

Externalisation de la solution TPM pour une assistance efficace chez BMW Group Switzerland

The HP logo is displayed in white on a dark grey background. It consists of the letters 'hp' in a lowercase, sans-serif font, with a stylized white cross shape to its left.

« Il est clair que l'association entre HP et beelk nous apporte exactement ce dont nous avons besoin. Tout problème est résolu extrêmement vite. »

Lothar Zank, responsable informatique,
BMW Group Switzerland





BMW Group Switzerland constitue la filiale commerciale suisse du groupe BMW, l'un des constructeurs automobiles les plus connus au monde. Avec 17158 véhicules vendus en 2004, le groupe a accru ses ventes de 16,6 pour cent par rapport à 2003. Les marques BMW et MINI représentent désormais une part de marché totale de 6,5 pour cent en Suisse.

Un récent déménagement a permis de redéfinir l'infrastructure d'impression hétérogène de BMW Group Switzerland afin de mieux satisfaire aux besoins professionnels. La première priorité fut d'atteindre une plus grande flexibilité et fiabilité. La société souhaitait en outre libérer son personnel de la maintenance des imprimantes et de l'approvisionnement en consommables pour lui permettre de se concentrer sur l'activité principale.

Total Print Management

À cet effet, BMW s'est mis à la recherche d'un partenaire expérimenté qui pourrait prendre en charge l'ensemble de l'infrastructure d'impression et d'imagerie. Après avoir examiné plusieurs options, son choix s'est arrêté sur une solution Total Print Management (TPM) basée sur la technologie HP et proposée par la société beelk Services AG.

Selon Lothar Zank, responsable informatique, ce ne fut pas tant la qualité de la technologie HP qui fut prise en compte lors de la prise de décision mais la souplesse du modèle TPM. Ce dernier proposait non seulement une facturation à l'utilisation mais satisfaisait également un large éventail d'exigences requises par les utilisateurs sur le court et le long terme. L'assistance professionnelle

lors de la conception du nouvel environnement fut également un facteur important.

« Nous avons beaucoup profité des connaissances de beelk en matière de problèmes inhérents à notre activité, a déclaré Zank. Outre le respect des exigences que nous avons définies pour le nouvel environnement, beelk a suggéré de nombreuses améliorations le concernant. »

Extension de la solution TPM

Auparavant, la solution TPM était réservée uniquement aux clients de HP les plus importants. beelk était en mesure d'offrir un tel service grâce à sa participation au programme « TPM 4 Channel » de HP qui associait des outils de formation et d'expertise pour transmettre les connaissances acquises pendant quatre ans en matière de solution TPM en Suisse. beelk put ainsi aider BMW à tous les niveaux du projet, à commencer par le travail initial de conception.

Pour le compte de l'un des premiers accords européens d'externalisation de la TPM, beelk a proposé à BMW une solution TPM complète sur une période de quatre ans, comprenant services, consommables, matériels et surveillance. Dans le cadre de ce projet, beelk a formé au nouvel environnement des utilisateurs expérimentés issus des différents secteurs d'activité.

Un total de 51 imprimantes HP et imprimantes multifonction (MFP) furent installées, y compris la première imprimante HP LaserJet 9085mfp de Suisse, conçue pour les environnements à gros volume. Ces imprimantes sont surveillées à l'aide du logiciel Web

JetAdmin et les consommables sont approvisionnés automatiquement en fonction des besoins. Environ 200 000 pages sont imprimées tous les mois.

Meilleure efficacité

Selon Zank, l'impression chez BMW Group Switzerland est devenue bien plus efficace. Par exemple, la standardisation du parc d'imprimantes simplifie considérablement l'approvisionnement en consommables et la réparation ou le remplacement du matériel, le cas échéant. Plus important encore, le personnel de BMW n'a plus besoin de se préoccuper de ces tâches. Dans la mesure où la petite équipe informatique de la société doit non seulement s'occuper des 280 utilisateurs internes mais également des 130 concessionnaires représentant environ 2000 utilisateurs sur l'ensemble du réseau de concessions, il s'agit là d'un atout majeur.

« Par le passé, notre capacité à fournir une assistance informatique aux concessionnaires était limitée dans la mesure où nous étions toujours occupés par des problèmes internes, explique Zank. Désormais, nous pouvons leur consacrer plus de temps et les aider à mettre en place de nouveaux systèmes utiles à leurs activités. »

Qualité générale

Alors qu'auparavant le personnel de BMW Group Switzerland devait parfois se déplacer pour faxer ou copier un document, les imprimantes multifonction sont désormais à portée de main et permettent un accès facile à une gamme complète de fonctionnalités. Selon Zank, les vitesses d'impression ont plus que doublé pour l'utilisateur moyen tandis que des modèles tels que l'imprimante HP LaserJet 9085mfp permettent de faire face aux pics de demandes, par exemple lors de l'envoi des rapports de fin de mois aux concessionnaires. Par ailleurs, en cas de

problème sur une imprimante, il suffit aux utilisateurs de la remplacer par une autre qui dispose de la même configuration. Cette solution était rarement possible dans l'ancienne infrastructure.

« Auparavant, nous devions régulièrement informer nos concessionnaires qu'ils ne recevraient pas les informations dont ils avaient besoin en temps et en heure du fait d'une panne d'imprimante. À présent que nous disposons d'une infrastructure plus souple, le travail n'est jamais retardé par des problèmes matériels, » explique Zank.

Amélioration du service à la clientèle

Ces améliorations réunies permettent de simplifier les processus relatifs aux clients et au réseau de concessions. BMW a ainsi pu atteindre son objectif, à savoir améliorer son service à la clientèle. Dans le même temps, le groupe a pu réduire ses coûts d'impression d'environ 30 pour cent, très proche de l'estimation donnée par Gartner pour ce type de projet. D'autres économies seront réalisées au fur et à mesure que les utilisateurs se familiariseront avec les fonctionnalités proposées par les imprimantes MFP de HP. Par exemple, le remplacement d'un fax par la fonction « scan-to-mail » permet de réduire les coûts. L'envoi de documents aux concessionnaires devient en outre plus rapide et plus fonctionnel. Des économies pourront également être réalisées par l'utilisation croissante de l'impression recto-verso

« Bien que nous pourrions répertorier les avantages de chaque élément de l'infrastructure, ce qui compte vraiment pour nous c'est la qualité générale du service de bout en bout. Dans cette optique, il est clair que l'association entre HP et beelk nous offre exactement ce dont nous avons besoin. Tout problème est résolu extrêmement vite, » conclut Zank.



Défi

- BMW Group Switzerland souhaitait redéfinir son environnement d'impression pour pouvoir mieux satisfaire aux besoins professionnels.
- Il s'agissait d'abord d'acquérir une souplesse et une fiabilité plus importantes.
- Il s'agissait également de libérer le personnel de la maintenance des imprimantes et de l'approvisionnement en consommables pour lui permettre de se concentrer sur l'activité principale.

Solution

- BMW a décidé de confier la gestion de l'ensemble de son infrastructure d'impression et d'imagerie à un partenaire expérimenté.
- Le groupe a choisi la société beelk Services, qui offrait une solution TMP fondée sur la technologie HP.
- beelk proposa à BMW une solution TPM complète sur une période de quatre ans, regroupant services, consommables, matériel et surveillance.

Résultats

- beelk prenant en charge l'environnement d'impression, le personnel informatique de BMW peut consacrer plus de temps au réseau des concessionnaires.
- L'expérience des utilisateurs a permis d'améliorer considérablement les vitesses d'impression et offre un accès direct à une gamme complète de fonctionnalités via des imprimantes multifonction.
- Les travaux d'impression pouvant être réalisés sur toutes les machines, ils ne sont jamais retardés du fait d'un problème matériel.
- Les concessionnaires et les clients bénéficient d'un meilleur service.
- Les coûts d'impression ont été réduits d'environ 30 pour cent.

- **Secteur** : Automobile
- **Nom** : BMW Switzerland
- **Siège social** : Dielsdorf, Suisse
- **Date de création** : 1975
- **Téléphone** : +41 58 269 1371
- **Nombre de salariés** : 280
- **Chiffre d'affaires annuel** : 1,3 milliard de francs suisses (environ 820 millions)
- **URL** : www.bmw.ch

Partenaire :

- **Société** : beelk Services AG
- **Siège social** : Zug, Suisse
- **Téléphone** : +41 748 15 10
- **URL** : www.beelk.ch
- **Activité** : fournisseur de solutions informatiques
- **Produits** : systèmes de gestion de l'impression et de la documentation adaptés aux réseaux et regroupant matériels, logiciels et services

Pourquoi HP ?

- Souplesse du modèle TPM, notamment une facturation à l'utilisation.
- Assistance professionnelle de beelk lors de la conception de la nouvelle infrastructure.
- Qualité de la technologie.

Matériel

- 13 x HP LaserJet 1320n
- 12 x HP LaserJet 4350dn
- 6 x HP Colour LaserJet 2550n
- 2 x HP Colour LaserJet 5550hdn
- 4 x HP LaserJet 3380 All-in-One
- 10 x HP LaserJet 4345xm mfp
- 3 x HP LaserJet 9050mfp
- 1 x HP Colour LaserJet 9500mfp
- 1 x HP LaserJet 9085mfp

Logiciel

- Web JetAdmin

Pour obtenir d'autres informations sur les avantages que HP peut vous apporter, veuillez contacter votre revendeur ou agent commercial HP local, ou visitez le site internet <http://www.hp.com/eur/fas>

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans la présente sont sujettes à des modifications sans préavis. Les seules garanties qui s'appliquent aux produits et services HP sont définies dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Rien dans la présente ne peut être considéré comme une garantie supplémentaire. HP ne sera en aucun cas tenu responsable de toute erreur ou omission technique ou éditoriale contenue dans la présente.

