

Un service d'exception et d'une grande simplicité pour l'office européen des brevets



« Nous disposons désormais d'une infrastructure à la pointe de la technologie pour nos impressions, fournissant un service particulièrement fiable et centralisé »

– Mr. P. Fischer
Administrateur Services
Opérationnels Impression,
Numérisation, Télécopie,
European Patent Office

Contexte

L'Office Européen des Brevets (European Patent Office – OEB), gère les candidatures des individus et des entreprises qui souhaitent déposer un brevet dans plus de 38 pays européens. Environ 3000 des 8000 membres du personnel sont des vérificateurs, des ingénieurs spécialisés, qui ont pour tâche de lire les demandes et de les comparer aux inventions existantes. Si un examinateur approuve la demande, l'OEB accorde et publie le brevet. Depuis ses six bureaux à La Haye (siège social), Vienne, Bruxelles, Munich et ses deux bureaux à Berlin, l'OEB accorde bien plus de 100 000 brevets chaque année.

L'enjeu

Les processus opérationnels d'OEB sont construits autour du papier : lorsque l'OEB reçoit une demande de brevet, le personnel numérise la demande, l'imprime et la distribue dans les départements correspondants de l'OEB, puis établit un dossier physique. Au cours du traitement de la demande, les vérificateurs impriment des informations supplémentaires et les ajoutent au dossier papier. Selon Pierre Fischer, Administrateur Services Opérationnels : Impression, Numérisation, Télécopie à l'OEB déclare : « L'impression est indispensable à l'activité. »

L'OEB imprime jusqu'à 200 millions de pages par an, principalement en noir et blanc, sur plus de 600 imprimantes réparties dans quatre pays. Cependant, seuls ses bureaux de La Haye et Munich disposaient de techniciens sur site ; les autres bureaux devaient gérer eux-mêmes les problèmes d'imprimantes, ce qui ne correspondait pas à une utilisation efficace des ressources.

En 2006, l'OEB a lancé un appel d'offres pour un service d'infogérance ayant pour but d'améliorer l'efficacité de ses besoins en impression noir et blanc. L'OEB a imposé deux conditions majeures – fiabilité et simplicité d'exploitation, dont les caractéristiques étaient les suivantes :

- Alerte immédiate en cas de problème, résolution rapide et un processus d'escalade
- Une assistance téléphonique externalisée
- Un engagement de niveau de service incluant une disponibilité des imprimantes de 98 %
- Un reporting régulier
- Compatibilité avec le logiciel FlowPort® de Xerox® déjà utilisé pour la numérisation des documents
- Compatibilité avec les pilotes d'imprimantes développés en spécifique pour les applications des spécialistes d'OEB
- Un contrat d'infogérance simple fondé sur un prix par page, optimisé grâce à la lecture à distance des compteurs d'imprimante

Après avoir passé un an à tester les offres de plusieurs fournisseurs, l'OEB a choisi Xerox qui proposait la meilleure offre associant service, prix et fiabilité.

Assurer les besoins d'impression stratégiques de l'entreprise

Garantir un taux de disponibilité des équipements de plus de 98 %

La solution

Xerox a équipé les bureaux de l'OEB de plus de 600 nouvelles unités multifonctions offrant les fonctions d'impression, de numérisation et de copie, ainsi que 27 périphériques industriels, à vitesse et volumes élevés pour la production de documents destinés aux spécialistes.

Les imprimantes sont connectées au réseau et contrôlées à distance par les applications Services d'impression d'entreprise Xerox®. Les rapports sont transmis à un service d'assistance central entièrement géré depuis le bureau OEB de Rijswijk qui dessert les neuf sites. L'OEB reçoit les rapports relatifs aux volumes mensuels d'impression, de copie et de numérisation et les rapports d'incidents.

Les résultats

« L'installation des nouvelles imprimantes a été très simple, sans aucune plainte pendant toute la durée du déploiement, » indique Fischer. « Nous disposons désormais d'une infrastructure à la pointe de la technologie pour nos impressions fournissant un service particulièrement fiable et centralisé. »

La disponibilité des imprimantes atteint désormais l'objectif de 98 % par mois. Les services d'assistance externalisés traitent en moyenne 700 incidents par mois, générés automatiquement et signalés au service d'assistance d'OEB. 70 % sont résolus sans même que les utilisateurs en aient eu connaissance.

« Le contrôle et la gestion sont proactifs, avec des rapports de gestion clairs, exacts et opportuns fournissant les données précises dont nous avons besoin pour vérifier que le niveau de service fourni à nos clients internes est adéquat, » affirme Fischer. « Nos échanges avec les services d'assistance de Xerox sont très clairs. Les incidents et les plaintes sont dirigés correctement et sont normalement résolus sans que l'utilisateur ait été affecté. »

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 l'aide que nous pouvons apporter aux entreprises du secteur public, visitez le site www.xerox.fr.

Les rapports de gestion soulèvent tout problème structurel, de la qualité du papier aux imprimantes trop ou trop peu utilisées et qui seraient davantage optimisées dans un autre département de l'entreprise.

« Dans l'ensemble, » ajoute Fischer, « Xerox nous fournit exactement ce dont nous avons besoin. En travaillant en étroite collaboration, nous avons amélioré le service à nos utilisateurs et ne cessons de constater des améliorations. Ce qui est clé, c'est la qualité des hommes. Si le personnel est compétent alors le service offert est excellent, et Xerox s'assure que tout son personnel est hautement qualifié et expérimenté. »

L'avenir

L'OEB souhaite maintenant optimiser toutes ses installations d'impression qui ne sont pas actuellement gérées par Xerox, et envisage de désigner Xerox comme contact unique pour toute son infrastructure d'imprimantes et de copieurs. L'Office envisage d'étendre son contrat actuel de services d'impression, aujourd'hui limité aux imprimantes noir et blanc, aux scanners autonomes et aux imprimantes couleur.

Sur le long terme, l'OEB examine de nouveaux modes de travail pour les vérificateurs, comme l'utilisation de documents électroniques et le travail à distance. « Nous souhaitons que Xerox assume un rôle proactif dans la prise en charge de notre activité à mesure qu'elle évolue, » indique Fischer. « Et nous sommes convaincus qu'ils le feront. »

Points Clés de l'étude de cas

L'enjeu

- Processus papier de demande de brevet
- Volume d'impression bureautique annuel d'environ 200 millions de page par an sur 600 imprimantes dans 4 pays
- Manque de support sur place pour certains sites
- Nécessité d'un service fiable et simple à exploiter

La solution

- 600 nouveaux périphériques multifonctions en réseau : impression, copie et numérisation
- 27 périphériques industriels, à grande vitesse pour la production de gros volumes de documents
- Contrôle à distance en continu avec l'outil Services d'impression d'entreprise Xerox®
- Service d'assistance centralisé sur site fournissant un support multinational
- Rapports de gestion mensuels détaillés

Les résultats

- Mise en place sans encombre du service, sans interruptions de fonctionnement
- Infrastructure à la pointe de la technologie pour les impressions
- Service extrêmement fiable répondant à un engagement de disponibilité supérieur à 98 %
- Le centre d'assistance traite environ 700 incidents par mois. Grâce à la surveillance à distance des équipements, 70 % de ces incidents sont résolus avant même que les utilisateurs s'en aperçoivent
- Rapports de gestion clairs, précis et opportuns

