

# Anatomie d'un environnement d'impression intelligent

Les caractéristiques d'une gestion  
documentaire optimale



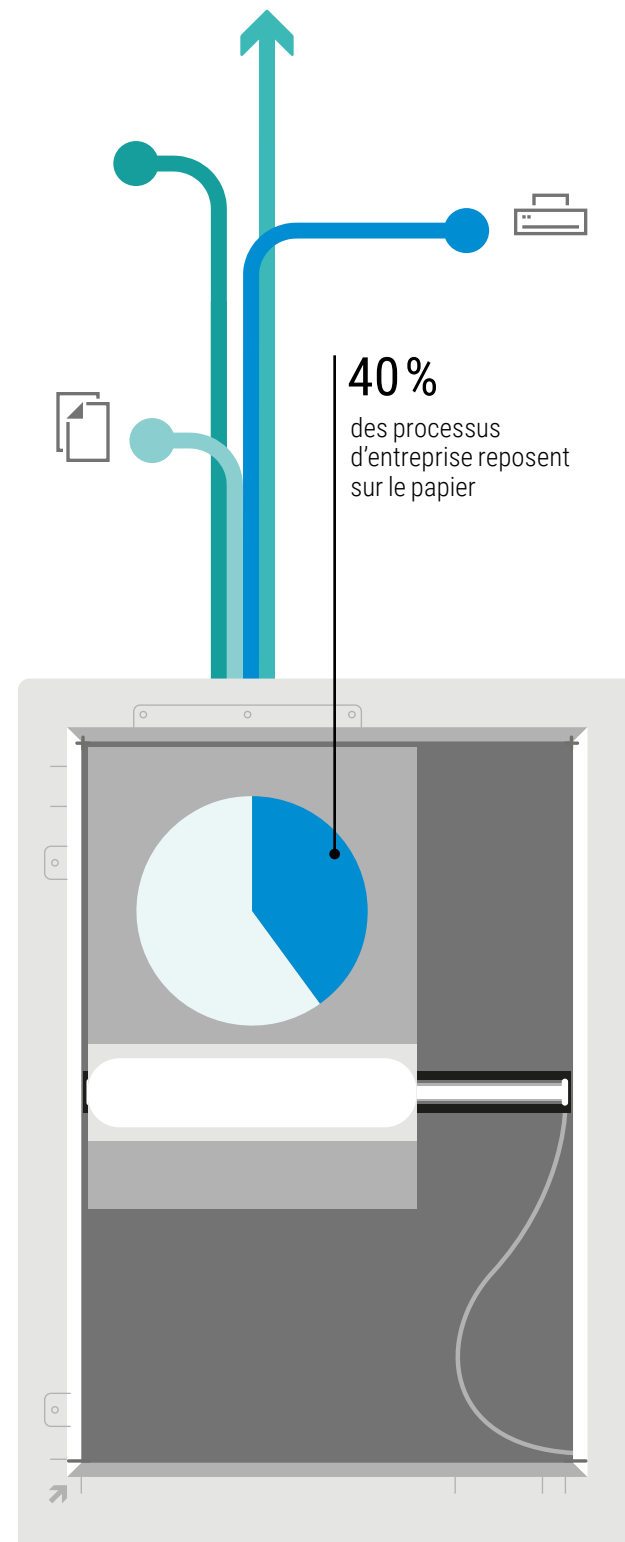
# Le point de rencontre des documents et des processus

Si vous gérez le service informatique de votre entreprise, vous vous étonnez peut-être de l'impact des processus documentaires sur vos opérations quotidiennes.

En moyenne, l'impression et la gestion de documents représentent 15 % du budget informatique d'une PME et au moins 12 % de ses ressources informatiques<sup>1</sup>.

C'est une part importante de votre budget que vous pourriez utiliser de manière plus stratégique. On pourrait penser que passer au tout numérique serait le moyen le plus rapide de réduire les coûts et de gagner en efficacité, pourtant **40 %** des processus reposent sur le papier<sup>2</sup>.

Un bureau sans papier reste un mythe. Et dans le monde réel, l'optimisation des processus documentaires est un sujet trop rarement abordé.



# Le point de rencontre des documents et des processus

Créer un environnement d'impression intelligent, c'est trouver le juste équilibre entre le papier et le numérique. Vous pourrez alors :

- Optimiser la combinaison d'imprimantes et de multifonctions (MFP) dans vos bureaux.
- Intégrer les versions numérisées de vos documents à vos workflows numériques.
- Imprimer directement et à la demande vos fichiers stockés dans le Cloud.
- Utiliser l'impression efficacement quand c'est la solution la plus adaptée.

Une gestion de documents efficace préserve votre temps et vos ressources, et favorise une circulation fluide et prévisible de l'information.

Dans cet eBook, nous nous intéresserons aux différents composants d'un environnement d'impression intelligent – utilisateurs, imprimantes et documents. Nous vous expliquerons ensuite comment rendre vos processus plus intelligents pour tirer pleinement parti de votre infrastructure.

# Trois caractéristiques d'un environnement d'impression intelligent

Un environnement d'impression intelligent se caractérise d'abord par son retour sur investissement au niveau de votre infrastructure : vous respectez votre budget imprimantes et consommables, et vous utilisez ces ressources de manière optimale.

Un environnement d'impression intelligent se caractérise aussi par son impact sur la productivité des utilisateurs. Ceux-ci doivent pouvoir se connecter facilement aux systèmes, sans se demander si ça va fonctionner.

Ils doivent pouvoir connecter simplement les imprimantes à l'appareil mobile ou aux applis Cloud dont ils ont besoin pour que l'information puisse circuler facilement entre les appareils et les systèmes.

Pour autant, la hausse de la productivité des utilisateurs ne devrait pas impacter celle de votre service informatique. Aujourd'hui, c'est pourtant le cas puisque 40 à 60 % des appels reçus par les hotlines concernent des problèmes d'impression<sup>3</sup>. La troisième caractéristique d'un environnement d'impression intelligent est donc sa facilité de gestion – votre retour sur l'effort doit être maximisé.

Voyons à quoi ressemble concrètement un environnement d'impression intelligent.

15%

Le pourcentage moyen du budget informatique consacré à l'impression

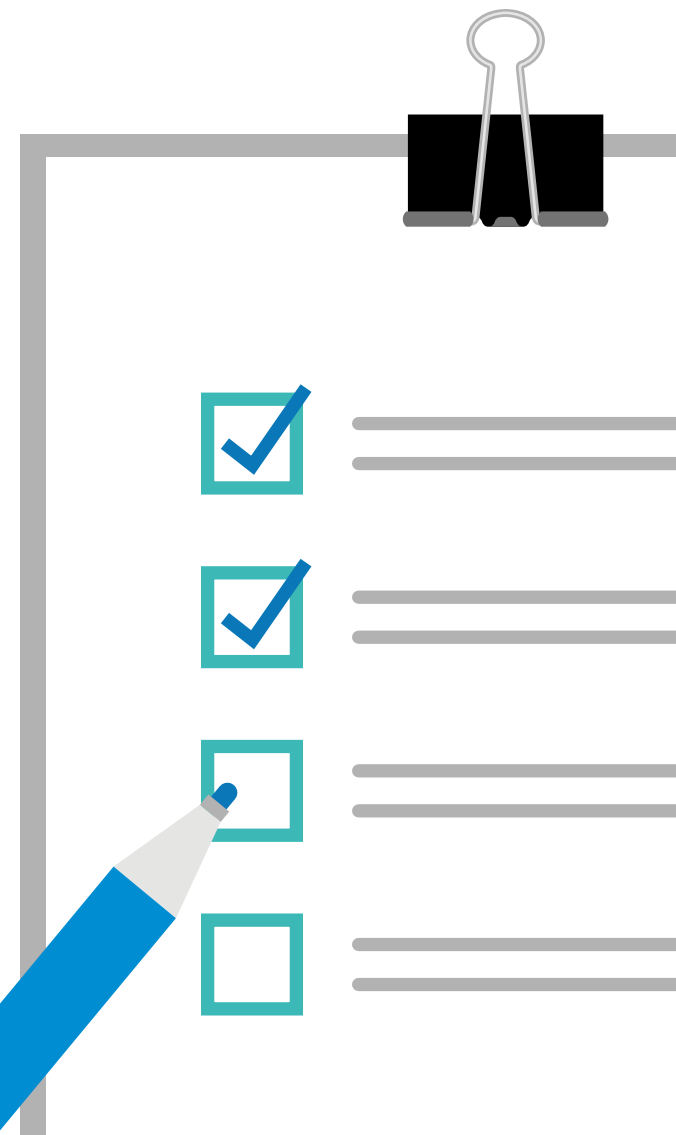


# 1. Optimisez votre investissement

Pour optimiser votre environnement d'impression, commencez par évaluer sa taille. Vous devriez connaître :

- ✓ Le nombre d'imprimantes actuellement en service
- ✓ Le nombre de marques d'imprimantes que vous utilisez
- ✓ Le nombre d'utilisateurs par imprimante
- ✓ Le nombre d'utilisateurs ayant besoin de l'impression couleur
- ✓ Le nombre d'utilisateurs et de services ayant besoin d'imprimantes personnelles
- ✓ Le nombre d'imprimantes partagées ou centrales dont vous avez besoin pour les autres utilisateurs
- ✓ L'emplacement de vos différentes imprimantes par rapport aux personnes qui les utilisent

Si ces questions vous semblent simples, y répondre est souvent plus difficile qu'on ne le pense.



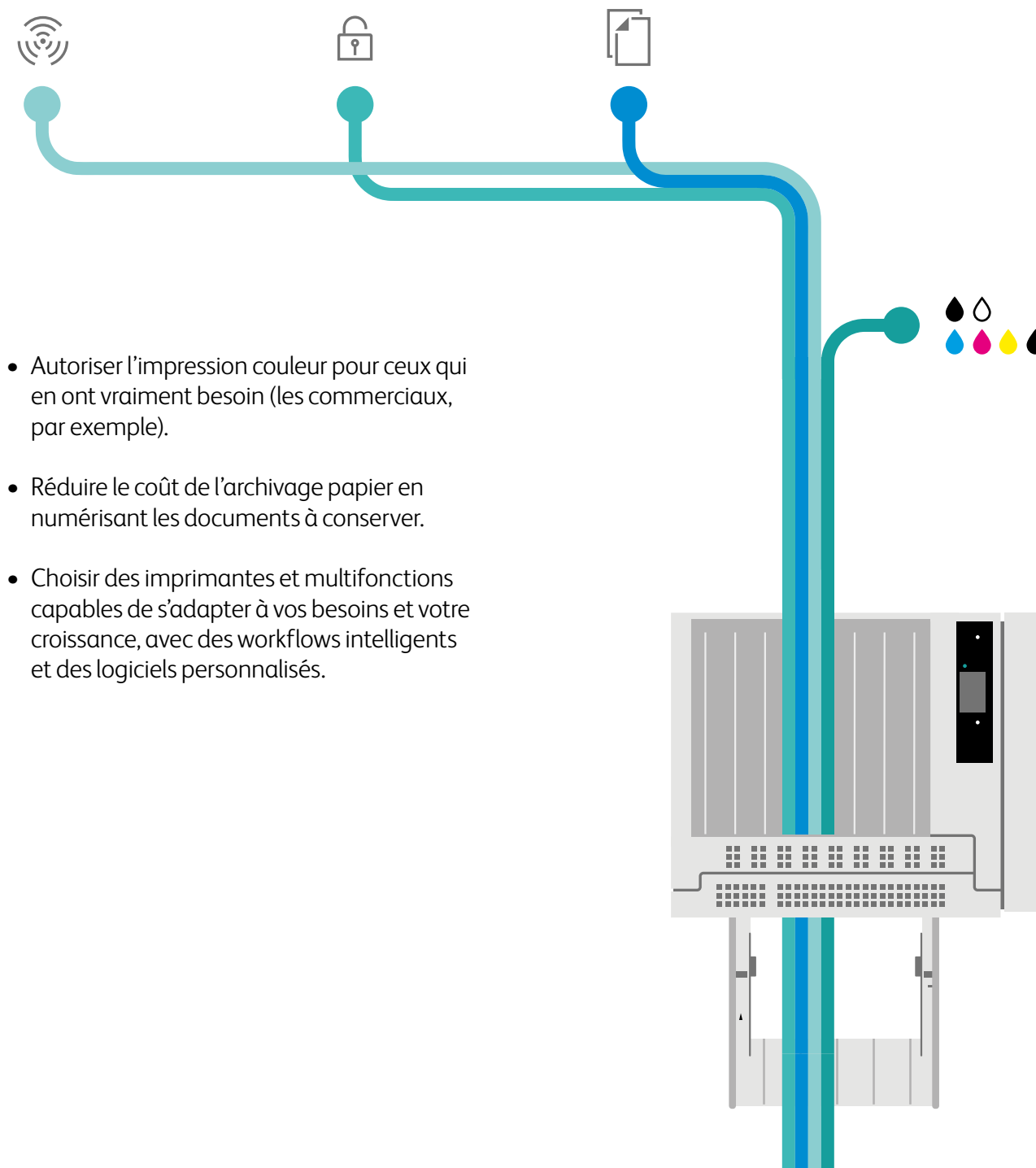
En fait, nos études montrent que la plupart des responsables informatiques se trompent d'environ 70 % dans l'estimation du nombre d'imprimantes réparties dans leur entreprise.

# 1. Efficacité

Faites le tour de vos bureaux et vous pourriez bien être surpris.

Cette information vous aidera au moins à optimiser votre environnement d'impression pour gagner véritablement en efficacité. Pour cela, vous devez :

- Vous assurer que la plupart des utilisateurs se trouvent à une distance raisonnable d'une imprimante partagée.
- Vous assurer que seuls les services avec des exigences de sécurité spécifiques disposent de leurs propres imprimantes.
- Normaliser la plupart de vos imprimantes centrales avec des paramètres économiques comme les modes d'impression « duplex » (recto-verso) et noir et blanc.



## 2. Simplifiez la vie de vos utilisateurs

Pour que votre environnement d'impression s'adapte à la façon dont vos équipes travaillent aujourd'hui, il doit pouvoir leur fournir deux choses :

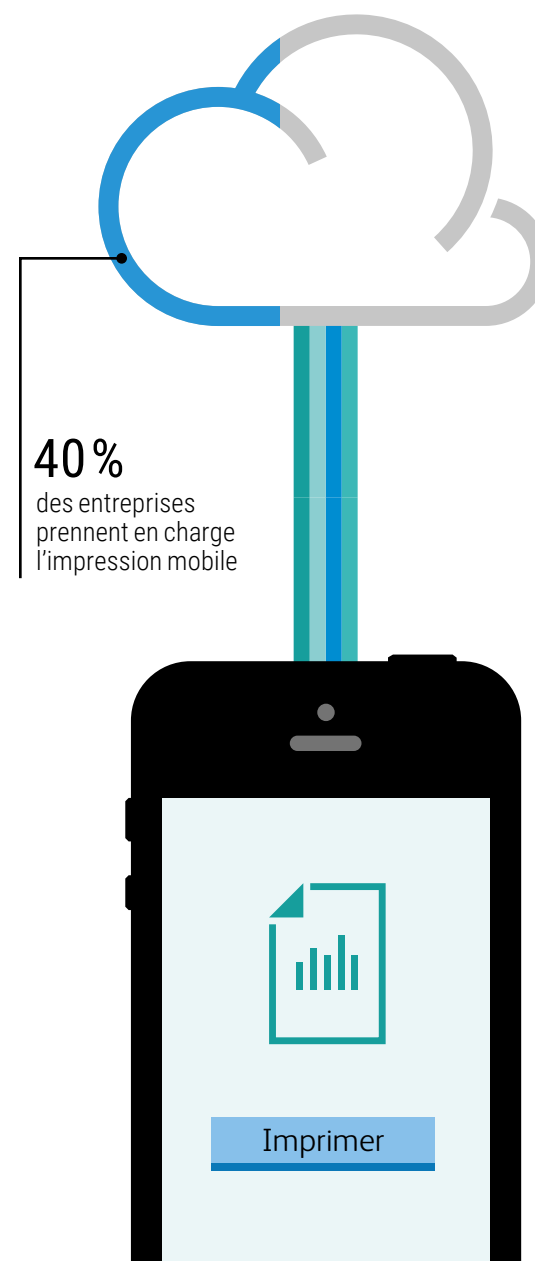
### La connectivité Cloud et mobile

Les appareils mobiles et les applications Cloud comme Salesforce, Office 365 et Dropbox sont des outils de productivité de plus en plus indispensables.

Un environnement d'impression intelligent doit permettre l'intégration à ces applications Cloud et garantir la facilité d'utilisation de l'impression mobile.

Et si les environnements d'impression intelligents semblent avoir été conçus pour un monde de plus en plus mobile, c'est parce que c'est le cas.

Bonne nouvelle pour les travailleurs mobiles : **40 %** des entreprises prennent déjà en charge l'impression mobile et 36 % prévoient de la mettre en œuvre dans les 12 prochains mois<sup>4</sup>.





## 2. Simplifiez la vie de vos utilisateurs

### Automatisez vos workflows

Le plus souvent, les étapes qui composent un workflow documentaire ne sont pas si compliquées. Pour traiter une commande, par exemple, il faudra peut-être numériser un document papier, le télécharger vers un dossier dédié et éventuellement prévenir une personne que la tâche est terminée.

Au lieu d'imposer à vos utilisateurs ces étapes souvent répétitives, vous pouvez les automatiser en un clic avec votre multifonction.

En pré-définissant des workflows qui acheminent automatiquement les documents vers les bons dossiers, vous pouvez créer des applis personnalisables sur votre MFP qui remplacent un processus en plusieurs étapes (comme la facturation) par une étape unique. Plus besoin de numériser, de ranger et d'envoyer un e-mail à chaque réception d'une nouvelle facture. Vos employés n'ont plus qu'à appuyer sur la touche « Facture » de leur multifonction.

Vous pouvez même personnaliser certaines applis pour certains utilisateurs, processus et services spécifiques.



## 3. Simplifiez-vous la vie

Vos imprimantes doivent être suffisamment fiables pour que vous n'ayez pas besoin de vous en occuper en permanence. Et suffisamment simples à gérer pour que vos interventions ne vous fassent pas perdre un temps précieux. Si les imprimantes bon marché simplifient la vie à court terme, leurs coûts et leur entretien finissent par peser sur vos ressources informatiques. Pour simplifier la vie de vos techniciens, assurez-vous que votre environnement d'impression intelligent soit capable de :

### Régler les problèmes à distance

L'Aberdeen Group estime que chaque heure de temps d'arrêt informatique coûte 8,581 \$ aux petites entreprises<sup>5</sup>. Une grande partie de ce temps d'immobilisation est consacré aux dépannages – un technicien se déplace physiquement pour régler le problème.

Alors plutôt que vous précipiter aux quatre coins de vos bureaux à chaque panne, assurez-vous que vos multifonctions disposent d'une interface virtuelle accessible depuis votre ordinateur. Si un utilisateur a un problème avec un appareil, vous pourrez résoudre le problème sans vous déplacer jusqu'à l'imprimante.

### Configurer rapidement vos nouvelles MFP

Vous ne devriez pas avoir à paramétrer manuellement chaque nouvelle MFP avec les autorisations utilisateurs, les politiques de votre entreprise et les réglages par défaut.

Un environnement d'impression intelligent doit vous permettre de « cloner » la configuration d'une machine pour l'appliquer à une nouvelle.

## 3. Simplifiez-vous la vie

### Externalisez de manière stratégique

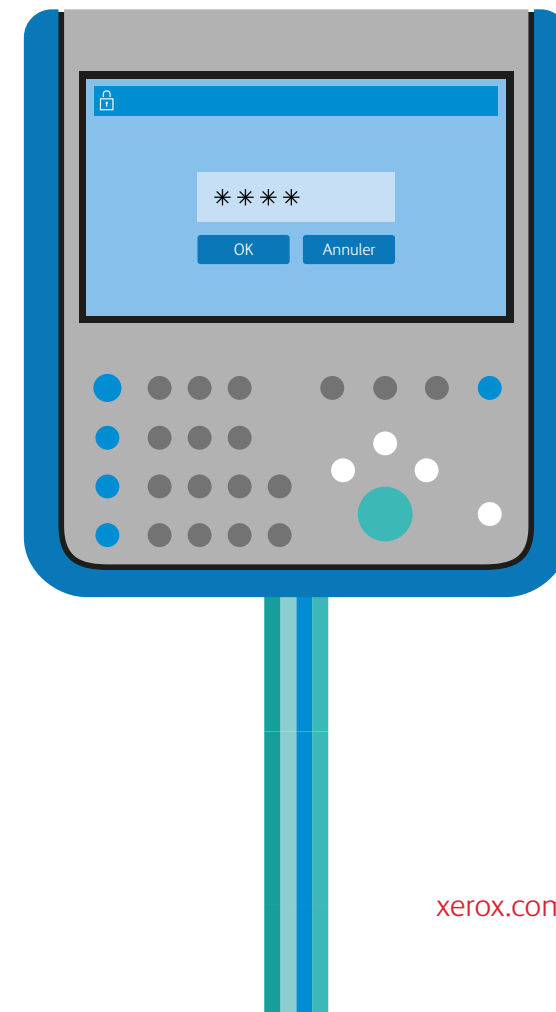
Il y a plusieurs façons d'externaliser la gestion d'un environnement d'impression en expansion.

- Vous pouvez simplement externaliser votre hotline dédiée à l'impression pour ne plus passer la journée à répondre aux appels des utilisateurs.
- Vous pouvez automatiser le processus de commande des consommables en veillant à ce que vos multifonctions alertent un fournisseur tiers quand les cartouches sont presque vides.
- Vous pouvez externaliser l'optimisation et la gestion de toute votre infrastructure à un fournisseur de services de gestion d'impression.

Quoi que vous décidiez, l'objectif est d'éviter que vos ressources informatiques soient submergées par les problèmes d'impression.

### Sécurité

Vos imprimantes ne devraient pas être les maillons faibles de vos protocoles de protection des données. Par ailleurs, vous devez pouvoir facilement contrôler et activer par défaut la conformité de tout votre parc d'imprimantes, de photocopieuses et de scanners aux politiques de sécurité adaptées.



# Un environnement d'impression plus intelligent

Un environnement d'impression intelligent optimise votre budget, et sa gestion et son utilisation demandent moins d'efforts. Mettre en œuvre les bonnes pratiques et les conseils présentés jusqu'ici est un excellent début.

Mais plus votre entreprise se développera, plus vous aurez de processus documentaires et d'imprimantes à gérer afin de répondre aux besoins de nouveaux employés.

Vous aurez alors du mal à faire front sans assistance.

Les services de gestion d'impression (MPS) sont un excellent moyen de garantir l'efficacité, la simplicité d'utilisation et la sécurité de votre environnement d'impression, tout en vous évitant de tout analyser, optimiser et gérer vous-même. Délivrés par le bon fournisseur, les MPS peuvent :

- Réduire de 30 % le coût de votre environnement d'impression.
- Adapter votre infrastructure aux besoins changeants de votre entreprise en expansion.
- Maintenir l'efficacité et la sécurité dont votre entreprise a besoin sans surcharger vos ressources informatiques.

- Atténuer les risques et menaces qui peuvent compromettre la sécurité de vos documents.
- Vous fournir les outils et conseils dont vous avez besoin pour booster la productivité de tous, identifier les opportunités d'automatisation et normaliser les workflows.

Si vous êtes vraiment décidé à rationaliser le flux de l'information au sein de votre entreprise pour améliorer la productivité de vos équipes, examinez attentivement comment les services de gestion d'impression pourraient vous aider.

# Une gestion de documents optimale

Pour que les entreprises en expansion puissent faire de meilleurs choix, il est essentiel que leurs employés aient accès aux informations dont ils ont besoin de manière simple, fiable et efficace.

En améliorant votre gestion de documents – et donc le flux de l'information –, vous donnez à votre entreprise les moyens de travailler plus intelligemment.

Et compte tenu du nombre de processus reposant sur le papier, le budget consacré à la gestion de documents et le temps que passent vos employés à travailler avec des documents, l'impact de ce changement sur votre entreprise sera considérable.

Fixez-vous comme objectifs les trois caractéristiques d'un environnement d'impression intelligent – le retour sur investissement, la productivité des utilisateurs et votre capacité à gérer votre infrastructure – et votre entreprise bénéficiera d'une base solide de processus qui amélioreront vos workflows.

C'est un excellent moyen de créer un impact stratégique, et l'assurance de pouvoir travailler plus efficacement.

## Et ensuite ?

Les services de gestion d'impression sont un excellent moyen d'externaliser vos principaux workflows documentaires pour gagner en agilité. Ils vous aideront à réduire vos coûts jusqu'à 30 %, à sécuriser vos documents et à automatiser des workflows entiers.

Découvrez les 8 étapes pour choisir le bon partenaire MPS.

## À propos de Xerox

Xerox contribue à transformer la manière dont le monde travaille. Grâce à notre expertise en matière d'imagerie, de processus, d'analytique, d'automatisation et nos connaissances des comportements utilisateurs, nous façonnons les flux de travail afin d'améliorer la productivité, l'efficacité et la personnalisation.

Nous exerçons nos activités dans plus de 180 pays. Nos 140 000 employés conçoivent des innovations significatives et proposent des services d'optimisation des processus métier, des équipements d'impression, des logiciels et des solutions qui font réellement la différence pour nos clients – et leurs clients.

Pour en savoir plus, consultez [www.xerox.com](http://www.xerox.com)

 **LE TRAVAIL PEUT ÊTRE PLUS EFFICACE** 



# Sources

- <sup>1</sup> Étude Quocirca sur les services de gestion d'impression dans les PME en Europe et aux États-Unis (synthèse), Janvier 2014
- <sup>2</sup> Poor document processes lead to significant business risk, IDC
- <sup>3</sup> Xerox RealBusiness Magazine – Numéro spécial Gartner ITxpo, 2012
- <sup>4</sup> Bridging the Information Worker Productivity Gap: New Challenges and Opportunities for IT, IDC, 2012
- <sup>5</sup> Aberdeen Group, août 2013