

# Améliorer les services d'impression d'entreprise pour atteindre des objectifs économiques ambitieux.



« Nous prenons appui sur un partenariat déjà puissant pour améliorer une fonction essentielle de l'entreprise. Basé sur une communication ouverte et sincère, Xerox a su répondre à nos exigences de façon flexible et innovante. Nous sommes impatients d'atteindre les objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés ».

– Alan Quearns  
Services Manager  
British Telecom

## La situation

Opérant dans plus de 170 pays, British Telecom (BT) est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions et de services de communication avec plus de 96 000 employés. L'entreprise possède et exploite un des plus grands réseaux IP dans le monde, avec plus de 1 270 villes connectées.

Au Royaume-Uni, où se trouve la majorité de ses employés, BT opère à partir de plus de 600 sites—bureaux, centrales téléphoniques, campus—faisant de la diffusion de l'information une affaire complexe à très grande échelle. L'impression contribue largement à la diffusion de l'information, tant entre collègues qu'avec les clients et partenaires.

En 1999, BT s'adresse à Xerox pour la gestion déléguée des services d'impression afin d'améliorer ses processus de production de documents pour offrir un meilleur service aux utilisateurs, plus efficace et plus économique. Xerox a pris en charge la totalité des services d'impression pour le Royaume Uni, incluant à la fois l'environnement de bureau et les centres de reprographie.

## L'enjeu

En 2007, BT devait faire face aux pressions du marché et devait répondre aux nouveaux besoins des clients. L'entreprise dans son ensemble cherchait à améliorer la qualité de ses services et s'était fixé un plan de progrès agressif. Maîtriser les coûts et rester efficace faisaient partie des éléments clés de son objectif de compétitivité.

Parmi les nombreux changements mis en oeuvre, BT décide de transférer la responsabilité de son contrat d'impression en infogérance, des Services Généraux, à son équipe informatique, sous la compétence d'Alan Quearns, Services Manager. Alan lance alors un nouveau défi à Xerox.

« Nous avons des objectifs ambitieux en termes d'amélioration opérationnelle », explique-t-il. « Nous avons besoin de travailler avec des partenaires prêts à partager la charge de travail et à nous aider à atteindre nos objectifs. Nous voulions qu'ils adhèrent aux mêmes niveaux d'exigences que nous ».

Plus précisément, Alan et son équipe cherchaient à diminuer les temps de réponse et à améliorer la satisfaction des utilisateurs à travers l'initiative « réussir du premier coup », ainsi qu'à contribuer à l'agenda écologique de BT.

« Nous voulions évidemment réduire les coûts » explique Alan, « mais surtout avec une démarche proactive pour améliorer les niveaux de service. Nous avons demandé à Xerox de travailler avec nous sur ce défi, pour trouver de nouvelles manières de faire encore mieux ».

# Maîtrise des coûts d'impression.

## Amélioration des performances en termes de développement durable et de l'indice de satisfaction des utilisateurs.

### La solution

En 2008, un programme d'amélioration du service est mis en place. L'équipe Xerox travaille en étroite collaboration avec ses homologues BT pour comprendre leurs priorités et élaborer un plan de progrès adéquat.

L'équipe se concentre initialement sur l'analyse des moyens d'impression dans l'environnement de bureau, suivi des services de reprographie. Dans le contexte du projet, l'équipe a cherché des solutions pour mieux utiliser les moyens d'impression afin de réduire les coûts et l'empreinte carbone, sans sacrifier la qualité et l'efficacité des services d'impression délivrés par Xerox.

En janvier 2009, ce nouvel engagement se concrétise par un nouveau contrat entre BT et Xerox.

### Les résultats

« Nous nous appuyons sur un partenariat existant pour améliorer une fonction essentielle de l'entreprise » déclare Alan. « Basé sur une communication ouverte et sincère, Xerox a su répondre à nos exigences de façon flexible et innovante. Nous sommes impatients d'atteindre les objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés ».

Au total, BT économisera 10,4 millions de livres sterling sur quatre ans pour atteindre ses objectifs de réduction des coûts. Un des principaux facteurs est la suppression des imprimantes au fur et à mesure de leur fin de vie. Les modèles de remplacement offrent un coût par page inférieur, consomment moins d'énergie et utilisent des consommables moins coûteux.

Des progrès majeurs ont été réalisés pour améliorer le bilan écologique de BT. En plus de veiller à ce que le retrait des anciens équipements soit effectué de façon

responsable, Xerox innove avec des initiatives incitant les utilisateurs à ne pas imprimer.

Il y a désormais plus d'utilisateurs par imprimante (25 contre 8 précédemment) et de nombreux équipements utilisent l'encre solide, générant moins d'émissions de CO<sup>2</sup>. Xerox utilise une méthodologie spécifique pour évaluer l'empreinte carbone, estimant une baisse de 50 % pour BT.

Un programme de communication a également été mis en place pour aider les utilisateurs à trouver eux-mêmes une solution rapide aux problèmes quotidiens tels qu'un bourrage papier. Résultat : selon une enquête régulière, le taux de satisfaction des utilisateurs de BT dépasse les objectifs.

### L'avenir

L'histoire n'est pas terminée. BT et Xerox continuent de travailler à réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO<sup>2</sup>. Alan est impatient d'en savoir plus sur la prochaine génération d'équipements Xerox.

Maintenant que la problématique des services d'impression dans l'environnement de bureau est réglée, les efforts s'orientent vers les services de reprographie.

Le contrat de reprographie entre BT et Xerox a été renouvelé, avec un engagement de Xerox de réduire les coûts de 40 %. Pour cela, le nombre de centres de reprographie sera réduit de 11 à 6 sans impacter le taux de disponibilité ni la qualité du service.

Les nouveaux outils de reporting utilisés par Xerox pour la gestion déléguée de l'impression permettent aussi à Alan et à son équipe de mieux connaître les habitudes d'impression à chaque niveau de l'entreprise. « Cette analyse contribuera à assurer une utilisation efficace des moyens d'impression en évoluant vers un système de tarification basée sur l'usage pour nos utilisateurs » explique-t-il.

### Résumé de l'étude de cas

#### L'enjeu

- Atteindre de nouveaux objectifs de réduction des coûts encore plus ambitieux
- Contribuer à l'agenda vert de BT en réduisant son empreinte carbone liée à l'impression
- Améliorer les niveaux de service pour les utilisateurs

#### La solution

- Un programme d'amélioration du service à tous les niveaux de l'entreprise, initialement centré sur l'impression bureautique puis sur la reprographie
- Amélioration des processus opérationnels pour atteindre de nouveaux engagements de service
- Un nouveau programme de communication pour aider les utilisateurs à résoudre facilement les problèmes les plus courants

#### Les résultats

- 10,4 millions de livres sterling économisés sur quatre ans pour l'impression bureautique et un gain de 40 % en ce qui concerne la reprographie
- Un meilleur ratio nombre d'utilisateurs/équipement
- 50 % de réduction de l'empreinte carbone
- Des niveaux de satisfaction des utilisateurs supérieurs aux objectifs

**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 Entreprises du secteur de la Communication, consultez notre site [www.xerox.fr/services](http://www.xerox.fr/services).**

