de fax dans 49 pays, incluant 13 centres d'impression de production dans le monde entier
- Création d'un contrat mondial unique
- Mise en place d'un contrat de niveau de service fonctionnant en 24/7/365 au niveau mondial.

Les résultats

- 14,9 millions d'euros (21 millions de dollars) d'économies estimés sur 5 ans
- Fiabilité accrue de 22 %
- 99,5 % de taux de disponibilité
- Économies d'énergie de 43 % pour l'impression bureautique aux États-Unis ; élimination de 120 tonnes de mise en décharge et réduction de 635 kg/an (1,4 million lb/an) d'émissions de CO₂*

*Résultats fournis par la calculatrice de protection de l'environnement de Xerox, basés sur l'analyse du cycle de vie, qui prend en compte les fardeaux environnementaux, liés à l'acquisition du matériel, la production et l'exploitation, pour le calcul des impacts sur l'environnement.

Gestion du changement : la clé d'une transition réussie

Après avoir apporté des améliorations considérables à des organisations, nous en avons tiré un enseignement : la gestion du changement est un défi complexe. Gagner la confiance s'avère d'une importance cruciale. Les utilisateurs doivent connaître les nouvelles technologies mises à leur disposition ainsi que les processus et en quoi cela va changer leur façon de travailler. Nous collaborons avec vous pour bâtir un plan complet de gestion du changement en vue d'une transition souple vers les nouvelles méthodes de travail. Cela inclut une communication claire et concise, la formation de vos collaborateurs, ainsi qu'une aide importante lors de l'étape de transition.

L'accompagnement du changement de Xerox vous permet d'atteindre les objectifs souhaités, d'améliorer les processus et de réaliser des économies. Le but est d'accélérer l'adoption du nouveau processus, d'anticiper et d'éliminer les obstacles.

Gouvernance et envergure opérationnelle

Bon nombre de nos clients débutent avec un programme pilote, obtiennent des résultats, puis étendent la solution à l'ensemble de l'organisation. Notre plate-forme intégrée offre un reporting consolidé, qui permet de suivre et de contrôler les résultats à l'échelle mondiale. Grâce à ce reporting, nous remettons une facture personnalisée qui résume votre activité par pays, région, département ou tout autre facteur qui correspond à vos besoins.

Vous profiterez également de nos processus et procédures standardisées, grâce auxquels des opérations cohérentes seront mises en place dans votre entreprise. Nos centres de services partagés, présents dans le monde entier, vous aident grâce à nos alliances commerciales stratégiques nous permettant d'étendre nos activités à l'international.

Des milliers d'entreprises dans plus de 50 pays nous font confiance chaque jour pour la gestion de leurs environnements d'impression d'entreprise. Cette gestion leur permet de réaliser des économies et leur offre une plate-forme qu'elles peuvent optimiser en vue d'une amélioration de la productivité et d'une innovation de leurs processus. En travaillant avec nous, vous pourrez redéployer vos ressources internes et vous concentrer davantage sur vos objectifs commerciaux stratégiques.

Les chiffres le prouvent.

- Notre groupe de services se compose de plus de 15 000 professionnels, dont 90% sont sur le terrain
- Plus de 35 ans d'expérience dans la gestion de production de documents et de services courrier dans le monde entier
- Plus de 20 ans d'expérience dans le déploiement de milliers de projets de gestion déléguée de l'impression
- Plus de 1 million de périphériques Xerox et multi-marques gérés par notre réseau mondial de centres de services partagés
- Maîtrise du processus Lean Six Sigma que nous utilisons pour réduire les coûts, la variabilité des processus et les déchets
- Pourcentage important du chiffre d'affaires dédié à la recherche et au développement

À propos de Xerox Global Services. Xerox Global Services, un leader mondial de l'externalisation documentaire expert dans son domaine, permet à ses clients non seulement de réduire leurs coûts, mais aussi d'atteindre l'excellence opérationnelle et d'augmenter leur chiffre d'affaires. Associant comme nul autre son savoir-faire, ses technologies et son professionnalisme, Xerox Global Services assure l'intégration, la transformation et l'innovation continue de l'environnement bureautique, de la production d'impression centralisée, des modes de communication et des processus métier de ses clients. Xerox Global Services offre des services d'excellence partout dans le monde... à l'échelle locale, nationale et internationale.

Pour en savoir plus sur la solution Enterprise Print Services, contactez votre représentant Xerox ou rendez-vous sur notre site à l'adresse www.xerox.com/globalservices

