

Transformer la gestion de l'information.
Dow Chemical Company sécurise
l'accès aux connaissances et facilite
leur partage.



Une solution d'imagerie a permis aux chercheurs de concevoir de nouveaux produits et de les commercialiser plus rapidement.



« La gestion et le partage d'informations entre les membres de l'équipe R&D sont essentiels. »

– Anne E. Rogers
Responsable des services d'informations propriétaires
Dow Chemical Company

Contexte

Avec un chiffre d'affaires annuel de plus de 57 milliards de dollars et près de 46 000 employés, la Dow Chemical Company ou « Dow », basée à Midland, dans le Michigan, est un géant mondial de la fabrication de produits chimiques, de plastiques et de produits pour l'agriculture. Elle offre également des services à des clients répartis dans plus de 160 pays. La gestion des ressources intellectuelles est aujourd'hui une composante clé de la culture d'entreprise de Dow.

L'enjeu

Fervente adepte de la gestion des connaissances, Anne E. Rogers, responsable des services d'informations propriétaires au sein du Business Intelligence Center de Dow, est chargée du stockage à long terme de certaines ressources intellectuelles clés de la société. Ces ressources incluent des rapports sur des technologies complexes, des études de marché propriétaires, ainsi que le suivi des précieux carnets de laboratoire tenus par les chercheurs.

« Un chercheur travaille en exploitant ce qui a déjà été fait en vue de l'améliorer. » explique Anne E. Rogers. « Plus vous l'aidez à obtenir facilement ces informations, plus vite de nouveaux produits seront élaborés et commercialisés. »

Même si le système en place permettait aux chercheurs de Dow d'effectuer des recherches dans une base de données électronique, ils devaient attendre 5 à 7 jours que les documents les plus anciens soient d'abord localisés parmi les différents sites de stockage, puis récupérés manuellement par l'équipe de Anne E. Rogers.

Préserver les documents

Les premiers documents à numériser étaient des documents de R&D de 1937 appartenant à la société. L'idée initiale du projet était de garder une trace de ces vieux documents qui avaient déjà commencé à s'effriter avec le temps et dont les mots et les images disparaissaient sur chaque page.

Étant donné que bon nombre de ces précieux documents existaient uniquement en un seul exemplaire, Dow était très préoccupée par l'absence de plan de reprise en cas de sinistre et par sa capacité à pouvoir réellement préserver ces documents essentiels.

Inquiétudes au sujet des données intégrées

Anne E. Rogers et son équipe étaient également chargées des données critiques et des ressources intellectuelles récupérées suite aux récentes fusions et acquisitions. En 2001 par exemple, Dow a fusionné avec la Union Carbide Corporation (UCC) et annoncé l'acquisition de six grandes entreprises. La valeur de chaque acquisition est souvent déterminée par la récupération de documents ayant un lien avec les avancées technologiques et le développement de produits de la société. Les chercheurs de Dow souhaitaient que toutes ces nouvelles données acquises soient intégrées facilement dans la base de connaissances globale de Dow et de manière aussi rapide et rentable que possible.

Trouver un savoir-faire en imagerie pour d'importants volumes

En préparant son appel d'offres, Dow a souligné la nécessité de choisir un fournisseur qui propose une solution d'imagerie performante dans un environnement parfaitement sûr et qui soit capable de traiter, dans les temps, de gros volumes d'informations confidentielles. Selon Anne E. Rogers, parmi les différents fournisseurs possibles, Xerox proposait la solution la plus rentable.

La solution

Xerox a défini avec l'équipe Dow les spécifications précises du projet, en identifiant tous les problèmes potentiels et en analysant tous les processus dès la phase initiale.

Des documents de Dow sont ainsi parvenus chaque jour au centre d'imagerie Xerox, où près de 1 million de pages sont en moyenne traitées par mois.

Les documents ont été numérisés, les rapports recompilés et les images retouchées avant d'être convertis au format PDF Adobe® Acrobat®. Ces fichiers PDF ont ensuite été contrôlés pour s'assurer de leur qualité et vérifier s'ils étaient complets avant d'être transférés sur CD-ROM et renvoyés à Dow.

Une évaluation précise du projet

Lors de la première phase du projet, Dow a calculé le nombre de documents en fonction des enregistrements dans la base de données. Toutefois, la société a fait appel à nos spécialistes de l'imagerie pour évaluer avec précision l'état des anciens documents ainsi que la possibilité de les numériser.

Pour les documents récupérés suite aux fusions et aux acquisitions, Dow devait en savoir plus sur le nombre d'exemplaires dupliqués, ainsi que sur la taille et l'état des documents afin de définir précisément l'ampleur de chaque projet de numérisation à venir.

Pour obtenir une estimation détaillée, Dow s'est à nouveau tournée vers les spécialistes en gestion documentaire de Xerox pour étudier les collections de documents, notamment l'importante bibliothèque technique obtenue par la fusion avec la Union Carbide Corporation.

De nombreux types de documents

Les documents récupérés étaient très disparates et posaient donc un problème en vue d'une numérisation haut volume. Certains rapports comprenaient des « originaux » manuscrits ou dupliqués, des papiers de taille et de couleur différentes, des plans surdimensionnés, voire même des échantillons de produits collés aux pages de commentaires. D'autres rapports figuraient dans des ouvrages reliés et il fallait donc ôter la reliure avant de les numériser.

« Xerox a montré une incroyable flexibilité et une réelle volonté de collaborer avec nous lorsque nous tombions sur des raretés ou surprises de ce type. » précise Anne E. Rogers. « Ils nous ont présenté différentes options de traitement et d'imagerie, ce qui nous a permis de prendre rapidement des décisions plus avisées. »

Les résultats

Dès que les premiers documents ont été mis à disposition des chercheurs et des partenaires stratégiques du monde entier, les niveaux d'accès ont immédiatement quadruplé et n'ont cessé d'augmenter depuis. Les chercheurs se sont réjouis de pouvoir enfin accéder immédiatement aux documents souhaités.

Comme le souligne Anne E. Rogers, la numérisation d'anciens documents grâce à la technologie Xerox® a permis aux chercheurs d'accéder à l'ensemble de la collection de Dow, ce qui constitue un progrès indéniable.



« Ce fut un projet très complexe, et nous avons été réellement impressionnés par le savoir-faire de Xerox en imagerie, ainsi que par le niveau de sécurité de leurs processus et le suivi en temps réel de chaque page traitée tout au long du processus d'imagerie »

– Anne E. Rogers
Responsable des services
d'informations propriétaires
Dow Chemical Company

L'accès plus rapide aux documents de R&D améliore les délais de mise sur le marché.

Outre la satisfaction des utilisateurs, la solution Xerox a eu un impact considérable à plusieurs niveaux, avec notamment :

- La protection de ressources intellectuelles irremplaçables grâce à un plan rentable de reprise après sinistre et une solution d'imagerie numérique
- Une mise sur le marché plus rapide grâce à la rationalisation du processus de développement des produits et un accès instantané aux documents pour les services de R&D depuis n'importe quel bureau
- Une qualité d'image améliorée et une meilleure lisibilité des anciens documents techniques de Dow
- L'intégration rapide dans une base de connaissances centralisée des documents récupérés suite à des fusions et des acquisitions
- L'élimination des collections multiples, la réduction des coûts de stockage et le redéploiement du personnel pour une meilleure productivité

« Nous avons été également très impressionnés par l'organisation et le professionnalisme de Xerox. Notre collaboration avec des spécialistes documentaires sur différents sites s'est très bien passée et Xerox est toujours resté en contact avec nous. » indique Anne E. Rogers. « Nous n'avons eu aucune mauvaise surprise... Tout ce que Xerox avait promis, nous l'avons obtenu. »

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Préserver d'anciens documents techniques, améliorer leur lisibilité et faciliter l'accès à ces documents
- Élaborer un plan rentable de reprise après sinistre pour protéger les documents techniques irremplaçables
- Exploiter les ressources intellectuelles issues des fusions et des acquisitions en les intégrant à la base de connaissances centralisée de Dow
- Rationaliser le processus R&D global et accélérer les délais de mise sur le marché

La solution

- Numérisation de 5,5 millions de pages

Les résultats

- Délais de livraison plus rapides grâce à l'accès en ligne à tous les documents R&D importants
- Réduction des coûts de stockage et redéploiement du personnel pour une meilleure productivité
- Niveaux d'accès immédiatement multipliés par 4, récupération de la collection de documents de Dow et plus grande satisfaction des utilisateurs

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 ce que nous pouvons apporter aux entreprises du secteur chimique, consultez notre site www.xerox.fr/services.

