

McGraw-Hill Construction à transformer des informations précieuses en une source de revenus.



« Il n'est pas facile de prendre en charge des millions de documents, de les numériser, de les rassembler, de les indexer pour permettre les recherches par mots-clés, puis de les transmettre simultanément vers différents sites et différentes bases de données, afin de les transférer sur un autre support. Xerox a su nous prouver sa maîtrise parfaite de cette technologie. »

– Tim Ryan
Vice-président senior
en charge des opérations
McGraw-Hill Construction

Contexte

McGraw-Hill Construction, qui regroupe Dodge Reports, Sweet's ainsi que d'autres services d'informations et de publication en ligne, est le n°1 des fournisseurs de contenu, de veille sectorielle, d'outils et de ressources destinés à l'industrie de la construction, qui pèse 4,6 trillions de dollars. L'entreprise cherche en permanence à optimiser ses modes opératoires et à associer ses clients à des projets, des produits et des hommes.

L'enjeu

Il y a quelques années, la division MHC Dodge a décidé de rationaliser la façon dont elle ajoutait de nouveaux contenus à sa gigantesque base de données numérique de plans d'architecture, de spécifications et d'autres informations associées aux projets de construction en cours. L'accès à la base de données s'effectue selon un système d'abonnement, la base contenant plus de 65 000 projets mis à jour quotidiennement.

L'entreprise s'appuyait alors sur cinq sites opérationnels de numérisation en interne, répartis sur différents sites, afin de convertir ses documents de construction sur support papier en documents numériques. Ce processus de numérisation en interne n'était cependant pas optimisé car il nécessitait de numériser deux fois chaque document : une première fois pour créer le microfilm et une deuxième fois pour obtenir le fichier image.

L'opération prenait également beaucoup de temps car les originaux papier devaient ensuite être restitués aux personnes qui les mettaient à disposition. Cela supposait un processus de suivi particulièrement rigoureux.

Afin de se recentrer sur son cœur de métier (fournir aux abonnés la meilleure source d'informations, parfaitement à jour), l'entreprise a décidé d'externaliser ses opérations de numérisation. L'entreprise recherchait un partenaire capable de numériser des dizaines de millions de documents papier complexes par an, de simplifier son processus de suivi et de mettre les nouveaux contenus numériques à disposition des abonnés sous 48 à 72 heures, ce délai englobant toutes les opérations nécessaires.

McGraw-Hill Construction souhaitait également un partenaire ayant une grande expertise dans des prestations de services complémentaires, telles que l'impression, la finition, la gestion de contenus numériques, la production de CD-ROM et leur distribution, dans l'optique des futures évolutions de l'entreprise.

Après une étude approfondie des différentes offres, McGraw-Hill Construction a finalement choisi les experts en gestion documentaire Xerox pour l'externalisation de ses opérations de numérisation.

Ce fut le début d'un partenariat stratégique à long terme, qui continue aujourd'hui d'évoluer en fonction des besoins de McGraw-Hill Construction et de son souci permanent de servir au mieux ses clients.

Accélérer la diffusion de contenus

Générer de nouvelles sources de revenus

La solution

Grâce à une étroite collaboration avec l'équipe du client, nous avons rapidement regroupé les cinq centres de numérisation de l'entreprise en un seul centre d'imagerie Xerox. Ce site de traitement haut-volume peut capturer et gérer environ 32 millions d'images par an.

Nous avons développé un logiciel pour le portail Web sécurisé du client, qui améliore le processus de dépôt de documents numériques pour les employés et les utilisateurs extérieurs.

Afin de transférer rapidement les nouveaux documents numériques sur le réseau McGraw-Hill Construction et de les convertir en informations aisément accessibles, nous avons utilisé nos services de conversion numérique ainsi que des fonctionnalités avancées de balisage XML et d'indexation, pour faciliter la navigation dans les documents et les opérations de recherche pour les abonnés. Nous avons également mis à profit notre technologie novatrice de compression de documents, SILX®, afin de minimiser la taille des fichiers tout en préservant une qualité d'image maximale.

En plus de fournir les contenus du portail www.construction.com, nous assurons également la production de CD-ROM et leur distribution, afin que McGraw-Hill Construction dispose de différents moyens pour proposer des produits haut de gamme ainsi que des contenus à forte valeur ajoutée à ses abonnés.

Pour compléter ces améliorations apportées aux processus de numérisation et de gestion de contenus, McGraw-Hill Construction recherchait également un partenaire capable d'assurer les services d'impression et de distribution de ses communications avec les abonnés.

Nous avons donc commencé à assurer des services d'impression pour les publications et les factures de la filiale Dodge, passant ainsi de la coûteuse impression offset à nos centres d'innovation, à la fois plus économiques et plus performants. Ces sites régionaux sont équipés des dernières technologies d'impression numérique et assurent également des services de finition personnalisés et des services de distribution particulièrement rapides.

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 fournisseurs d'information et institutions médiatiques, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

Les résultats

Le regroupement des opérations de numérisation et d'impression du client dans nos centres de production nous a permis d'améliorer la qualité des fichiers image, les délais de traitement et les coûts associés. Les améliorations ont aussi permis d'étendre de façon significative la gamme d'options de transmission de contenus proposée, allant des documents papier aux télécopies en passant par la transmission numérique, via transferts FTP ou HTTP. Grâce à nos fonctionnalités avancées de balisage XML, d'indexation et d'Extraction de Connaissances à partir de Données (ECD), nous avons pu constituer une base de données de précieuses informations, en développement constant, qui se révèle plus rapide et plus simple d'utilisation pour faciliter l'accès, la recherche et les commandes.

Le nouveau portail Web se veut lui aussi plus rapide et plus simple d'exploitation pour les employés de McGraw-Hill Construction et les utilisateurs extérieurs, qui doivent transmettre de nouveaux contenus numériques pour traitement par le système d'imagerie.

En passant d'applications traditionnelles d'impression offset à un modèle centralisé d'impression à la demande, nous avons aidé le client à optimiser l'efficacité de ses services d'impression, pour les différentes factures et publications générées chaque jour, semaine ou mois. La nouvelle solution d'impression numérique s'intègre aux flux de données McGraw-Hill composés des contenus sélectionnés par l'abonné. En plus de fournir aux utilisateurs des contenus ciblés, nos services ont également permis d'améliorer les délais d'exécution, le suivi des expéditions et de réduire les coûts de distribution.

En combinant nos services de numérisation et de gestion de contenus à des services d'impression, d'exécution de commandes, de production de CD-ROM et de distribution de données, nous avons aidé le client à diffuser rapidement du contenu enrichi aux abonnés, au format qu'ils privilégient, améliorant ainsi leur satisfaction ainsi que les recettes générées. Ces améliorations et services novateurs continuent aujourd'hui d'aider McGraw-Hill Construction à maintenir son leadership sur le secteur des informations destinées aux professionnels du bâtiment, à mesure que son activité se développe.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Améliorer le potentiel d'une base de données en vue de générer des revenus
- Améliorer la qualité et la vitesse d'exécution d'un site de numérisation
- Proposer du contenu enrichi aux abonnés, sous différentes formes
- Améliorer l'approche client en matière d'impression, s et de diffusion, pour ses publications et leur facturation

La solution

- Regroupement des cinq sites opérationnels de numérisation en un seul : le centre d'imagerie haut-volume de Xerox
- Indexation, balisage XML, extraction de connaissances à partir de données et compression de fichiers SILX pour rendre les contenus numériques plus accessibles
- Portail Web permettant de gérer les contenus numériques
- Remplacement de l'impression offset par une impression numérique de pointe dans les centres d'innovation régionaux de Xerox
- Suite intégrée de services de numérisation, de gestion de contenus, d'impression, d'exécution de commandes, de production de CD-ROM, de courrier et de distribution

Les résultats

- Amélioration de la qualité des fichiers image et des contenus
- Délais d'exécution de 24 heures pour un volume annuel de 32 millions de fichiers image
- Processus de transmission de projet rationalisé
- Contenus enrichis et mieux ciblés
- Accès et diffusion optimisés des contenus
- 86 000 CD-ROM/an, traitement le jour de réception de la demande
- Nouvelles opportunités de revenu
- Approche plus rapide, plus efficace et plus rentable des services de numérisation, de gestion de contenus, d'impression et de diffusion
- Partenariat stratégique à long terme visant à l'amélioration continue et l'innovation

