

Une cohérence globale, du contrat à la facturation.



« La solution d'impression mise en œuvre par Xerox a permis de réduire les coûts et de simplifier les processus, tout en accompagnant les activités de l'entreprise. Elle s'intègre à un contrat mondial qui assure une véritable cohérence du service et de la facturation au niveau international. »

– Sean O'Shea
Xerox
Directeurs des services

Contexte

Cette entreprise, dont la capitalisation boursière est estimée à 50 milliards d'euros, fait partie des leaders mondiaux de la construction de téléphones mobiles ainsi que des équipements, infrastructures et services associés. Elle emploie 50 000 personnes dans plus de 300 établissements installés dans 70 pays.

Son marché est extrêmement concurrentiel et évolue très rapidement. Elle a donc besoin d'une infrastructure très souple qui lui permette de rester leader sur son marché, tout en conservant une maîtrise de ses coûts. Afin de rentabiliser au mieux son infrastructure, elle a mis en œuvre une politique mondiale d'externalisation concernant son centre d'assistance informatique, son réseau informatique et ses datacentres.

Cette entreprise attend de ses projets d'externalisation qu'ils lui apportent une réelle valeur. Elle souhaite que les utilisateurs bénéficient d'un service cohérent et de qualité, dès le premier jour, et où qu'ils soient. Elle exige en outre une amélioration permanente de la qualité de service. L'entreprise souhaite maîtriser et gérer ses coûts, et profiter d'une tarification simple et concurrentielle au niveau local. Le client attend également une relation contractuelle extrêmement flexible, avec des conditions qui lui permettent de réagir rapidement à l'évolution de ses besoins métiers.

L'enjeu

Le client disposait d'une infrastructure d'impression complexe et rigide. Cette infrastructure comprenait une grande variété de périphériques d'impression, y compris des modèles obsolètes. Ces machines étaient soit détenues, soit louées à des conditions assez rigides par les différents départements de l'entreprise.

La gestion, la maintenance et le contrôle des coûts étaient par ailleurs très laborieux. Ces équipements représentaient cependant un actif important. Le stockage des différents consommables immobilisait des fonds qui auraient pu être mieux utilisés ailleurs. En outre, la maintenance et les pièces de rechange des anciens modèles étaient très coûteuses. Il était par ailleurs quasiment impossible de suivre et maîtriser les coûts étant donné le nombre élevé d'imprimantes personnelles. Les collaborateurs en déplacement perdaient beaucoup de temps à chaque fois qu'ils voulaient imprimer.

L'entreprise a donc décidé que son environnement d'impression, qui produisait 120 millions de pages par an, ferait l'objet d'un projet d'externalisation. Le client désirait mettre en place un service d'impression simple d'utilisation et performant pour ses équipes et pour ses collaborateurs en déplacement. Son objectif : offrir une interface cohérente de recherche, connexion et utilisation des machines, avec des fonctionnalités avancées et des niveaux de service élevés dans toute l'entreprise.

La solution retenue devrait également fonctionner sur les petits sites, sans exiger de serveur d'impression. Elle devrait être capable de s'adapter rapidement à l'évolution de l'entreprise, comme par exemple l'ouverture de nouveaux établissements ou la fermeture d'autres devenus inutiles. Le client exigeait aussi une gestion régionale et mondiale efficace de la solution. Le caractère international du service et de la facturation était également important. L'entreprise recherchait donc un partenaire capable de s'aligner sur ce modèle de fonctionnement.

Pour répondre à ses besoins, le client a choisi Xerox et ses services d'infogérance de parc d'impression. C'est en mars 2006 que le service a été lancé dans quatre premiers pays. Il a ensuite été déployé au niveau mondial fin 2006.

La solution

Après une analyse approfondie des besoins du client, Xerox a proposé un service externalisé qui réduit le parc d'impression existant de 10 000 à 3 500 équipements. Xerox a repris les anciens équipements du client lorsque c'était possible, ce qui a permis de retirer ces actifs du bilan de l'entreprise. Nous avons ensuite redéployé ces équipements pour qu'ils puissent être mieux utilisés, et nous avons fourni d'autres équipements pour répondre aux nouvelles exigences. L'entreprise dispose à présent de douze modèles type, avec des niveaux de fonctionnalités prédéfinis et un service cohérent au niveau mondial.

Sur chaque poste d'impression, Xerox propose une solution d'impression qui assure aussi bien l'impression que la numérisation et la copie, en fonction des besoins locaux. Xerox assure également la livraison, l'installation et l'enlèvement des machines, ainsi que le paramétrage de l'impression pour les nouveaux utilisateurs. Sur certains sites, nous assurons également la livraison et l'installation des consommables (toner, papier, etc.).

Les collaborateurs ont de plus accès à un portail de support qui leur permet de trouver facilement et rapidement l'imprimante la plus proche, et de lancer une impression. Il n'y a plus besoin de serveurs d'impression, ce qui représente également des économies importantes.

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 haute technologie, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

Notre outil de gestion automatique des périphériques collecte et gère les données relatives aux imprimantes afin que les équipements sous-utilisés ou sur-utilisés soient déplacés ou remplacés, et que l'entreprise bénéficie en permanence du meilleur service. Il assure également le diagnostic et la surveillance à distance des problèmes pour une résolution rapide. De plus, les utilisateurs peuvent faire appel au service d'assistance technique, qui fera suivre si besoin les rapports d'incident à l'un des trois centres régionaux de services de Xerox, pour une résolution à distance ou le transfert à des techniciens sur site. Comme le reste du service, le support est cohérent au niveau mondial, et assuré 24h/24 et 7j/7.

Les résultats

Xerox a répondu aux attentes du client : des installations d'impression de qualité, des machines adaptées, des processus simples, un service en amélioration permanente, un contrat cohérent au niveau mondial et des engagements de niveau de services pertinents. De plus, le client bénéficie d'économies importantes et qui seront amenées à augmenter dans le temps. « Le transfert à Xerox a été tout à fait transparent et rapide. Il a apporté un niveau de cohérence, de fonctionnalités et de fiabilité qui aurait été impossible avec l'ancienne solution interne. » déclare Sean O'Shea, directeur des services de Xerox.

La structure du contrat et la relation avec Xerox a permis au client d'étendre et d'externaliser des opérations au fil de l'évolution de ses besoins, sans modification des conditions du contrat existant. D'un point de vue opérationnel, cette souplesse s'est révélée particulièrement avantageuse lorsque que l'entreprise a développé ses activités dans de nombreux pays du Moyen-Orient et d'Afrique et qu'elle a renforcé ses succursales dans d'autres régions.

Et demain ?

Ce projet est un tel succès que notre client souhaite l'étendre. Nous travaillons déjà ensemble sur l'intégration de l'infrastructure d'une joint venture stratégique entre le client et un autre acteur du secteur de la technologie. La solution externalisée prendrait alors en charge 2 000 périphériques réseau et 80 millions de pages supplémentaires chaque année.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Fournir une cohérence globale; depuis les termes du contrat jusqu'à la facturation en passant par la mise en oeuvre de la solution
- Réduire les coûts d'impression de 120 millions de pages par an (consommables, maintenance, pièces, gestion)
- Retirer les périphériques d'impression du bilan
- S'adapter à l'évolution rapide de l'environnement économique

La solution

- Un service externalisé d'impression, de numérisation et copie couvrant 3 500 périphériques en réseau dans le monde
- Le redéploiement des périphériques existants, dans la mesure du possible, et l'ajout de nouveaux périphériques si besoin
- La prise en charge de l'installation, de la gestion, de la maintenance, des ajouts, déplacements ou suppressions de machines et de la fourniture des consommables
- La surveillance à distance pour une prise de décision et une résolution des problèmes plus rapides à l'aide de la suite d'outils de gestion automatique Xerox
- La possibilité pour les collaborateurs en déplacement d'utiliser les machines rapidement et facilement

Les résultats

- L'élimination de serveurs d'impression
- La cohérence au niveau mondial
- La simplification et la réduction importante des coûts
- La simplification de l'impression pour les collaborateurs mobiles
- Le développement du service dans l'entreprise et l'alignement sur la stratégie opérationnelle.

