

Accroître la productivité et permettre la maîtrise des coûts d'impression chez Clifford Chance.



« La solution de gestion déléguée des impressions de Xerox a, répondu à nos exigences initiales et réduit nos coûts. Elle nous a en outre permis de moderniser la majorité de notre parc d'équipements et, tout aussi important, de maintenir les niveaux de service élevés. »

– Lee Doyle
Directeur, Business Operations
Clifford Chance

Contexte

Figurant parmi les plus grands cabinets d'avocats au monde, Clifford Chance travaille en permanence sur des dossiers sensibles, et complexes au niveau international. Le cabinet emploie environ 7 000 salariés dans 21 pays. Son bureau de Londres compte environ 2 500 collaborateurs qui s'efforcent d'associer des normes internationales complexes à une expertise locale. Clifford Chance accompagne ses clients et les aide à atteindre leurs objectifs. Ses avocats leur apportent des conseils juridiques, sur le plan national et international, que ce soit en matière de transactions transfrontalières, d'opérations courantes ou dans les dossiers les plus délicats.

L'enjeu

Comme dans la plupart des cabinets d'avocats, les impressions sont essentielles au bon fonctionnement de Clifford Chance. En juillet 2005, la société a lancé un programme de modernisation afin de garantir l'adéquation de ses équipements avec les besoins d'impression de l'entreprise. Dans le cadre de ce programme, le cabinet s'est mis à la recherche d'un fournisseur d'équipements d'envergure internationale. Si la maîtrise des dépenses, essentielle pour l'entreprise, était l'un des premiers objectifs du programme, il s'agissait avant tout de mettre en place des services d'impression capables de soutenir les avocats et l'ensemble des collaborateurs dans leur activité.

Lee Doyle directeur des opérations, résume ainsi la situation : « Notre secteur évolue très vite et nous dépendons beaucoup de la technologie, surtout en matière d'impression, pour servir les besoins de nos clients. Sur le plan financier comme sur le plan environnemental, nous devons être sûrs de travailler à un niveau d'efficacité optimal. »

Outre son intention de faire appel à un nouveau fournisseur d'équipements d'impression pour l'ensemble des sites Clifford Chance, Lee Doyle avaient des projets supplémentaires pour le bureau de Londres. Le parc d'imprimantes étant géré par le service informatique et les impressions par le département achat. La décision fut prise de rationaliser les processus en place au bureau de Londres et d'utiliser cette transformation comme modèle pouvant être déployé sur l'ensemble des sites, dans le reste du monde.

Il cherchait donc à mettre en place des services d'impression externalisés et à adopter une formule de paiement à la page. Le cabinet profiterait ainsi d'une plus grande souplesse afin de proposer des opérations et des coûts en cohérence avec la demande.

Le programme avait les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services d'impression pour l'ensemble des utilisateurs
- Simplifier les processus d'impression
- Apporter de la souplesse dans un environnement de travail en constante évolution
- Accompagner la conduite du changement
- Identifier les domaines nécessitant d'autres améliorations

La solution

Clifford Chance a émit un appel d'offres très rigoureux. Après examen des offres, le cabinet a retenu 4 prestataires et a choisit Xerox pour la fourniture des équipements au niveau mondial ainsi que pour l'externalisation de la gestion déléguée des impressions de son bureau de Londres. Lee Doyle explique son choix de la manière suivante : « La gamme

Adéquation de l'infrastructure d'impression avec les besoins de l'entreprise.

Amélioration des niveaux de service et réduction des coûts.

d'imprimantes proposée par Xerox et son offre de prise en charge de parc d'impression multimarques nous apportait la souplesse que nous recherchions. En outre, les équipements Xerox® arrivaient en tête dans les tests de convivialité menés auprès de nos utilisateurs. »

« Nous avons tout de suite eu confiance dans les services de gestion déléguée des impressions de Xerox, car nous avons vu la solution déployée dans une autre entreprise. L'équipe Xerox nous a écouté et a compris qu'il ne s'agissait pas simplement de rationalisation. Xerox a compris l'importance que nous accordons à la qualité du service. Nous avons senti que l'équipe prenait le temps de bien nous connaître et de comprendre les exigences de notre entreprise. »

Avant la mise en place du contrat, Xerox réalisa une évaluation préalable. Pour ce faire, l'équipe Xerox utilisa la méthodologie Six Sigma et interrogea les utilisateurs afin d'analyser leurs habitudes en matière d'utilisation des imprimantes.

Suite à cette évaluation, plusieurs possibilités d'infrastructures d'impression furent proposées, ce qui permit à Clifford Chance de comparer les différents niveaux de service ainsi que le montant des économies réalisables. Pour Clifford Chance, la solution optimale devait comporter plus de systèmes d'impression couleur, de nouveaux équipements multifonctions et des imprimantes individuelles ainsi que la possibilité de mettre en réseau les équipements afin d'assurer un contrôle optimal et de faciliter la maintenance.

Une fois les contrats signés, Xerox démarra, en décembre 2007, le déploiement progressif des services de gestion déléguée des moyens d'impression, qui devait s'échelonner sur quatre mois. Résultats pour Clifford Chance :

- Une équipe dédiée de huit collaborateurs
- gestion de toutes les imprimantes, télécopieurs, des équipements destinés à détruire les documents et des équipements multifonctions
- gestion optimale des commandes de papier
- facturation centralisée

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 spécialisées dans les services, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

- délais d'intervention contractuels :
30 minutes pour répondre à un incident,
2 heures pour le dépanner
- reporting via les accords de niveau de service et les rapports mensuels

Les résultats

Lee Doyle est très satisfait des résultats et de la relation de confiance qui s'est établie dans ce partenariat entre Xerox et Clifford Chance : « Nous avons pris le temps de bien nous connaître », déclare-t-il. « Et le résultat, est une solution vraiment efficace »

« Xerox a parfaitement rempli ses engagements et nous avons réalisé des économies substantielles. Xerox a rationalisé notre environnement d'impression, de sorte que nous avons pu rationaliser notre parc de 2 840 équipements en juin 2007 à 2 350 en avril 2009. Les niveaux de service sont optimisés pour soutenir la productivité de nos collaborateurs, et nous avons gagné en visibilité et en contrôle sur notre environnement d'impression. »

« D'autre part, le contrat est extrêmement flexible ; avant qu'intervienne une renégociation des tarifs à la page, nous pouvons réduire ou augmenter nos volumes d'impression de 10 %, ce qui nous permet de réagir très rapidement à la demande du marché. »

L'avenir

Clifford Chance a désormais de nombreux projets en ce qui concerne son partenariat avec Xerox : moderniser son parc d'imprimantes de bureau, adopter de nouvelles technologies tout en continuant à répondre à ses préoccupations environnementales. Pour Lee Doyle : « Ayant établi une relation de confiance avec Xerox, à laquelle je tiens particulièrement, il ne fait aucun doute que nous continuerons de travailler ensemble pour continuer à améliorer notre environnement d'impression et mieux servir nos clients. Choisir Xerox pour la gestion de nos processus d'impression s'est avéré la bonne décision pour notre entreprise. »

Résumé

L'enjeu

- Améliorer la qualité du service d'impression
- Simplifier les processus sur lesquels repose l'impression
- Apporter de la souplesse dans un environnement de travail en constante évolution
- Intégrer le nouveau service d'impression aux modes de travail existants
- Identifier les domaines nécessitant d'autres améliorations
- Financer la nouvelle solution grâce au modèle de tarification à la page

La solution

- Xerox équipe l'ensemble des sites en imprimantes et en périphériques multifonctions
- Xerox analyse préalablement l'environnement d'impression du bureau Clifford Chance de Londres et établit le rapport détaillé des coûts actuels et des économies prévues
- Xerox assure désormais la gestion de l'ensemble du parc (imprimantes et équipements multifonctions) installé sur le site londonien

Les résultats

- Amélioration des niveaux de service et optimisation des fonctionnalités à un coût réduit
- Réduction significative des coûts, réalisée par Clifford Chance dès la première année de son partenariat avec Xerox
- Tarification à la page très souple et facturation globale très claire
- Rationalisation des processus et du parc, qui est passé de 2 840 à 2 350 machines

