

Transformer une infrastructure bureautique coûteuse en une solution optimisée de services documentaires.



Cette entreprise spécialisée dans l'aérospatiale et la défense souhaitait mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière d'impression afin de gérer plus efficacement ses consommables, ses équipements et ses services d'impression, d'améliorer la productivité et la satisfaction de ses collaborateurs et de réaliser d'importantes économies.

Contexte

Sous-traitant majeur des industries de l'aérospatiale et de la défense, cette entreprise du Fortune 500 avait mis en place en interne des programmes Six Sigma visant à réduire les coûts et améliorer les processus à tous les niveaux de l'entreprise. L'impression bureautique représentait un domaine complexe, avec des coûts non maîtrisés et des processus disparates impactant plusieurs divisions opérationnelles. Aucune de ces divisions n'avait d'idée précise du montant investi dans l'impression de documents bureautiques. Elles disposaient par ailleurs d'une multitude d'imprimantes de différentes marques, avec un ratio nombre d'employés/équipement de l'ordre de 2:1.

L'enjeu

L'entreprise a donc lancé un appel d'offres afin de moderniser ses technologies et ses services d'assistance. Cela constituait une excellente occasion de ré-évaluer sous un nouvel angle ses objectifs en matière de production documentaire :

- Réduire le « coût total de possession » lié à l'impression de documents.
- Rationaliser et standardiser les moyens et services d'impression pour l'ensemble de l'entreprise.
- Proposer aux divisions opérationnelles le choix entre « Acquisition/Gestion » et « Gestion déléguée des impressions ».
- Disposer d'outils de suivi et de reporting afin de pouvoir réagir aux écarts.
- Déployer une stratégie visant à réduire la demande en documents papier pour s'orienter vers une plate-forme numérique.

La stratégie d'externalisation de l'entreprise demandait aux fournisseurs potentiels de réaliser des analyses factuelles des différents sites afin de mesurer précisément les volumes, le taux d'utilisation et le ratio employé/équipement. L'équipe projet estimait que cette analyse permettrait d'importantes réductions de coûts et une simplification des processus, à condition d'être mise en œuvre et de répondre aux besoins d'impression effectifs des différentes divisions. Par ailleurs, son équipe interne Six Sigma estimait qu'un partenaire était plus à même de proposer des services d'impression à moindre coût, plutôt que de s'en remettre aux ressources internes de l'entreprise.

Même si le client connaissait la quantité de papier achetée et consommée, il était incapable de quantifier les coûts d'impression réels par employé ou par division. Basées sur certaines données et hypothèses, les évaluations de Xerox se sont révélées particulièrement fidèles aux analyses menées par l'équipe Six Sigma du client, ce qui a d'autant plus contribué à gagner leur confiance.

Suite à une évaluation approfondie, le contrat a donc été attribué à Xerox. Les critères de différenciation ayant contribué à la décision sont les suivants :

- Notre analyse du nombre de pages imprimées par employé était la plus fidèle à l'analyse effectuée en interne par le client.
- L'implication des utilisateurs au travers du concept de « voix du client ».
- La qualité éprouvée de nos technologies.
- Les certifications en matière de sécurité de nos systèmes multifonctions.

- La suite logicielle «Xerox Enterprise Print Services» respectait les exigences de sécurité du client.
- Notre approche innovante de gestion déléguée des services documentaires selon un modèle d'économie de fonctionnalités.
- Nos rapports d'activité automatisés indiquant le taux d'utilisation effectif des périphériques, permettant d'optimiser les économies versus nos concurrents.

La solution

Grâce à une étroite collaboration avec nos clients, nous nous sommes penchés sur une division opérationnelle spécifique et nous avons transformé son infrastructure bureautique non maîtrisée en un service de gestion déléguée, s'inscrivant dans une logique de stratégie documentaire.

Nous avons préalablement mené une analyse méthodique de l'environnement bureautique, en utilisant les outils et méthodologies Lean Six Sigma, afin de déterminer le niveau de services documentaires adéquat pour la division.

Grâce aux résultats de l'analyse, nous avons développé un plan d'optimisation afin d'améliorer la qualité des services apportés aux employés et d'améliorer le ratio utilisateur/équipement, de 2:1 à un taux bien plus rentable de 8:1.

Nous avons installé des équipements multifonctions Xerox® innovants, certifiés conformes en matière de sécurité définies par le National Information Assurance Partnership (NIAP). La certification NIAP constitue une norme reconnue au niveau international, validant les conditions de sécurité des produits et services informatiques.

Grâce à notre suite logicielle «Xerox Enterprise Print Services», nous avons mis en place une gestion proactive sur l'ensemble de l'infrastructure y compris les équipements, les interventions techniques, les consommables et le support des utilisateurs.

Nous assumons la responsabilité de toujours répondre aux besoins du client, en termes d'équipements et de services, même si ces besoins sont susceptibles d'évoluer.

Nous avons proposé une facturation économiquement avantageuse, basée sur un coût par page imprimée, en lieu et place du coût de location ou d'acquisition des équipements.

Suite à la mise en œuvre, nous avons mis à profit l'une de nos innovations, la Calculatrice carbone. Nous avons utilisé cette calculatrice unique pour évaluer l'environnement Avant et Après.

Les résultats

- La mise en œuvre dans une première division opérationnelle, a permis à notre client de réaliser des économies de 35 à 50 % par rapport à ce qu'il dépensait précédemment.
- L'effort d'optimisation a permis de réduire de plus de 60 % le nombre de moyens d'impression dans l'environnement bureautique du client.
- Nos systèmes multifonctions certifiés par le NIAP ont permis d'améliorer la sécurité des informations.
- Nos services de gestion proactive ont permis d'améliorer la disponibilité des équipements ainsi que le support aux utilisateurs.

L'usage de la Calculatrice carbone Xerox® a permis de quantifier l'impact des améliorations apportées en matière de développement durable et constitue un bel exemple de réussite en matière de responsabilité environnementale. Sur cette première division, la solution a permis au client de bénéficier des avancées suivantes :

- Réduction de 27 % de la consommation énergétique.
- Réduction de 26 % des émissions de gaz à effet de serre.
- Réduction de 33 % du volume de déchets solides.

Sur la base de ces résultats, nous avons été sollicités par le client pour poursuivre nos efforts et étendre nos solutions, à trois autres grandes divisions, dont l'une compte des bureaux répartis sur plus de 30 sites dans le monde.

Les phases d'optimisation prévues dans d'autres divisions devraient permettre de réduire de près de 60 % le nombre total des équipements, et de faire économiser au client environ 40 % du coût global de son infrastructure bureautique. La mise en œuvre de la solution au sein de deux autres divisions opérationnelles est actuellement en cours.

Grâce à notre partenariat grandissant avec ce grand groupe du secteur aérospatial nous proposons également des solutions d'impression de production pour certains sites. De plus, nous recherchons des opportunités d'aider notre client à optimiser ses principaux processus documentaires, qui viennent appuyer ses priorités stratégiques.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Dimensionner idéalement l'infrastructure bureautique sur plusieurs divisions
- Standardiser et rationaliser la gestion des équipements, des services, des consommables et le support aux utilisateurs
- Optimiser la qualité des services documentaires
- Réduire le coût total de possession
- Garantir la sécurité des informations
- Promouvoir une démarche de développement durable
- Développer une solution performante de gestion déléguée de l'impression à l'échelle de l'entreprise

La solution

- Une analyse méthodique de l'infrastructure bureautique, basée sur Lean Six Sigma
- Un parc de systèmes multifonctions Xerox® performants, certifiés par le NIAP
- Une gestion et une maintenance proactives des périphériques
- Un modèle tarifaire économique, basé sur un coût à la page

Les résultats

- Une gestion standardisée et simplifiée des services documentaires
- Des économies de l'ordre de 35 à 50 % (pour une division opérationnelle)
- Une réduction de 60 % du nombre de moyens d'impression et une diminution des coûts de plus de 40 % (pour deux divisions opérationnelles)
- Une optimisation de la sécurité des informations
- Le passage d'un modèle tarifaire à coût fixe à une facturation à l'usage
- Des réductions significatives de la consommation énergétique, des émissions de gaz à effet de serre et des rejets de déchets solides
- Un modèle facile à étendre aux autres divisions opérationnelles

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour de plus amples informations sur la façon dont nous aidons les leaders des industries de la construction aéronautique et spatiale et de la défense, consultez notre site www.xerox.fr/services.

