

# Rationalisation de l'approvisionnement des services d'impression marketing : hausse de la qualité, baisse des coûts



« La sous-traitance aux experts m'a complètement soulagée de responsabilités qui étaient principalement tactiques. Maintenant, je vois la situation dans son ensemble. Et au lieu de me précipiter pour tenir les délais, je peux considérer le processus d'approvisionnement des services d'impression tout entier et travailler avec Xerox pour l'améliorer. »

– Responsable de la chaîne d'approvisionnement au Royaume-Uni  
Opérateur mondial de télécommunications

## Contexte

Cet opérateur mondial de télécommunications propose aux entreprises et aux personnes privées une vaste gamme de services de communication axés sur la voix, la messagerie et les données. Les matériels de marketing imprimés — inserts dans les médias, annonces dans les magazines, inserts dans les factures, dossiers de bienvenue, matériels sur le lieu de vente et matériels de marketing direct — jouent un rôle primordial dans l'attraction, l'information et la rétention de la clientèle.

## L'enjeu

La société comptait quelque 890 fournisseurs pour l'impression de son matériel marketing dans le monde entier. Toutefois, elle ne disposait d'aucun processus d'achat d'impression uniforme. Différentes sections du groupe suivaient différents processus selon les différents fournisseurs, et utilisaient des systèmes manuels mal adaptés à la tâche, pour la plupart, des programmes et une messagerie Microsoft Office.

Au Royaume-Uni, une responsable de la chaîne d'approvisionnement au sein de l'équipe britannique de la société gérait la plupart des aspects de l'impression liée au marketing. Elle passait le plus clair de son temps à demander les devis d'impression, à suivre les bons d'achat, les approbations et l'iconographie. Si le travail s'accumulait, il s'en fallait de peu pour que la situation devienne incontrôlable.

Tout dépendait de la présence d'esprit des membres de l'équipe : si quelqu'un oubliait d'envoyer un message électronique approuvant l'iconographie finale, un retard

s'en suivait ; si quelqu'un partait en vacances, personne ne pouvait reprendre les choses en main, puisque les informations étaient stockées dans la messagerie de cette personne.

Les imprimeurs devaient souvent faire des compromis sur la qualité : si un retard se produisait en amont, l'impression devait se faire à toute allure pour tenir les délais.

À cause du manque de visibilité d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement, la responsable trouvait très difficile, voire impossible, de regrouper les informations de gestion des dépenses d'impression. Sans informations consolidées et précises — qui achetait, à qui et où — l'entreprise était dans l'incapacité d'identifier les opportunités d'achat de services d'impression plus intelligentes et plus efficaces.

L'entreprise devait reprendre le contrôle du processus d'approvisionnement des services d'impression, pour les rendre plus rentables et pour produire de meilleures informations pour la gestion de cet approvisionnement.

## La solution

La société a choisi Xerox pour l'aider à rationaliser son processus d'approvisionnement des services d'impression, améliorer la visibilité d'un bout à l'autre et réduire les coûts. Le facteur décisif pour ce choix a été notre capacité à déployer une solution homogène dans le monde entier, sans coûts de transformation à payer d'avance, ce qui figurait parmi les exigences.

Le projet a commencé au Royaume-Uni, où Xerox gère désormais l'approvisionnement de tous les consommables et services liés à l'impression et au papier pour la fonction marketing du pays.

Nous fournissons trois services clés :

- Service de conseil. Les consultants en approvisionnement stratégique de chez Xerox (Strategic Sourcing Consultants) consultent l'équipe du marketing dans le pays ainsi que ses agences de création, pour s'accorder sur la meilleure manière de produire les documents, et fournissent leurs conseils sur les spécifications d'impression qui affectent les coûts et les délais.
- Gestion de la chaîne d'approvisionnement. Nous agissons en tant qu'interface unique de la société vis-à-vis de tous les fournisseurs d'impression, et nous vérifions qu'elle reçoit des produits et services de haute qualité et d'excellente rentabilité.
- Portail Web d'approvisionnement des services d'impression. Ce portail donne à notre client, à ses agences de création et à nous-mêmes une interface commune pour le processus d'approvisionnement des services d'impression. Au départ, il reflète les processus existants de la société, mais il donne un meilleur contrôle de ces processus et des informations complètes pour leur gestion. Une version ultérieure sera mise en œuvre pour la standardisation de ces processus.

Nous avons adopté une approche en plusieurs étapes dans ce projet, pour minimiser le dérangement des activités de la société et pour nous assurer de bien comprendre les enjeux des personnes directement affectées par les changements à venir. Un chef de projet Xerox a géré le projet tout entier, évitant ainsi au client de nommer son propre chef de projet.

La première phase a consisté à suivre la responsable de la chaîne d'approvisionnement, puis à reprendre son travail de gestion de l'approvisionnement des services d'impression par processus manuels. La seconde phase a été le lancement du portail Web.

Le processus d'approvisionnement des services d'impression démarre maintenant lorsqu'une personne du service du marketing ou une agence télécharge les spécifications

**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 manière dont nous pouvons vous aider, veuillez vous rendre sur [www.xerox.fr](http://www.xerox.fr).**

et les détails d'un travail d'impression sur le portail Web. Nous gérons alors le devis et le processus de sélection des imprimeurs.

Le portail permet à tous de voir les spécifications, les prix et les dates de remise et d'approbation de l'iconographie. Il met également les processus en application : aucun travail d'impression ne commence tant qu'un bon d'achat n'a pas été émis, exigence autrefois appliquée de manière irrégulière. Le portail enregistrant les détails de chaque travail, la société a toutes les informations dont elle a besoin aux fins d'analyse et de reporting.

## Les résultats

Bien que le montant total des économies réalisées ne soit pas encore disponible, certains résultats positifs ont été immédiats. En trois mois, la société a vu le coût de ses inserts dans les médias baisser de 22 %, soit une économie de 50 000 £. Elle bénéficie également de meilleurs accords de niveau de service qui permettent d'obtenir des résultats de meilleure qualité.

« L'implication de spécialistes de l'impression à chaque étape du processus fait une différence réelle en matière de coûts et de qualité, en particulier dans le cas de travaux complexes », explique la responsable de la chaîne d'approvisionnement au Royaume-Uni.

Le portail donne à la société la transparence et le contrôle qu'elle désirait sur tout le processus d'approvisionnement des services d'impression. Le calendrier précis des travaux montre clairement les processus fonctionnant bien et les ralentissements. Les dépenses, quant à elles sont ventilées, et donnent à la société les informations dont elle a besoin pour rationaliser la gestion des fournisseurs et réduire les coûts.

« La sous-traitance aux experts m'a complètement soulagée de responsabilités qui étaient principalement tactiques », ajoute la responsable de la chaîne d'approvisionnement. « Maintenant, je vois la situation dans son ensemble. Je peux considérer certaines catégories de travaux d'impression qui ont été relativement négligées, comme les factures et les supports publicitaires extérieurs. Et au lieu de me précipiter pour tenir les délais, je peux considérer le processus d'approvisionnement des services d'impression tout entier et travailler avec Xerox pour l'améliorer. »

## L'avenir

L'aspect important pour l'avenir est d'utiliser les informations de gestion fournies par le portail Web, pour aider à prendre de meilleures décisions d'approvisionnement et améliorer l'efficacité des processus utilisés au sein de la société.

## En résumé

### L'enjeu

- Améliorer la qualité de l'impression et le contrôle des opérations, par une visibilité d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement et de meilleures informations de gestion des processus
- Réduire les coûts de l'approvisionnement des services d'impression des matériels de marketing

### La solution

- Les conseillers en impression Xerox examinent la production documentaire
- Un portail Web fournit les informations de gestion et rationalise la collaboration entre la société, ses agences de création et Xerox
- La gestion de la chaîne d'approvisionnement est assurée par Xerox
- La mise en œuvre se fait par étapes, pour minimiser le dérangement des activités de la société

### Les résultats

- Réalisation immédiate d'économies : 22 % sur une catégorie d'impression en trois mois seulement
- Résultats de meilleure qualité, grâce à l'expertise d'impression Xerox et de meilleurs accords de niveau de service
- Visibilité totale des processus et des ralentissements et informations complètes sur les dépenses liées à l'impression pour la gestion des processus et des améliorations de la chaîne d'approvisionnement
- Responsable de la chaîne d'approvisionnement libérée des responsabilités tactiques, et libre de se concentrer sur la situation dans son ensemble

