

Vale Canada Limited : pouvoir se recentrer sur son métier grâce à un prestataire d'externalisation stratégique et un partenaire de confiance.



« Dans notre métier, nous devons nous concentrer sur l'exploitation minière, pas sur les documents et les enregistrements. Je ne veux pas avoir à gérer des personnes supplémentaires et des centaines de tâches quotidiennes, mais juste une relation unique avec un partenaire en qui j'ai confiance. »

– Mike Chamberland
Directeur, Services de support
Vale Canada Limited

Contexte

Vale Canada Limited (anciennement Vale Inco) est en activité continue depuis 1902. Aujourd'hui, il s'agit d'une filiale à 100 % de Vale (Vale S.A.), Brésil, la deuxième plus importante société d'exploitation minière au monde, avec une capitalisation boursière de plus de 125 milliards de dollars U.S.

Elle est l'un des principaux producteurs de nickel, un important producteur de cuivre, de métaux précieux et de cobalt, et l'un des principaux producteurs de produits spéciaux en nickel à forte valeur ajoutée.

Vale Canada s'est engagé sur la voie d'une croissance durable en optimisant le potentiel des opérations existantes, en concrétisant la promesse de projets d'expansion, en exploitant dans le respect de l'environnement et en s'efforçant d'être une société responsable sur les plans éthique et social. L'externalisation de certains aspects clés de ses opérations fait partie intégrante de sa stratégie d'expansion.

L'enjeu

Les acquisitions représentent un défi des deux côtés. La société qui rachète a accès à des produits, des services, de nouveaux marchés ou une nouvelle technologie. La société rachetée a une nouvelle société mère avec ses propres règles, méthodes de travail et sa propre culture.

Le processus d'intégration est souvent complexe.

Comment alléger l'infrastructure le plus possible ? Comment rationaliser et lisser les processus pour que les informations circulent rapidement et avec précision ? Comment s'assurer que chacun parle le même langage ? Comment créer une seule et même organisation intégrée et optimisée à partir de deux ?

Dans le cas de l'acquisition de Vale and Inco, cela s'est fait en construisant leur relation sur une vision partagée : devenir la première société d'exploitation minière au monde. Pour y parvenir, ils se sont engagés mutuellement à fonctionner selon des principes de confiance, de responsabilité et de communications ouvertes.

Ces valeurs se sont répandues dans toute l'organisation et avérées décisives pour le choix de leurs partenaires d'externalisation.

En outre, en tant que société mondiale présente dans plus de 40 pays dans un secteur fortement réglementé, plus de 300 fiches techniques de matériaux devaient être traduites en 19 langues et actualisées à chaque nouvelle publication. Avoir un partenaire capable d'évaluer et de comprendre ce problème de langue était l'un des principaux critères dans la sélection du partenaire d'externalisation.

Un seul point de contrôle et de responsabilité. Une infrastructure opérationnelle améliorée.

La solution

Pendant plus de 20 ans, Xerox a fourni de la technologie à Inco. La fusion de Vale Canada il y a 3 ans a marqué un tournant dans leur relation : de fournisseur de technologie vers prestataire de services puis partenaire de confiance. C'est une relation qui a évolué vers une gamme de services de plus en plus étoffée. Côté infogérance, Xerox fournit à Vale Canada son service courrier, ainsi que les services de coursier, une aide administrative pour la facturation, le support via un opérateur DocuCare, la gestion des salles de réunion des services de restauration et de réception.

Mais ce qui est probablement plus stratégique pour Vale Canada, c'est la gamme de services d'externalisation des processus métier proposée par Xerox. Les services de traduction ont été normalisés par Xerox. Par ce biais, les salariés de Vale Canada dans le monde entier ont accès via un portail à des services de traduction spécialisés, y compris des documents très techniques et propres à leur industrie.

Le portail de traduction permet

- Aux professionnels du marketing, du juridique, des ressources humaines et de l'informatique d'accéder rapidement aux services de traduction Xerox spécialisés
- De distribuer les documents à des traducteurs expérimentés ayant des connaissances du domaine et travaillant avec une technologie de traduction de pointe
- D'inclure un système de gestion de contenu qui « apprend » les nouveaux termes, créant ainsi un thésaurus des termes utilisés dans l'environnement Vale Canada

Lorsqu'il a été nécessaire d'améliorer le processus permettant d'intégrer la comptabilité fournisseurs de Vale Canada au système de l'entreprise Vale au Brésil, elle s'est adressée à Xerox.

Nous avons développé un processus permettant de numériser et d'indexer quotidiennement les factures de fournisseurs via le Xerox Canadian Centre for Customer Innovation. Les images de factures sont envoyées au siège de Vale au Brésil via un site FTP sécurisé.

Le marketing Vale Canada a établi un partenariat avec Xerox pour renforcer l'image de la marque en concevant des modèles et en réalisant une séance photos de sa ligne complète de supports produits. La connaissance des directives de marque associée à des communications régulières avec le service marketing de Vale Canada garantit des messages cohérents dans toutes les initiatives marketing.

Les résultats

En tant que prestataire privilégié et stratégique de services d'externalisation, Xerox aide Vale Canada à relever avec succès un certain nombre de défis.

Avant tout, nous lui permettons de se concentrer sur son activité cœur de métier tout en améliorant son infrastructure opérationnelle et sa structure de coûts. Notre vaste gamme de services d'infogérance confère à Vale Canada un point de contrôle et de responsabilité unique.

Nos services de numérisation pour les factures de la comptabilité fournisseurs réduisent les délais, le besoin en personnel et des risques potentiels de retard et d'erreurs importantes dans un processus métier vital.

Le portail de traduction est devenu un outil précieux pour toute l'entreprise, offrant des traductions cohérentes de haute qualité, un lexique croissant des termes traduits et la promesse de gains de temps et d'argent. Le portail permet aussi de réduire de manière importante les coûts des mises à jour et des cycles de révision car Vale Canada ne paie que pour les nouveaux termes traduits.

Xerox aide aussi Vale Canada à positionner sa marque sur le marché grâce à des services de marketing et de création qui assurent une présence et une visibilité fortes et cohérentes.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Une acquisition récente résultant en de nombreux processus documentaires disparates
- Obligation de réduire les coûts et les redondances
- Obligation de rationaliser et d'intégrer les processus et workflows d'informations

La solution

- Gestion des opérations d'impression et de courrier, des services de coursier et d'autres fonctions administratives de support
- Mise en place de DocuCare pour les périphériques documentaires de bureau
- Accès aux services de traduction via un portail Web partout dans le monde
- Numérisation quotidienne hors site de la comptabilité fournisseurs
- Services de création pour le marketing de toute la gamme de produits
- Mise en place d'un portail de traduction permettant de traduire les documents en 19 langues à faible coût

Les résultats

- Vale Canada peut désormais se concentrer sur son cœur de métier
- Une infrastructure opérationnelle améliorée
- Des réductions de coûts en continu
- Un seul point de contrôle et de responsabilité documentaire
- Des délais améliorés et une diminution des erreurs dans les projets de traduction
- Un meilleur contrôle de la marque et des messages

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 compagnies pétrolières et gazières, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

