

Simplifier l'organisation de Reuters



« Tout se passe bien : la disponibilité reste élevée et quelqu'un s'occupe de tout pour nous. De plus, nous savons exactement ce que nous dépensons, ce que nous économisons et comment. »

– Nigel Smith
Responsable du sourcing informatique
Reuters

Contexte

Reuters fournit des informations d'importance majeure à environ 370 000 spécialistes du secteur financier, des médias et des directions générales. Avec une équipe rédactionnelle de 2400 journalistes et photographes répartis dans 196 bureaux, c'est aussi la plus grande agence de presse internationale au monde.

Cette entreprise, dont les racines remontent à 1851, répertorie et met à jour plus de 200 millions d'enregistrements de données, qui contiennent plus de 3 000 milliards d'informations confidentielles. Ses revenus annuels s'élèvent approximativement à 2,6 milliards de livres sterling et elle emploie 16 900 personnes dans 94 pays.

L'enjeu

Comme tant d'autres grandes entreprises, Reuters avait progressivement constitué une importante flotte très diversifiée d'imprimantes, équipements multifonctions, copieurs et fax. La plupart de ces périphériques avaient été achetés par des départements où des groupes de travail individuels en fonction de leurs besoins, sans stratégie claire.

Malgré le manque de chiffres précis, le Responsable du sourcing informatique, Nigel Smith, savait que ce domaine devait faire l'objet d'une restructuration.

« Nous avons accumulé une grande variété d'équipements : différents modèles de différentes marques, certains nous appartenaient, d'autres étaient loués et l'ensemble était réparti dans de multiples bureaux et sur de multiples sites. Nous ne disposions pas d'une stratégie de support centralisé efficace et il aurait sans doute été impossible d'en définir une. Ainsi, les réparations pouvaient exiger un délai considérable. »

Le support et la maintenance étaient les deux sujets de préoccupation majeurs, mais ce n'était pas les seuls. La baisse régulière du prix des matériels d'impression, en particulier celui des machines à jet d'encre, les a banalisés, les mettant à la portée des budgets bureautiques les plus modestes. Il en a résulté une prolifération des équipements bon marché, souvent sous utilisés, avec un prix à la page relativement élevé.

Lorsque Reuters a entrepris de regrouper 12 de ses établissements de Londres en quatre centres principaux, dont le siège à Canary Wharf, N. Smith en a profité pour mettre en place une nouvelle stratégie de gestion des impressions. Conscient de l'ampleur de l'enjeu, il a demandé à Xerox de l'assister.

Un service d'impression pour l'ensemble de la production documentaire

Une plus grande satisfaction de l'utilisateur final et une réduction de près de 20 % des coûts liés aux documents

La solution

Afin de mesurer l'étendue du problème et d'identifier et quantifier les économies et les gains de productivité potentiels, une équipe de Xerox a travaillé en collaboration avec Reuters pour étudier la structure des équipes, des équipements et leur utilisation. Les résultats parlaient d'eux-mêmes !

Xerox a constaté que Reuters avait accumulé une flotte de 1 046 imprimantes, copieurs et équipements multifonctions, avec 242 modèles différents en provenance de 27 fournisseurs. Cette étude a également révélé que l'entreprise produisait 16,5 millions d'impressions par an, soit environ 420 pages par tête et par mois.

« Ces chiffres étaient pourtant plus faibles que je ne le craignais, et meilleurs que la moyenne du secteur pour des entreprises de même taille, précise N. Smith. Il était cependant clair que nous étions face à un considérable potentiel d'amélioration. »

Xerox a mis en place un service entièrement géré qui couvre l'ensemble du processus de production de documents. Les machines inefficaces et coûteuses ont été supprimées et une flotte optimisée a été créée, avec des machines situées aux endroits adéquats et adaptées aux besoins, en reprenant dans certains cas les équipements existants.

Un service d'assistance a été mis en place, en connexion avec le prestataire de services informatiques habituel de l'entreprise. Une équipe de huit personnes a été constituée pour assurer la prestation du service et la gestion de tous les consommables, du papier et des imprimantes. Un centre d'impression a également été mis en place afin de traiter les gros travaux spécialisés.

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

L'époque où les équipes de Reuters devaient acheter elles-mêmes les imprimantes, renouveler l'encre et le papier et s'occuper des machines en panne est révolue.

« Xerox surveille constamment la flotte, dit N. Smith. Il est très rare de tomber sur une imprimante qui manque de toner ou de papier. En cas de bourrage, il n'est pas exceptionnel de voir un opérateur en train de la réparer avant même que le service d'assistance n'ait été appelé. »

En plus des bénéfices évidents en termes de satisfaction des utilisateurs et de productivité, ce nouveau service nous a également permis de faire des économies importantes. Xerox a en effet aidé Reuters à réduire ses coûts de 19,2 % par an, ce qui représente 1,45 millions de dollars pour un contrat de cinq ans : ces chiffres ont d'ailleurs été calculés à l'aide du reporting précis et détaillé que fournit le service de Xerox.

Et demain ?

« Tout se passe bien : la disponibilité reste élevée et quelqu'un s'occupe de tout pour nous. De plus, nous savons exactement ce que nous dépensons, ce que nous économisons et comment. explique N. Smith.

Je ne pense pas qu'il y aura de changements importants dans un futur proche. Ce n'est pas nécessaire. Nous nous contenterons sans doute de remplacer les machines obsolètes par des équipements Xerox® mieux adaptés. Mais il est bon de savoir que Xerox peut nous porter assistance quelle que soit notre décision. »

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Un imbroglio d'équipements de bureau de marques et modèles variés, avec une maintenance et un support coûteux et difficiles
- Une prolifération d'imprimantes personnelles bon marché, mais sous utilisées et avec un coût d'exploitation élevé
- Pas de responsabilité centralisée, ni de stratégie pour les équipements bureautiques

La solution

- Une étude détaillée de la flotte actuelle et des coûts associés
- La mise en oeuvre d'un service entièrement géré pour tous les documents produits
- La suppression des machines inefficaces ou trop coûteuses et leur remplacement par un nombre plus réduit de machines mieux adaptées
- Service d'assistance en relation avec le prestataire de services informatiques en place
- Un centre d'impression pour les impressions de gros volumes et les demandes spécifiques

Les résultats

- Une réduction du coût total de possession du parc de près de 20%, soit une économie de 1,45 millions de dollars sur cinq ans
- Une amélioration de la satisfaction des utilisateurs et de leur productivité

