Étude de cas

production

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Pacful Inc.

Une imprimerie commerciale réussit une rare transformation d'imprimerie en fournisseur de services de marketing

« Je choisis soigneusement mes fournisseurs et je m'assure d'avoir de bons partenaires. Ricoh offre les meilleurs services et imprimantes qui soient. »

- Jennifer Hudek
Présidente, Pacful
Rancho Cordova, Californie

pacful
implement • execute • achieve

À PROPOS DU CLIENT

Situé à Rancho Cordova en Californie, Pacful Inc. n'était au départ qu'un simple fournisseur de services d'impression parmi d'innombrables autres imprimeries concurrentes dans l'industrie bondée. Puis, il y a trois ans, Pacful a fait le pari audacieux et stratégique d'effectuer la transition vers les services de marketing afin d'élargir ses possibilités commerciales. Conscient du fait que de nombreuses entreprises n'ont pas réussi à opérer une telle transformation, Pacful a sollicité les services d'impression de production de Ricoh pour obtenir l'équipement, les logiciels et l'expertise qui aideraient son entreprise à devenir un véritable fournisseur de services de marketing.

DÉFI

Lorsque Pacful a débuté comme fournisseur de services d'impression en 2010, l'entreprise disposait d'un modèle impressionnant qui lui permettait de soutenir la concurrence sur le marché engorgé de l'impression commerciale. À mesure que la demande s'est accrue et que Pacful s'est mis à intensifier sa présence, l'entreprise a pris de l'expansion en se procurant deux emplacements supplémentaires en Californie et une installation en Indiana — totalisant quelque 230 000 pieds carrés d'espace d'impression et d'exécution. Toutefois, avec son orientation unique sur l'impression et un vaste répertoire de technologie d'impression onéreuse, la direction de Pacful s'est vite rendu compte des limites de l'entreprise pour une croissance continue.

Pacful avait déjà attiré une clientèle considérable, notamment en offrant ses services aux bureaux de marketing et d'événements de grandes sociétés reconnues. À la demande d'un de ces clients, Pacful a élaboré une solution « cliquer, imprimer, envoyer » sur demande qui a permis au personnel administratif de l'entreprise d'envoyer ses tâches, telles que la papeterie d'entreprise, à une imprimante à proximité dans le bureau, ou bien de les acheminer à Pacful pour une production rapide et de qualité. Grâce à cette capacité d'impression sur demande jumelée au service d'entreposage de matériels d'événement et de promotion, Pacful a pu devenir le fournisseur à guichet unique de l'entreprise.

DÉFI

- Transformation d'imprimerie en fournisseur de services de marketing
- Trouver des solutions matérielles et logicielles pour appuyer la transition
- Abandonner la technologie d'impression offset encombrante

SOLUTION

- Solution d'impression sur le Web PTI MarcomCentral®
- Imprimantes de production couleur Pro C901s Arts graphiques+ de Ricoh
- Entente de service

RÉSULTATS

- Réussite d'une rare transformation d'imprimerie en fournisseur de services de marketing
- Près de 50 clients utilisent les vitrines MarcomCentral
- Conversion des clients qui préfèrent l'offset à la production numérique de Ricoh

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

La direction de Pacful a vu une occasion d'élargir son concept par la création de vitrines Web personnalisées. Le but était de créer des sites que les employés pourraient utiliser pour simplifier la commande d'articles de papeterie ainsi que de matériel de marketing, d'articles promotionnels et de soutien aux événements à partir de leur ordinateur, de leur tablette ou de leur cellulaire avec des résultats sur demande.

Ayant déjà envisagé le concept global, Pacful a voulu délaisser son orientation axée uniquement sur les services d'impression en devenant un véritable fournisseur de services de marketing. Sachant que d'autres entreprises avaient tenté, sans succès, de réaliser une telle transition, Pacful avait besoin de trouver les bonnes technologies en s'associant à un expert qui saurait mettre en œuvre de façon rentable les solutions matérielles et logicielles de qualité nécessaires pour concrétiser sa vision.

« Nous avions des imprimantes numériques d'autres fabricants qui nous ont coûté près d'un demi-million de dollars chacune et ces systèmes éprouvaient plusieurs problèmes », a expliqué Jennifer Hudek, présidente de Pacful. « De plus, le déclin de l'impression offset nous poussait vers le numérique. Nous étions impressionnés par la coentreprise de Ricoh avec Heidelberg pour la technologie numérique, qui était très significative. Nous avons donc décidé de travailler avec Ricoh. »

SOLUTION

Il y a trois ans, Ricoh a commencé à travailler avec Pacful pour appuyer la transition et pour livrer une vision stratégique et des outils puissants que l'entreprise pourrait utiliser afin de créer des vitrines Web personnalisées pour ses clients. Conseillé par Ricoh, Pacful a choisi PTI MarcomCentral®, une solution d'impression sur le Web qui comprend la commande en ligne, la personnalisation, la production et l'exécution avec une solution diversifiée de services Web qui automatise ces procédures pour Pacful et ses clients.

La solution PTI MarcomCentral permet à Pacful d'élaborer des vitrines personnalisables et des modèles de conception. Elle comprend également la soumission et le suivi des tâches. De plus, la solution permet l'impression de données variables (VDP), la gestion de campagnes, l'achat de listes de publipostage, la gestion d'actifs numériques, le contrôle de l'inventaire et l'intégration au flux de travaux de production.

« Si nos clients peuvent se servir de nos vitrines Web sans même se rendre compte d'avoir quitté leur propre intranet, c'est parce notre infrastructure de gestion d'impression est intégrée à leur expérience Internet quotidienne de façon si harmonieuse », a déclaré Mme Hudek. « En effet, grâce au soutien de Ricoh, nous constituons actuellement une extension de leur équipe de marketing. »

L'imprimante de production couleur Pro C901s Arts graphiques+ de RICOH

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Afin de soutenir la croissance prévue des opérations d'impression de Pacful, Ricoh a initié l'entreprise à son imprimante de production couleur Pro C901s Arts graphiques+ — la meilleure technologie d'impression numérique de sa catégorie, offerte en collaboration avec Heidelberg. La qualité de production du C901s se compare à celle de l'impression offset, et ce à une fraction du coût d'un système offset et à près d'un cinquième du coût d'un système d'impression numérique haut de gamme.

Pacful fut intrigué, mais sceptique par rapport à la capacité du C901s à répondre aux exigences sévères de ses clients relatives à la correspondance de couleurs Pantone, car ils étaient habitués à la qualité de l'offset. L'entreprise a donc travaillé avec Ricoh pour ajuster le système C901s pour la correspondance précise des couleurs Pantone, et les résultats l'ont étonnée.

« Nous ne pouvions constater aucune différence entre la qualité des couleurs à l'œil nu lorsque nous produisions des couleurs Pantone sur l'imprimante de production C901s », a remarqué Mme Hudek.

Pacful a choisi PTI MarcomCentral®, une solution d'impression sur le Web qui comprend la commande en ligne, la personnalisation, la production et l'exécution avec une solution diversifiée de services Web qui automatise ces procédures pour Pacful et ses clients.

L'imprimante C901s peut atteindre une qualité très semblable à celle de l'offset grâce aux toners chimiques PxP™ et à la technologie de fusion sans huile de Ricoh. Cette combinaison crée des particules de toner plus petites et plus uniformes offrant des images plus claires et une meilleure couverture avec une finition matte.

Ricoh a également établi une entente de service avec Pacful prévoyant une période de deux heures pour une visite d'entretien lorsque des problèmes surviennent. Jumelée à l'expertise des techniciens de Ricoh, cette offre permet à la présidente de Pacful d'avoir l'esprit tranquille, car elle sait que les systèmes d'impression de production de l'entreprise sont entre bonnes mains.

RÉSULTATS

Actuellement, Pacful est reconnu comme étant l'une des rares histoires de réussite de l'industrie en ce qui est de la transformation d'imprimerie en fournisseur de services de marketing. Avec une vraie histoire d'innovation à raconter, Pacful mène désormais ses nouvelles initiatives à l'aide de la solution MarcomCentral — donnant ainsi à l'entreprise un important avantage concurrentiel dans un marché de services d'impression très engorgé.

Une transition harmonieuse

« Peu importe nos compétences, les fournisseurs de services d'impression ont besoin des bons outils pour se transformer en fournisseurs de services de marketing avec succès », a affirmé Mme Hudek. « Nos outils proviennent de Ricoh — MarcomCentral appuyé par des imprimantes de production couleur Pro C901s Arts graphiques+ de Ricoh. Avec une vitesse de production de 90 pages par minute, ces appareils performants peuvent gérer le volume croissant que MarcomCentral a généré pour nous. »

Aujourd'hui, près de 50 clients de Pacful utilisent les vitrines Web pour décrire et commander tous leurs produits, des cartes professionnelles aux envois de publipostage à plusieurs pièces. Pacful se sert également des vitrines pour fournir des mises à jour de suivi et d'état pour ses clients, pour exécuter des commandes et pour stocker du matériel.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Une production couleur exigeante et personnalisée
En outre, certains des clients de Pacful qui insistaient auparavant sur l'impression offset pour obtenir une véritable correspondance de couleurs Pantone optent désormais pour l'impression numérique, ayant constaté la production de qualité de l'imprimante de production Pro C901s de Ricoh. Par conséquent, Pacful est devenu un partenaire encore plus important pour ces clients en leur offrant des services d'impression couleur de qualité sur demande, d'impression de données variables et de livraison juste à temps — le tout à un prix nettement inférieur à celui de l'impression numérique haut de gamme ou offset.

« Nous obtenons une qualité semblable à celle de l'offset à un prix par page bien plus modeste comparativement aux imprimantes numériques énormes et coûteuses qui tombent en désuétude dans l'industrie. Nous pouvons alors transmettre ces économies à nos clients », a souligné Mme Hudek.

Un rendement éprouvé et fiable
Pacful possède actuellement cinq imprimantes de production Pro C901s de Ricoh qui sont installées et en réseau dans l'ensemble de ces emplacements. En tout, elles produisent quotidiennement quelque 500 tâches à 500 copies par tâche. Ensemble, ces cinq imprimantes ont un prix comparable à celui d'une grande imprimante numérique. Bien que les précédentes imprimantes numériques de l'entreprise fussent assaillies de problèmes, Ricoh visite désormais les installations de Pacful une fois par mois afin de s'assurer de leur bon fonctionnement.

« Avec nos imprimantes précédentes, les techniciens devaient visiter tous les deux ou trois jours. Je suis étonnée de la qualité des Pro C901s de Ricoh et de leur rendement », a mentionné Mme Hudek. « Je choisis soigneusement mes fournisseurs et je m'assure d'avoir de bons partenaires. Ricoh offre les meilleurs services et imprimantes qui soient. »

« Nous obtenons une qualité semblable à celle de l'offset à un prix par page bien plus modeste comparativement aux imprimantes numériques énormes et coûteuses qui tombent en désuétude dans l'industrie. Nous pouvons alors transmettre ces économies à nos clients. »

www.ricoh.ca

CS-205-RIC © 2014 Ricoh Americas Corporation. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce enregistrées de Ricoh Company, Ltd. Tous les autres noms d'entreprise, noms de produits et marques de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif.