



## Étude de cas : Virginia Farm Bureau®

### Un centre d'impression interne fait appel à la feuille de route stratégique de Ricoh pour rehausser son efficacité et ses revenus

#### À propos du client

L'organisation Virginia Farm Bureau® (VFB) aspire à créer un environnement où l'agriculture peut prospérer pour rehausser le niveau de vie des Virginiens. La fédération Virginia Farm Bureau a été fondée en 1926, alors que sa société affiliée, la société d'assurances Virginia Farm Bureau (VFBMIC, Virginia Farm Bureau Mutual Insurance Company), a été fondée en 1950, dans le but d'ajouter de la valeur pour les membres, notamment en offrant aux fermiers l'accès à des produits d'assurance abordables.



#### Défis

- Aucune initiative de vente ou de marketing pour le centre d'impression
- Équipement ancien provenant de multiples fournisseurs
- Flux de travaux administratifs manuels
- Aucun système de gestion des commandes en place

La VFB réalise ses activités dans un centre d'impression interne sur site, lequel répond aux besoins d'impression des différents services de l'organisation. Les activités d'impression équivalent actuellement à environ 200 tâches par jour, pour un total de 60 000 tâches accomplies annuellement.

Avant la mise en œuvre, l'équipement de la VFB provenait des divers fabricants. Le soutien de ces appareils entraînait de nombreux défis, notamment liés aux multiples pièces de remplacement et aux divers types de matériaux bruts devant être maintenus en stock ainsi qu'aux multiples équipes de techniciens devant être disponibles pour entretenir et réparer les appareils du parc.

Aussi, en plus de faire face aux mêmes défis que les autres centres d'impression interne, la VFB cherchait à rehausser ses économies de coûts et à obtenir une plus grande valeur commerciale.

**« Le rapport d'observations généré par Ricoh a suscité un grand intérêt chez la direction, qui a vu une occasion de mieux servir les clients et de faire croître notre entreprise. Il s'est transformé en feuille de route idéale qui nous permet d'aller de l'avant avec de l'équipement à la fine pointe, des procédures plus efficaces ainsi qu'avec un personnel beaucoup plus satisfait. »**

— Becky Koon, directrice du centre d'impression

## Solutions

- Rapport d'observation des services de consultation d'affaires de Ricoh
- Logiciel MarketDirect StoreFront d'ePS favorisant la soumission conviviale de commandes en ligne
- Passage d'un parc à fournisseurs multiples à un parc d'équipement provenant d'un seul fournisseur (Ricoh)
- Intégration d'un logiciel de gestion des appareils (Streamline NX)

Lorsqu'elle cherchait des façons d'optimiser son service et de rationaliser ses flux de travaux, la VFB a fait appel aux services de consultation de Ricoh, qui a analysé ses activités d'impression sur site et l'a aidée à mieux définir sa valeur. Tout au long de cet engagement, Ricoh a mis l'accent sur l'offre de ces trois livrables clés :

1. Analyser la structure interne de coûts et de tarifs du matériel imprimé ainsi que les coûts des achats externes (examen du volume, des spécifications des projets et des coûts, des flux de travaux liés aux commandes, du traitement ainsi que des procédures de facturation).
2. Définir et configurer la procédure idéale pour répondre aux besoins des utilisateurs en faisant appel aux logiciels, à l'équipement et au personnel appropriés ainsi qu'à l'espace nécessaire au sein de l'établissement.
3. Définir la valeur des activités, dans leur état actuel et leur état futur, en estimant les économies de coûts d'exploitation, en ciblant les avantages de réaliser les activités sur site et en établissant le rendement du capital investi.

Ricoh a interrogé des membres clés du personnel pour obtenir un aperçu détaillé des procédures, des capacités et des flux de travaux actuels. L'équipe a contribué à l'identification de domaines d'amélioration ainsi que de méthodes visant à rehausser le recours aux activités en faisant appel à des initiatives de marketing.

L'équipe de Ricoh a recommandé à la VFB de mettre à niveau l'entièreté de son parc d'appareils, mais aussi d'offrir ses services d'impression à l'ensemble du réseau de bureaux et d'employés de l'État, dans le but de rehausser ses affaires. Cette approche stratégique permet à la société de réduire ses coûts. Le centre d'impression pouvait produire du publi-postage, de la documentation de marketing personnalisée ainsi que d'autres types de documentation éducative. Pour y arriver, la VFB a mis en place une vitrine numérique qui sert de portail convivial pour les clients qui souhaitent soumettre des demandes.

En collaborant étroitement avec un conseiller d'affaires de Ricoh, la VFB a pu confirmer que maintenir les activités sur site serait 51 % moins dispendieux que de les impartir. Cette information démontre la rentabilité et la productivité pouvant être atteintes grâce à l'ajout d'offres de services et de modèles de facturation additionnels.

## Résultats

- Nouvel équipement accélérant l'impression des relevés de facturation et rehaussant le temps de fonctionnement
- Offre des services d'impression à l'ensemble du réseau pour générer des revenus
- Réduction des flux de travaux manuels visant le suivi de l'utilisation, des activités du centre de coûts et de la rétrofacturation

Grâce à la mise à niveau de l'équipement réalisée à l'échelle de l'organisation, cette dernière profite d'appareils plus efficaces et fiables ainsi qu'ayant la capacité de traiter des volumes d'impression plus importants.

Plus important encore, grâce aux recommandations de Ricoh, la VFB a pu transformer son centre d'impression interne (auparavant perçu comme un centre de coûts) en un centre de ressources

intégrées opérationnel générant des revenus et pouvant produire une vaste gamme de documentation pour un réseau de client et de partenaires à l'interne et à l'externe.

Grâce aux mises à niveau de l'équipement, l'équipe responsable de l'impression produit les relevés quotidiens plus rapidement, ce qui lui permet de consacrer plus de temps à l'impression de documentation qui rehausse la valeur de l'organisation ainsi que du réseau de clients externes.

Selon Becky Koon, directrice du centre d'impression de la VFB, il est extrêmement gratifiant de maintenir l'enthousiasme de son équipe à l'égard du nouveau travail. « Je peux vous dire que nous sommes extrêmement occupés. Nous produisons constamment des affiches, des bannières et toute sorte de documents pour le personnel se rendant dans des conférences. Nous imprimons des programmes, des bannières, des affiches, des certificats, bref, tout ce à quoi vous pouvez penser! Hier seulement, j'ai produit 40 bannières. »

Grâce à sa nouvelle imprimante grand format, les affaires de l'organisation sont en plein essor et le volume est deux fois plus important que prévu.

Grâce à l'équipement, aux logiciels, à la mise en œuvre, aux formations et au soutien lié au marketing, la vision issue du rapport d'observation a été concrétisée pour la VFB et pour l'équipe de Becky Koon, qui sont déjà à la recherche de nouvelles occasions.



« Les appareils de Ricoh se sont révélés idéaux pour nous. Auparavant, nous ne pouvions pas remplir autant les appareils que nous possédions. Je dirais que notre production de relevés prend une heure de moins qu'avant. »

— Becky Koon, directrice du centre d'impression

**Pour en savoir plus sur la façon dont Ricoh peut dynamiser vos activités réalisées sur site ainsi que les activités de votre centre d'impression et de votre centre de services de courrier internes, consultez les services de marketing de Ricoh ou la [solution MarketDirect StoreFront d'ePS](#).**