

Étude de cas : Entreprise de services publics

Ricoh avantage une entreprise de services publics faisant partie de la liste Fortune 500 grâce à l'impartition des procédures d'affaires

À propos du client

En tant que plus importante entreprise de services publics en Amérique du Nord, cette entreprise, reconnue comme étant l'un des principaux fournisseurs d'énergie en Amérique du Nord, compte environ 17 000 employés à l'échelle mondiale. Ses réseaux, générant et distribuant de l'électricité et du gaz naturel, servent plus de 40 millions de consommateurs. Reconnue par l'industrie pour son respect des normes d'environnement, de société et de gouvernance (ESG) et pour ses pratiques en matière d'énergie propre, cette entreprise collabore avec Ricoh depuis plus d'une décennie. Tout au long de cette relation grandissante, Ricoh a offert du soutien sur site et hors site à divers secteurs de l'entreprise : l'impression gérée, les centres de courrier, la distribution de courrier, les services de courrier et d'autres services d'affaires.

Défis

- L'entreprise souhaitait moderniser et numériser ses procédures pour protéger la continuité de ses affaires.
- La livraison physique du courrier était perturbée en raison du travail hybride et à distance.
- L'entreprise avait besoin que les employés aient un accès plus rapide aux correspondances.
- Elle souhaitait optimiser ses objectifs en matière de coûts et de durabilité tout en offrant un soutien supérieur à sa clientèle.

« Nous sommes toujours à la recherche de façons de rehausser notre efficacité et de stimuler la durabilité pour notre clientèle. Ce faisant, nous tentons d'économiser de l'argent et d'améliorer ce que nous pouvons en utilisant les technologies de Ricoh. »

— Directeur de division, Entreprise de services publics

Le fait d'avoir une aussi importante base de client entraîne des défis liés au courrier, à la comptabilité, aux audits, à la chaîne d'approvisionnement, aux opérateurs de centre d'appel et à d'autres procédures administratives, c'est pourquoi il était sage de décider de tirer parti des avantages de l'impartition des procédures d'affaires.

Compte tenu du passage au travail hybride et au télétravail des dernières années, l'entreprise de services publics a choisi de moderniser plusieurs de ses services d'affaires afin de garantir la qualité de l'expérience de la clientèle, l'équité des tarifs, le respect des budgets, la sécurité et la durabilité. Heureusement, la relation de Ricoh auprès de cette entreprise se base sur des années de confiance, de services gérés fiables, d'expérience technologique et sur une méthode simple et éprouvée de demande de services, qui sont tous des avantages de l'impartition de services d'affaires.

Voici quelques exemples des occasions de faire appel aux services d'impartition pour cette entreprise :

Distribution et expédition du courrier : Puisque de plus en plus d'employés ont commencé à faire du télétravail, l'entreprise a fait appel à une solution de livraison temporaire qui acheminait son courrier en le numérisant et en le joignant à des courriels. Cependant, cette méthode a rapidement soulevé des inquiétudes en matière de sécurité et l'entreprise a cherché de nouvelles façons d'aborder la distribution échelonnée de son courrier. Les correspondances entrantes devaient être livrées de manière sécuritaire, puisqu'elles contenaient les paiements d'électricité et de gaz de millions de personnes.

Services de messagerie : L'entreprise offre des services de messagerie pour la livraison des documents et des colis importants. Le travail hybride et le télétravail ont également eu un effet sur ses services, puisque les chauffeurs parcouraient environ 1 400 000 km par année, ce qui, en plus d'être dispendieux, n'était pas écologique.

Parc d'imprimantes : Puisque bon nombre d'employés effectuaient du télétravail ou du travail hybride, les imprimantes et les bureaux de l'entreprise étaient peu utilisés. Elle a donc dû réévaluer ses investissements en matière d'imprimantes.

Procédures d'affaires administratives : Les activités secondaires de l'entreprise, comme la gestion des finances et de la comptabilité, les services TI, la gestion des applications de 13 plateformes, la gestion des boîtes de réception de plus de 20 centres d'assistance recevant environ 5 000 courriels par mois et d'autres procédures, exigeaient de l'expertise, de la main-d'œuvre ainsi que de la gestion globale.

Le modèle d'affaires de l'entreprise a intégré l'impartition de ces activités, puisqu'il était plus économique et efficace de faire appel à l'équipe de Ricoh que de réaliser certaines tâches à l'interne.

« Grâce à l'aide et aux formations de Ricoh, nous permettons à nos services clés d'adopter le changement. De plus, grâce à la réduction du courrier entrant, nous utilisons moins de papier, ce qui rehausse notre engagement à l'égard des directives liées aux ESG. »

— Directeur de division,
Entreprise de services publics

Solutions

- Mise en place des services de livraison intelligente pour l'automatisation et les livraisons de la salle de courrier grâce à la plateforme d'affaires intelligente (IBP, Intelligent Business Platform) en nuage de Ricoh;
- Intégration des casiers pour les colis, pour la gestion des stocks TI et pour la distribution afin de sécuriser les cueillettes;
- Recours à un conseiller en gestion du changement de Ricoh pour faciliter les transitions;
- Adoption de pratiques exemplaires pour favoriser la durabilité des services de messagerie et l'utilisation de véhicules écologiques;
- Recours à des services de soutien d'affaires additionnels pour l'équipement et les projets spéciaux;
- Recours à un analyste de Ricoh pour optimiser les coûts des imprimantes, des appareils et de l'expédition.

Solution et services de soutien d'affaires de Ricoh pour une entreprise de services publics

Équipe de services gérés sur site	Expédition et services pour les appareils et les TI
Plateforme d'affaires intelligente	Gestion de 13 plateformes et systèmes
Services de livraison intelligente	Plateforme pour l'assurance et les fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement
Casier pour les colis, les stocks TI et la distribution	Activation des transactions et des achats par carte
Services de messagerie	Services d'audit et de conformité pour les contrats
Environ 500 imprimantes	Gestion des boîtes de réception de plus de 20 centres d'assistance
Gestion de frais de déplacement	Gestion des dossiers électroniques
Opérateurs de tableaux de bord PBX dans l'un des centres d'appel	Services bureautiques : factures, facturation et virements électroniques
Récupération des investissements en matière d'appareils	Demandes de badges LAN
Page d'accueil SharePoint pour les demandes et les services	Services de réunion
Répertoire et gestion de documents	Projets ad hoc

L'expérience de Ricoh, acquise dans le cadre d'un partenariat de plus d'une décennie où Ricoh a offert du soutien sur site et hors site à divers secteurs de l'entreprise, nous a donné une compréhension approfondie des opérations d'affaires de ce client. Cette compréhension a permis à Ricoh d'élaborer et de présenter des solutions personnalisées et intuitives qui permettraient au client d'atteindre ses objectifs en tirant parti des avantages de l'impartition des services d'affaires.

Passage des pigeonniers et du classement au courrier numérique : La plateforme d'affaire intelligente de Ricoh a permis la création d'une salle de courrier numérique en nuage, laquelle comprend l'automatisation de la numérisation, de la saisie et des flux de travaux de livraison, ce qui permet aux employés d'accéder à leur courrier entrant de manière sécuritaire de partout. La plupart des unités d'affaires ont adopté le traitement automatisé, ce qui a eu un énorme effet sur les services comme celui des comptes créditeurs.

Nouveaux services de courrier favorisant la durabilité : « C'est extraordinaire, car, grâce à Ricoh, nous avons graduellement fait passer le temps de livraison de 5 à 1 jour au moyen des services de livraison intelligente et des nouveaux casiers », explique le directeur de division de l'entreprise de services publics. Ricoh gère désormais les casiers qui nécessitent beaucoup de suivi et de logistique.

Puisque la durabilité est un enjeu important, l'entreprise cherche encore des façons de réduire son empreinte carbone et ses émissions. En fait, elle a été en mesure de réduire de 20 % les distances parcourues et a calculé que 72 % des kilomètres parcourus étaient considérés comme « écologiques », puisqu'ils ne produisent pas d'émission. Près de 34 messagers parcourent environ 97 000 kilomètres par mois.

Réduction du parc d'imprimantes ayant un effet sur les résultats financiers : L'entreprise a fait appel à l'équipe de Ricoh pour évaluer et optimiser l'utilisation et les coûts de ses centaines d'imprimantes. « Ricoh a eu recours à un analyste, qui a joué un rôle essentiel dans le réajustement de notre parc. Nous avons pu éliminer environ 100 imprimantes, ce qui nous permet d'économiser environ 10 000 \$ américains par mois. C'est une économie importante », ajoute le directeur de division. De plus, l'entreprise a remarqué que l'équipe de Ricoh présente sur le site de son centre d'impression va toujours au-delà des attentes et qu'elle apporte des idées, des maquettes et d'autres solutions visant à rehausser l'expérience de clientèle et le service qui lui est offert.

Procédures d'affaires simples et faciles : L'équipe de Ricoh a créé un site SharePoint interne pour simplifier les ajouts aux projets ou aux services. « Maintenant que Ricoh est là, il est extrêmement simple d'ajouter une demande de services, nous n'avons plus besoin de créer un nouveau contrat auprès d'un nouveau fournisseur et d'obtenir toutes les signatures », explique un administrateur de l'entreprise de services publics.

Ricoh gère également bon nombre d'initiatives et de services d'affaires, comme la conformité et les contrats liés aux assurances. Le directeur de division ajoute : « nous avons obtenu un formidable soutien. Toutes sortes d'activités de soutien sont imparties à Ricoh, ce qui est, selon moi, une très bonne chose. » L'équipe a également complimenté le centre d'appel et a souligné, même si elle prévoit peut-être la numériser davantage à l'avenir, que sa clientèle aime parler à des humains, plutôt qu'à des systèmes automatisés. Le directeur de division ajoute : « à titre d'exemple, si un client appelle au sujet de sa facture d'électricité ou de gaz, l'opérateur trie et achemine de manière efficace l'appel au service approprié. L'équipe parvient aisément à repérer et à éliminer les appels suspects ou malveillants, qui sont en fait des appels indésirables. »

Résultats

- Efficacité, souplesse et continuité des affaires rehaussées pour les travailleurs hybrides grâce aux technologies et à l'automatisation;
- Amélioration de la vitesse et de la sécurité du courrier, grâce à la numérisation de 60 % du courrier entrant, qui permet des économies de temps, d'argent et de papier;
- Soutien des initiatives liées à l'environnement, à la société et à la gouvernance grâce aux services de messagerie et de courrier ainsi qu'une réduction de 80 % des temps de livraison et de 20 % des kilomètres parcourus;
- Économies importantes de coûts, soit de 120 000 \$ américains annuellement, permis par la réduction du parc d'imprimantes;
- Réduction globale de l'empreinte carbone grâce au réajustement du parc au moyen de la numérisation de procédures et de l'optimisation de la logistique.

Grâce aux nombreux avantages de l'impartition des services d'affaires et de la solution de courrier numérique, l'entreprise peut garantir que les communications sont transmises en temps opportun à ses équipes par différents canaux. Désormais, elle peut consacrer plus de temps à l'innovation et à la croissance de l'entreprise, puisque le personnel travaille et communique de manière plus efficace. De plus, l'entreprise a adopté une culture axée sur le numérique à laquelle les nouveaux employés, qui souhaitent avoir la liberté permise par ces technologies avant-gardistes, se sentent liés.

La gestion efficace des procédures d'affaires favorise un monde plus durable, puisqu'elle rehausse l'efficacité, réduit la consommation de ressources naturelles et promeut les pratiques d'affaires responsables. Nos solutions et nos services rationalisent les activités de notre clientèle en réunissant le personnel, l'équipement et les logiciels appropriés pour favoriser des résultats d'affaires durables.

« Nous sommes toujours à la recherche de façons de rehausser notre efficacité et de stimuler la durabilité pour notre clientèle. Ce faisant, nous tentons d'économiser de l'argent et d'améliorer ce que nous pouvons en utilisant les technologies de Ricoh, explique le directeur de division. Nous avons obtenu un soutien formidable et des réponses rapides de la part de notre direction et de l'équipe de notre compte chez Ricoh, c'est pourquoi nous tenons à vous remercier. »



Découvrez-en davantage sur les façons dont l'impartition des services de courrier numérique et des procédures d'affaires peut être bénéfique pour le soutien et la croissance de votre organisation.

Ricoh Canada Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5M3, 1 888 742-6417 © 2023 Ricoh Canada Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce enregistrées de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits et des services de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.

RICOH
imagine. change.