

La compagnie imprimait environ 10 millions de documents transactionnels à l'interne chaque année — avec des risques d'infractions et de non-conformité.

## Compagnie d'assurance d'envergure

Une compagnie d'assurance réduit potentiellement ses coûts de plusieurs millions de dollars et améliore la sécurité et la conformité avec les services d'impression et de courrier.

### À PROPOS DU CLIENT

Cette compagnie d'assurance de premier plan offre des prestations d'assurance aux résidents des États-Unis et du monde entier. Elle compte des centaines de milliers d'employés dans le monde entier. Comme de nombreuses compagnies d'assurance, les fusions et acquisitions sont monnaie courante, ce qui complique les choses lorsqu'il s'agit de fusionner les cultures, la technologie et les gens en milieu de travail. La compagnie investit chaque année des sommes importantes dans l'innovation et la technologie afin que l'entreprise continue d'aller de l'avant et de traiter les transactions.

### DÉFI

- **Longs délais d'exécution pour les services d'impression impartis**
- **Risques de conformité et de sécurité lors de l'impression à l'interne**
- **Coûts excessifs pour l'espace au sol consacré à l'impression et au courrier, le parc d'imprimantes et les frais postaux**
- **Gestion de l'impression compartimentée dans des douzaines d'installations**

L'entreprise avait établi des relations avec des partenaires d'impartition des procédures d'affaires, mais la préparation et l'exécution de ces travaux ad hoc étaient généralement complexes et très longues. Cela était logique pour les tirages de grand volume avec des délais d'exécution plus longs, mais lorsque la compagnie avait besoin d'acheminer l'information à ses clients plus rapidement et en fonction des délais liés à la conformité, elle faisait des exceptions et produisait environ 10 millions de documents à l'interne chaque année. Elle s'exposait alors à des violations des règles de sécurité et de conformité si des renseignements confidentiels tombaient entre de mauvaises mains.

Pour soutenir son environnement d'impression à l'interne, la compagnie a investi de façon importante et continue dans de coûteux espaces au sol. Elle a également subi des coûts excessifs en raison d'un parc d'imprimantes vieillissant et surchargé, qui a été acquis par des fusions et des acquisitions. De plus, elle dépensait plus de 9 millions de dollars par année en frais postaux sans profiter des occasions de réduire les tarifs grâce au tri préliminaire du courrier.

Ricoh fournissait des services d'impression et de gestion du courrier dans certains de ses établissements et avait réalisé d'importants gains d'efficacité, de conformité et de contrôle des coûts. Lorsque la compagnie s'est tournée vers l'amélioration continue, elle nous a sollicités pour évaluer l'ensemble de son environnement d'impression et transformer les opérations ad hoc et cloisonnées restantes en services complets d'impression et de courrier gérés.

## RÉSULTATS

- **Des millions de dollars d'économies annuelles prévues**
- **Des communications aux membres sécurisées, conformes et opportunes**
- **Une amélioration de l'efficacité et une réduction des risques grâce à l'automatisation des flux de travaux**
- **Des délais d'exécution entre le jour même et 48 heures**

Les nombreuses améliorations que nous avons apportées aux services d'impression et de courrier de la compagnie devraient lui permettre de réaliser des millions de dollars d'économies annuelles. Une grande partie de ces économies est réalisée en tirant parti des rabais liés à l'affranchissement, en réajustant la taille du parc d'imprimantes et en automatisant les procédures afin que l'impression et le courrier soient plus efficaces et précis.

Désormais, l'information envoyée aux clients est sécurisée et conforme. Les clients reçoivent les communications en temps opportun, ce qui augmente le potentiel de conserver la clientèle et d'accroître les revenus. Dans la plupart des cas, les documents transactionnels sont imprimés à l'interne dans les 48 heures suivant la demande, et parfois le jour même.

La production de documents de communication aux clients au moyen de flux de travaux automatisés a réduit les délais d'exécution et rendu les procédures beaucoup plus efficaces. En éliminant de nombreuses procédures manuelles, le risque que des informations tombent entre de mauvaises mains est également considérablement réduit.

## COMMENT AVONS-NOUS RÉUSSI?

- **Évaluation des activités d'impression et de courrier soutenues par Ricoh et d'entreprises autres que Ricoh**
- **Mise en place d'une impression transactionnelle sécurisée et conforme**
- **Automatisation des flux de travaux et des procédures d'affaires**
- **Numérisation des services de courrier entrant et optimisation des économies postales**

Bien que nous connaissions les opérations d'impression et de courrier que nous gérons, nous avons entrepris d'apprendre tout ce que nous pouvions sur l'ensemble de l'environnement d'impression de la compagnie. Nous avons évalué les activités d'impression gérées par Ricoh et celles qui ne sont pas gérées par Ricoh afin de déterminer une gamme complète de services, puis nous avons fait la synthèse des volumes et des coûts, examiné les technologies et les procédures et présenté les solutions clés des fournisseurs. Nous avons fourni les tendances du marché et de la clientèle et les meilleures pratiques, ce qui a permis de redéfinir les services d'impression et de courrier de la compagnie. Nous avons également créé une feuille de route pour les services gérés complets, en identifiant les lacunes et les possibilités en matière de services et en établissant un ordre de priorité pour les principaux secteurs à améliorer.

En rationalisant les procédures, nous avons entrepris d'améliorer la sécurité et la conformité des services d'impression et de courrier à l'interne et de réduire les coûts en réduisant les frais postaux, les contrats d'entretien de l'équipement et en regroupant les biens immobiliers.

## Étude de cas

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

Nous avons élaboré une stratégie d'impression, de copie et de courrier à l'échelle de la compagnie pour faire évoluer et améliorer l'ensemble de nos services. Nous avons reconfiguré l'empreinte opérationnelle de l'entreprise, en regroupant et en centralisant les services et en prolongeant les heures de service afin de répondre aux ENS et aux attentes de livraison. Nous avons mis à jour les technologies et les logiciels, et ajouté de nouveaux équipements d'impression de production et d'insertion, ainsi que des logiciels de suivi et d'intégrité des données. Enfin, nous avons numérisé et automatisé des procédures qui exigent beaucoup de main-d'œuvre, comme l'imagerie et le courrier retourné.

**En transférant la responsabilité des lettres transactionnelles ad hoc à l'équipe des services gérés de Ricoh sur le site, l'entreprise a non seulement réduit ses coûts, mais elle a été en mesure de désigner du personnel pour être plus efficace et pour fournir des services de vérification et de conformité à l'impression transactionnelle.**

[www.ricoh-usa.com](http://www.ricoh-usa.com)

**Apprenez-en davantage sur les services et les solutions de Ricoh ou communiquez avec nous**

Ricoh USA, Inc. 70 Valley Stream Parkway, Malvern PA 19355 | 1-800-63-RICOH  
CS-290-RIC ©2018 Ricoh USA, 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 de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits illustrés comportent les options. 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.