

Un modèle d'économie et d'amélioration de la productivité pour Carillion.



« Grâce à l'aide de Xerox, le projet Amazon a été une grande réussite. Il a permis à Carillion d'économiser environ 600 000 livres sterling au cours des six premiers mois. Mais en plus, il nous a fourni un modèle pour la suite. »

– Steve Connor
Directeur informatique
de Carillion plc

Contexte

Carillion plc est un acteur majeur de la construction et des services de maintenance au Royaume-Uni. Il propose des solutions de qualité, rentables et respectueuses de l'environnement, qui vont du concept initial jusqu'à l'exploitation de site et aux services de maintenance.

Avec des revenus annuels de 4 milliards de livres sterling issus de réalisations, souvent primées, dans des secteurs aussi divers que la santé, l'éducation, la régénération, l'infrastructure routière ou ferroviaire, la défense et l'immobilier commercial, l'entreprise emploie plus de 50 000 personnes réparties entre la Grande Bretagne, le reste de l'Europe, le Canada, le Moyen Orient et les Caraïbes.

L'enjeu

La relation entre Xerox et Carillion remonte à l'époque où, comme de nombreuses grandes entreprises bien établies, Carillion devait gérer une flotte considérable d'imprimantes de bureau et de copieurs de marques et modèles très variés.

Les acquisitions ponctuelles d'équipements de bureau réalisées par l'entreprise au fil des années avaient conduit à une situation où l'exploitation de ces machines, souvent sous utilisées ou sur utilisées, coûtait cher et leur maintenance était difficile.

Carillion a donc décidé de demander à Xerox de l'aider à concevoir et à mettre en œuvre le projet « Amazon », une initiative visant à réduire les coûts et à améliorer l'efficacité de la production documentaire grâce à une stratégie cohérente, commune à toute l'entreprise.

Dans le cadre de ce projet, Xerox a aidé Carillion à réduire sa flotte très diversifiée de copieurs et imprimantes de bureau d'environ 60 %, passant de 3 000 équipements à seulement 800 imprimantes de bureau et 450 équipements multifonctions.

De plus, Xerox a mis en place un système de suivi en ligne permettant de surveiller l'ensemble des machines. Carillion utilise ces informations de surveillance dans sa propre base de données, qui gère l'ensemble de l'équipement informatique de l'entreprise.

Mais ce n'était qu'une première étape : tous les équipements étaient désormais en place et fonctionnaient parfaitement. Des économies ainsi qu'une performance accrue avaient été obtenues. Des informations précises sur les coûts et le taux d'utilisation étaient disponibles. C'est alors que Carillion a entrepris de réaliser des acquisitions.

Une stratégie documentaire à l'échelle de l'entreprise.

Plus de 600 000 livres sterling d'économies au cours des six premiers mois.

La solution

Lorsque Carillion a racheté Planned Maintenance Engineering (PME), Steve Connor, le Directeur informatique de Carillion, a rencontré une situation familière.

« PME était une entreprise de grande taille, expliquet-il. Elle employait environ 2 500 personnes travaillant dans 30 établissements répartis dans tout le pays. En termes de production documentaire, la situation était la même que chez Carillion avant le lancement du projet Amazon. Il y avait une grande quantité de copieurs et d'imprimantes de marques et modèles variés. Les copieurs, bien que connectés en réseau et multifonctionnels, n'étaient utilisés que pour la copie, et non pour l'impression. Le gaspillage était considérable. »

À peine le contrat était-il signé que S. Connor et son équipe passaient à l'action. Comme lors du projet précédent, l'équipe a étudié les flux documentaires, analysé l'inventaire des machines et optimisé la flotte.

« Avec l'assistance de Xerox, le projet Amazon initial avait été une grande réussite. Il avait permis à Carillion d'économiser environ 600 000 livres sterling au cours des six premiers mois, dit S. Connor. Mais il nous a aussi fourni un modèle pour la suite. Lors de l'acquisition de PME, je savais très clairement ce qu'il fallait faire. »

Un an plus tard, l'absorption de PME ayant été menée à bien, Carillion a décidé de racheter Mowlem, son concurrent dans le secteur de la construction.

« Cela représentait une acquisition très ambitieuse, se souvient S. Connor. Mowlem avait six ou sept mille utilisateurs informatiques répartis dans 400 bureaux dans tout le Royaume-Uni. Comme PME, il avait une flotte très diversifiée d'imprimantes et copieurs, avec des marques et des modèles très variés, et beaucoup de petits fournisseurs locaux.

Mais bien que ce projet informatique ait été un des plus grands que nous ayons jamais entrepris, le risque perçu était beaucoup plus faible cette fois-ci. La stratégie avait déjà été testée, nous savions exactement quoi faire et la relation avec Xerox était bien établie. Nous avions de plus une idée très claire des bénéfices à attendre. »

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 plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux entreprises de service, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

Les résultats

L'acquisition de PME et de Mowlem impliquait que plus de 1 500 imprimantes, copieurs et unités multifonctions supplémentaires devaient être soit intégrés à la flotte soit mis au rebut. De plus, il fallait assurer le support et la maintenance des équipements conservés.

« Xerox s'occupe de tout, dit S. Connor. Lorsqu'un utilisateur rencontre un problème avec un équipement, il peut appeler notre centre d'assistance interne, qui communiquera le problème à Xerox, ou bien il peut tout simplement appeler directement Xerox. C'est très facile. »

Xerox est également chargé du reconditionnement et du déménagement des équipements, ce qui n'est pas une tâche à négliger quand on sait que la flotte de Carillion peut subir un renouvellement pouvant atteindre 40 % des équipements, car les imprimantes et les équipements multifonctions peuvent en effet être déplacés dans des bureaux temporaires dans tout le pays.

« Nous constatons chaque jour que Xerox assure un fonctionnement très efficace, explique S. Connor. Il ne s'agit pas seulement de la maintenance et de la gestion de la flotte, mais également du suivi de chaque équipement, du contrôle du volume de pages, de l'identification des machines sous utilisées ou sur utilisées et de la mesure de la fiabilité de la performance. C'est un service qui nous apporte beaucoup. »

Et demain ?

« Le modèle que nous avons développé ensemble il y a quelques années est encore opérationnel, conclut S. Connor. Il a très bien supporté l'épreuve du temps.

Je ne sais pas si Carillion va réaliser d'autres acquisitions à l'avenir, ni de quelles entreprises il pourrait s'agir. Mais je suis extrêmement confiant : quels que soient les projets de l'entreprise, je sais que Xerox sera là pour nous aider. »

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Xerox a permis à Carillion d'économiser beaucoup d'argent tout en fournissant un service plus efficace grâce à la mise en œuvre d'un service d'impression en environnement de bureau.
- Les acquisitions successives de PME et de Mowlem ont mis Carillion face à une même situation : sous utilisation et sur utilisation des équipements de bureau, diversité des marques et modèles, coûts d'exploitation élevés et difficultés de support et de maintenance

La solution

- Une identification et une analyse des machines existantes afin de définir celles qui devaient être conservées, mises au rebut, déplacées ou remplacées
- Un déploiement du service couvrant la mise en œuvre des équipements, la formation et la communication interne
- Un suivi informatisé des équipements permettant un redéploiement efficace et un inventaire constamment à jour
- Une gestion permanente de la flotte, allant du reporting au reconditionnement

Les résultats

- La flotte de Carillion a diminué d'environ 60 %, passant de plus de 3 000 imprimantes et copieurs à seulement 800 imprimantes de bureau et 450 équipements multifonctions, ce qui représente une économie de plus de 600 000 livres sterling sur les six premiers mois
- Le projet a servi de modèle pour le déploiement de PME et de Mowlem. Il a permis un meilleur contrôle et une amélioration de la productivité, ainsi qu'une diminution de la charge administrative et donc une réduction de l'ensemble des coûts.

