

Siemens confie la réorganisation de sa gestion documentaire à Xerox



« Xerox s'est révélé être un véritable partenaire de Siemens et nous a permis de moderniser considérablement tous les aspects de notre gestion documentaire. »

– Federico Caimi
Directeur de la division des services partagés mondiaux
Siemens Italia

Contexte

Avec un chiffre d'affaires de 3 087 millions d'euros (année fiscale 2008-2009), Siemens Italia constitue, avec ses filiales et entreprises associées, l'une des plus grandes multinationales italiennes. Elle a été récemment réorganisée en 3 divisions : industrie, énergie et santé, qui utilisent des services partagés tels que l'informatique et la finance. Siemens a profité de cette réorganisation pour examiner sa gestion documentaire au niveau du groupe, domaine qui posait un certain nombre de problèmes.

L'enjeu

Premier axe d'amélioration : le système d'archivage papier utilisé par Siemens pour gérer les factures et autres documents commerciaux. Au total, Siemens traitait environ 100 000 factures par an. Confrontée à la nécessité urgente de déplacer ses archives, l'entreprise décida de repenser entièrement ses processus de gestion documentaire.

Autre axe d'amélioration pour la multinationale : l'impression de bureau. Dans ce domaine, la gestion des coûts était aléatoire et le niveau de service n'était pas satisfaisant.

Au fil des ans, le groupe avait constitué un parc important, la gestion des coûts était aléatoire et le niveau de service n'était pas satisfaisant. Comme le remarque Federico Caimi, directeur

de la division des services partagés mondiaux, « Nous n'avions aucune idée du coût total que représentait l'impression de bureau pour l'entreprise ni même du volume de documents réellement imprimé. »

La solution

Siemens entreprit le recensement de ses archives et dénombra plus de 23 500 dossiers au format papier répartis sur sept sites dans tout le pays. Étant donné l'ampleur du problème, Siemens décida de confier le projet d'archivage à Xerox. Comme l'explique Federico Caimi, « Nous avons choisi de travailler avec un leader dans ce domaine. Quelqu'un qui ne se contenterait pas de numériser les informations, mais qui rationaliserait et cataloguerait toutes ces données et nous fournirait des outils de gestion de l'information capables de soutenir l'évolution du groupe. »

Outre la numérisation des archives papier, Xerox fut chargé du déploiement de « points service » gérés par des conseillers Xerox, auxquels les salariés pourraient se rendre pour numériser les documents. Federico Caimi explique : « Il s'agit de rendre le processus plus efficace chaque fois qu'un bureau a besoin d'effectuer des numérisations à grande échelle. » Au lieu d'effectuer eux-mêmes l'opération, les salariés Siemens sont invités à faire appel au « point service ». Il constitue également une interface

Gestion documentaire à l'échelle de l'entreprise.

Contrôle amélioré et réduction des coûts de 20%.

entre le nouveau système d'archivage et le personnel de Siemens. Avant qu'un document ne soit placé dans le système, les conseillers Xerox effectuent un certain nombre de contrôles afin de garantir la sécurité du processus et d'optimiser la productivité.

Pour gérer son parc d'imprimantes et de copieurs de bureau, Siemens a choisi Xerox comme partenaire. Un ensemble de facteurs ont motivé ce choix, comme l'explique Giorgio Moia, directeur informatique chez Siemens Italia. « Nous avons décidé de travailler avec Xerox car son offre était complète et ses équipements à la pointe de la technologie mais également en raison de leur facturation à la page et de leur expertise en matière de processus documentaire. »

Retenu pour le projet, Xerox entreprit une évaluation exhaustive du parc d'impression de Siemens, des volumes imprimés et des coûts associés. Partant des résultats de cette évaluation, Xerox déploya une nouvelle infrastructure, plus productive, composée de 190 équipements multifonctions représentant une réduction de coûts garantie.

Les résultats

Grâce au système d'archivage mis en place par Xerox, le personnel de Siemens peut désormais consulter les documents commerciaux au format PDF et effectuer des recherches très facilement. Le système est également très sûr, puisque les autorisations d'accès sont conditionnées par l'identification des utilisateurs. Federico Caimi résume : « Pour faire court, nous disposons à présent d'une base de données dans laquelle nous pouvons rechercher le document voulu. Une fois que nous l'avons retrouvé, nous pouvons le transmettre par courrier si l'original est requis ou par courrier électronique. » Il s'agit là d'un progrès considérable par rapport à l'ancien système manuel. Et de conclure : « Xerox a rationalisé et optimisé nos processus de gestion documentaire, contribuant ainsi à dynamiser notre productivité. »

Pour ce qui est des « points service », Federico Caimi remarque que « Xerox s'est avéré être un partenaire extrêmement professionnel et compétent. De plus, en disposant d'un point de contact unique pour les « points service » et le système d'archivage, nous sommes assurés d'une fiabilité totale pour l'ensemble de nos processus. »

Le nouveau service de gestion déléguée des impressions déployé par Xerox dans les bureaux de Siemens, offre également des avantages clairs et mesurables. Federico Caimi le résume ainsi : « Aujourd'hui, nous mesurons et maîtrisons les coûts, alors qu'auparavant, il était impossible d'obtenir des chiffres fiables concernant le toner, le papier ou le support technique. Prenez, par exemple, les photocopies, les impressions et l'électricité. Nous pouvons affirmer avoir réalisé globalement 20 % d'économies, grâce à ce nouveau service. Cela dit, il ne s'agit pas seulement de coûts. En externalisant la gestion de notre infrastructure de copieurs et d'imprimantes auprès d'un seul partenaire nous n'avons plus à nous préoccuper des problèmes de dépannage ni d'assistance technique. Le fait que du personnel Xerox soit présent sur nos sites pour contrôler notre parc nous apporte une certaine sérénité et assure la continuité de service dont nous avons besoin. »

En travaillant avec Xerox, Siemens s'est doté non seulement d'un fournisseur de technologie, mais aussi d'un véritable partenaire qui s'est efforcé de résoudre les problèmes documentaires qui étaient auparavant des problématiques pour l'entreprise. « Xerox s'est révélé être un véritable partenaire pour Siemens et nous a permis de moderniser considérablement tous les aspects de notre gestion documentaire », conclut Federico Caimi.

Résumé

L'enjeu

- Archives papier de plus en plus difficiles à gérer.
- Gros volumes de factures papier à traiter.
- Parc hétérogène d'équipements de bureau (plusieurs marques et modèles) difficile et coûteux à gérer.
- Aucune idée des volumes d'impression et des coûts associés.

La solution

- Système d'archivage numérique Xerox DocuShare.
- Déploiement de « points service » pour la gestion des factures et autres documents commerciaux. Interface principale pour le système d'archivage numérique.
- Remplacement des imprimantes et copieurs installés, obsolètes et peu efficaces, par 190 équipements multifonctions à la pointe de la technologie.
- Un service d'impression entièrement pris en charge assure le bon fonctionnement du nouveau parc optimisé.

Les résultats

- Amélioration des procédures de vérification, de validation et de consultation des documents, grâce au système d'archivage numérique.
- Processus rationalisés dans les « points service ».
- Réduction de plus de 20 % des dépenses d'impression et de copie.
- Moins de gaspillage de papier et réduction de la consommation d'énergie.

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

