

Carillion Plc., Etude de cas

Xerox Office Services

(Gestion des processus et moyens d'impression bureautiques)

un modèle d'organisation

“ Nous estimons à plus de 870 000 Euros les économies réalisées au cours des six premiers mois de fonctionnement ”

Trevor Rowland, Chef de projet Amazon

Mieux contrôler ses dépenses liées aux documents pour réduire ses coûts et accroître son efficacité

Réduire les coûts documentaires

Les faits : une étude réalisée par IDC a montré que 90 % des entreprises européennes ne sont pas en mesure d'estimer avec précision les coûts réels de production des documents.¹

Lorsque Carillion Plc, l'un des plus grands prestataires de services, de transport et de construction au Royaume-Uni, avec un chiffre d'affaires de 2,9 milliards d'Euros et environ 14.000 salariés, s'est penché sur son infrastructure de production documentaire, il y a vu une opportunité intéressante. L'entreprise s'est rendu compte qu'en s'associant avec le bon partenaire, il était possible non seulement d'identifier les coûts véritables de production documentaire mais également de les réduire de 30 %.



L'enjeu

Carillion savait que, comme dans de nombreuses autres entreprises, chacun de ses salariés créait des documents mais qu'aucun n'avait une responsabilité globale sur les coûts générés. Les imprimantes, télécopieurs et copieurs, de même que les consommables associés, étaient achetés et utilisés au coup par coup. L'entreprise estimait que les coûts de production des documents se situaient globalement entre 3,6 et 4,4 millions d'Euros par an.

Avec une production toujours en augmentation de 50 millions de pages par an, il s'avérait difficile d'obtenir des informations sur ce qui était produit, à quel endroit et par qui. Il était encore plus difficile d'avoir une idée précise du coût global de la production documentaire. L'entreprise a réalisé que pour accroître l'efficacité et réduire les coûts, il lui fallait une stratégie de production documentaire cohérente. Déterminée à agir, Carillion a consulté ses fournisseurs et lancé le projet Amazon.

La solution

Après de longues discussions avec plusieurs fournisseurs, Carillion a sélectionné Xerox pour la souplesse, la qualité et le coût de la prestation. Les autres critères de décision étaient notamment les références de Xerox prouvant sa capacité à améliorer les coûts et l'efficacité de grandes multinationales, son aptitude à fournir et à supporter les technologies partenaires, ainsi que sa position de leader mondial dans le domaine des services².

¹ Livre blanc de l'IDC (2003) " Documents – The Lifeblood of your Business ? "

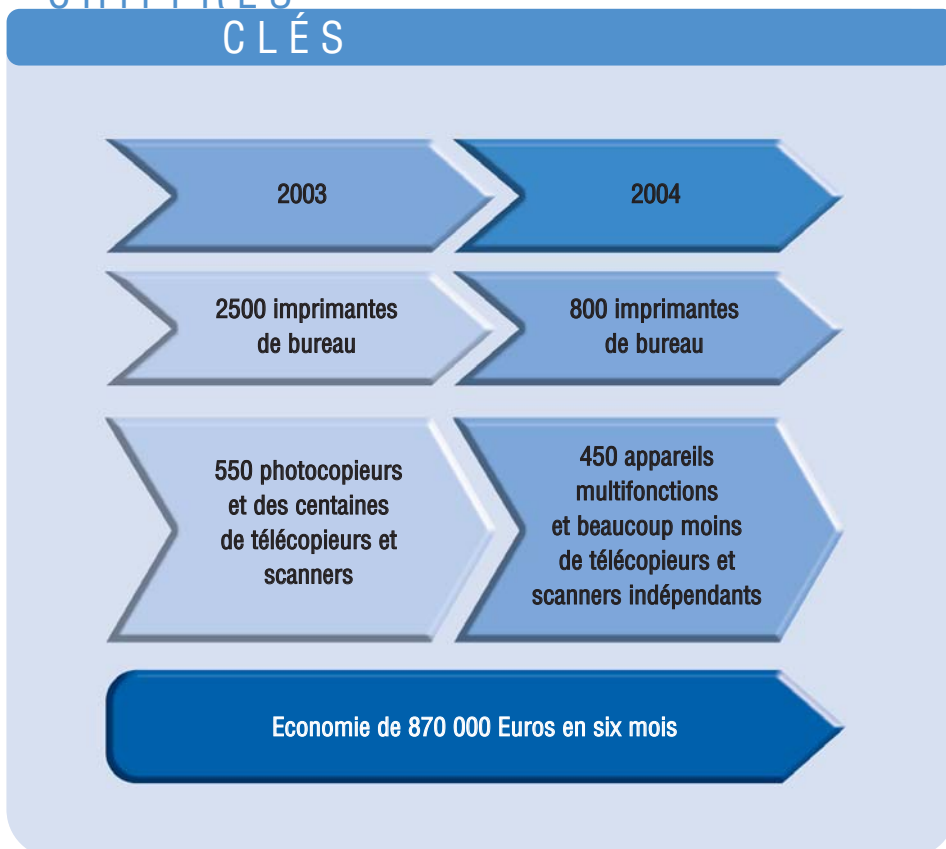
² Rapport spécial de l'IDC (2004) " Document Services: A Hardcopy Vendor Market Analysis " (Ref 30975)

Une fois le contrat signé, l'équipe conjointe de Carillion et Xerox a lancé le projet. La première étape visait à réaliser un audit complet de l'infrastructure existante. Cette étude a révélé l'étendue du problème. Carillion possédait 2500 imprimantes de bureau, 550 photocopieurs et des centaines de télécopieurs et de scanners sur plus de 400 sites. Les matériels existants furent répertoriés dans un rapport détaillé qui indiquait les machines à conserver, à supprimer, à déplacer ou à remplacer. L'objectif était de générer des économies en réduisant le nombre d'appareils redondants ou inefficaces tout en optimisant le retour sur investissement de Carillion pour les imprimantes et copieurs existants.

Désireux de fournir des résultats rapidement mesurables, Xerox a travaillé avec Carillion sur la mise en œuvre d'un plan de rationalisation sur les principaux sites avant de l'étendre à l'ensemble de l'entreprise. Une équipe de deux employés Xerox Global Services est dédiée à l'assistance aux utilisateurs. Le support couvre les périphériques tiers sur lesquels Xerox n'a pas d'offre, comme par exemple les petites imprimantes de bureau pour les salariés de Carillion travaillant chez eux. Cette approche multi-fournisseurs assure une efficacité maximale pour Carillion car le périphérique le plus approprié peut toujours être affecté à la bonne utilisation.

Xerox a également installé un système de gestion du parc pour l'ensemble des périphériques installés. Carillion utilise ces informations dans son propre système de suivi du matériel informatique. De nos jours, lorsqu'il faut déplacer des bureaux (ce qui peut se produire jusqu'à cent fois par an avec l'ouverture et la fermeture de sites) le redéploiement de périphériques est à la fois simple et efficace, et le suivi du parc reste précis.

CHIFFRES CLÉS



Les résultats

Le parc de périphériques est passé de plus de 3000 imprimantes et copieurs à 800 imprimantes de bureau, 450 équipements multifonctions (associant les fonctions d'imprimante, copieur et télécopieur) avec également une forte réduction du nombre de télécopieurs et de scanners, soit une réduction du parc de périphériques d'environ 60 %. Cette réduction considérable a permis à Carillion un meilleur contrôle et une plus grande efficacité, tout en réduisant les charges d'administration et les coûts généraux.

Trevor Rowland, Chef de projet Amazon, s'est dit ravi des résultats. " Nous estimons à plus de 870 000 Euros les économies réalisées au cours des six premiers mois de fonctionnement " a-t-il déclaré.

La mise en œuvre d'un tel projet nécessite bien sûr un réel accompagnement au changement. Xerox a également joué un rôle important dans ce domaine, en formant le personnel à gérer les nouveaux systèmes et en conseillant Carillion sur la façon de communiquer sur le projet.

" Nous avons bénéficié d'une formation et d'une assistance excellentes ", déclare M. Rowland. " Il est toujours délicat de communiquer un changement de culture au personnel, mais Xerox Global Services nous a vraiment aidé à rendre le personnel réceptif au projet appelé Amazon ".

Steve Connor, DSI de chez Carillion, déclare : “ Inventorier l’ensemble des périphériques d’impression de documents était un défi de taille. Mais nous avons constaté qu’en travaillant en étroite collaboration avec Xerox et en partageant les informations, le projet progressait efficacement ”.

Un autre avantage est qu’avec moins d’équipements, tous suivis par le système de gestion de parc, l’entreprise possède aujourd’hui une image précise du matériel dont elle dispose, de qui l’utilise et pour quoi. L’approvisionnement est plus rapide et plus simple, l’équipe informatique passe plus de temps sur des questions stratégiques et moins à dépanner des imprimantes. En outre, la réduction du nombre d’appareils a libéré un espace précieux dans les bureaux.

Le service comptabilité de Carillion en a également profité. Alors qu’il traitait auparavant plus de 1000 factures Xerox par an (et bien davantage des fournisseurs concurrents), il ne traite plus aujourd’hui qu’une seule facture mensuelle.

“ Notre motivation principale était de faire des économies, mais les améliorations en termes d’efficacité furent un plus appréciable ”, estime M. Connor.

L’avenir

Xerox Global Services travaille également en étroite collaboration avec Carillion à la création d’un portail pour l’achat de nouveaux matériels et consommables. Outre une simplification encore plus importante du processus d’approvisionnement, cela signifie que Xerox Global Services sera à même d’identifier rapidement toute évolution des volumes commandés et d’alerter Carillion sur les risques de gaspillage ou de non-respect de la politique d’achat.

À propos du succès du projet Amazon, John Hopwood, Directeur de Xerox Global Services au Royaume-Uni, déclare : “ La gamme Xerox des services en gestion de documents aide les clients à améliorer leur productivité et à réduire leurs coûts. L’expérience avec Carillion montre que travailler en partenariat avec Xerox donne à une entreprise la maîtrise véritable et transparente de ses périphériques de traitement des documents et conduit à d’importantes économies ”.

Pour de plus amples informations sur les solutions et services de Xerox Global Services, veuillez appeler le 0800 10 11 12 ou consulter notre site sur : www.xerox.fr/globalservices

A PROPOS DE XEROX GLOBAL SERVICES

Xerox, leader mondial dans le domaine de la gestion des documents, propose la plus vaste gamme de produits, services et solutions du marché. Xerox Global Services, l’une des trois principales entités du groupe, propose des services de conseil, intégration et mise en oeuvre de systèmes ainsi que des services d’externalisation et gestion de processus.

Nous travaillons en collaboration avec nos clients pour optimiser leurs processus basés sur les documents tels que la communication clients, la facturation, la formation ou la gestion de dossiers. Xerox Global Services est le numéro 1 mondial des services documentaires externalisés.