

Étude de cas : Banque mondiale



La plus grande banque dépositaire et prestataire de services de titres au monde transforme la gestion globale de l'impression pour une plus grande efficacité opérationnelle et une meilleure rentabilité.

La plus grande banque dépositaire et société de services de titres, avec près de 50 000 milliards de dollars d'actifs en 2023, est considérée comme une banque d'importance systémique par le Conseil de stabilité financière et l'une des trois plus anciennes banques des États-Unis, avec 52 000 employés dans le monde.

« L'aspect le plus précieux de notre partenariat avec Ricoh est sa flexibilité. Leur volonté d'être un véritable partenaire. Nous travaillons avec Ricoh depuis des décennies maintenant, et l'équipe Ricoh s'est vraiment surpassée pour nous alors que notre activité et nos besoins mondiaux en matière de gestion de l'impression continuent d'évoluer. C'est un avantage énorme pour nous. »

— Responsable technique mondial des services de gestion d'impression



Réduction de 75 %
du parc mondial
d'imprimantes



Réduction de 69 % de
la quantité de papier
utilisée, au niveau
mondial



Réduction de 70 %
du nombre de pages
imprimées

Défis

- Consolider en un seul fournisseur au niveau mondial
- Améliorer l'expérience de l'utilisateur final
- Réaliser des économies significatives
- Surveiller les performances des imprimantes et les coûts opérationnels dans le monde entier

« Lorsque nous avons commencé notre parcours vers la gestion globale de l'impression, nous cherchions à moderniser notre parc de photocopieurs et, à l'époque, nous travaillions avec deux fournisseurs. Nous avons réalisé que nous devions à la fois améliorer nos capacités et standardiser nos équipements. » À l'époque, ils imprimaient environ 170 millions de pages par an et exploitaient 16 ou 17 modèles d'imprimantes différents dans 7 pays et 80 sites à travers le monde.

L'une des premières étapes a consisté à examiner le nombre d'imprimantes utilisées, le nombre de pages imprimées, la capacité de l'entreprise à surveiller les performances des équipements et le nombre important de machines (de différents modèles) à travers le monde. « Nous avons besoin d'une vue d'ensemble de nos imprimantes. Il était indispensable de voir comment les machines fonctionnaient dans nos différents sites à travers le monde (par exemple, si certaines avaient besoin d'être entretenues), quels étaient les coûts associés à ces machines, comment optimiser leur fonctionnement, etc.

Ensuite, il y avait la question de l'assistance. Avec plus de 2 600 imprimantes de différents modèles en service, la maintenance de ces machines représentait également un défi à relever. « Nous n'étions pas intéressés par l'achat de machines qui se contenteraient de nous dire si elles étaient cassées ou si elles allaient manquer de toner. Nous voulions quelque chose de nouveau, quelque chose de plus : un véritable système de gestion globale de l'impression. »

Il y avait ensuite la question de l'espace de stockage. Au moment de publier un appel d'offres, l'entreprise réservait « un espace de stockage dans chaque bâtiment pour les toners et les kits de maintenance. En gros, nous avons besoin non seulement d'espace, mais aussi de ressources dédiées pour maintenir un inventaire de pièces et effectuer les réparations. Malgré tout, cela a entraîné des temps d'arrêt considérables. »

Solutions

- Services d'impression gérés de Ricoh sur plus de 40 sites dans le monde
- 624 imprimantes multifonctions laser couleur IM C4500 avec des ingénieurs sur place dans les principaux centres américains
- Streamline NXT
- Kofax ControlSuite

Après avoir identifié ses besoins, l'équipe d'achat a rédigé un appel d'offres auquel sept fournisseurs ont répondu. « Nous avons reçu de nombreux scénarios « classiques » en réponse. La plupart des fournisseurs ne nous connectaient tout simplement pas. » Ils ont également noté que si un fournisseur ne se connectait pas maintenant, la déconnexion continuerait à poser problème à l'avenir. « Ricoh était clairement différent. Ils nous ont compris. Ils étaient présents dans les régions APAC (Asie-Pacifique) et EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique), ce qui correspondait à la case d'un partenaire mondial. Et ils nous ont également proposé une technologie flexible, évolutive et offrant une supervision opérationnelle à l'échelle mondiale, et non pas une simple solution « complémentaire » qui ne fait qu'une partie du travail. C'est pourquoi ils se sont démarqués. »

Avant de déployer une solution, Ricoh a étudié la manière dont la banque accédait, utilisait et stockait les informations imprimées et électroniques. En examinant les appareils utilisés et les informations imprimées, l'équipe Ricoh a travaillé à l'optimisation de cette infrastructure afin de garantir aux employés le soutien nécessaire pour effectuer leur travail efficacement. Nous avons ensuite examiné le comportement des utilisateurs en entrée et en sortie (ce qu'ils impriment et pourquoi). Nous avons appliqué des technologies de gestion de l'impression (Kofax ControlSuite et Streamline NXT) ainsi que des services d'assistance professionnelle pour optimiser la productivité, éliminer le gaspillage, réduire les coûts et gérer les informations. Ensuite, en portant une attention particulière aux questions de sécurité de l'information, nous avons adapté et optimisé ces processus pour les rendre plus efficaces et efficients, et aider l'entreprise à gérer ce changement de manière transparente.

Résultats

- Réduction de 75 % du parc mondial d'imprimantes, qui passe de 2 600 à 624 appareils
- Réduction de 69 % de la quantité de papier utilisée, au niveau mondial
- Réduction de 70 % du nombre de pages imprimées, de 170 millions à 28 millions
- Réduction de l'espace de stockage

Si la réduction de 75 % de leur parc d'imprimantes est un résultat impressionnant, l'un des plus significatifs obtenus par la banque a été la diminution du nombre de pages imprimées, qui est passé de 170 millions à environ 28 millions dans le monde. « Nous avons réalisé que près de 70 % de nos impressions étaient inutiles ou sont devenues numériques, car elles n'avaient pas nécessairement besoin d'être au format papier. » Et grâce à l'uniformité des équipements sur l'ensemble de ses sites dans le monde, l'entreprise a également réduit la quantité de biens immobiliers dédiés aux pièces de rechange, ainsi que les temps d'arrêt des équipements.

Grâce au déploiement de la solution de gestion de flux de travail Ricoh Streamline NXT, qui combine l'impression, la numérisation, la télécopie, la comptabilité, l'authentification et la gestion des périphériques en une seule plateforme facile à utiliser, la banque a pu, comme décrit, « avoir une vue en temps réel de chaque imprimante de notre parc ». Si j'ai besoin d'un rapport, par exemple sur une imprimante en particulier, où qu'elle se trouve, Streamline le génère immédiatement pour moi. Et je peux accéder à ces informations de n'importe où et à tout moment. » Mais ce rapport n'était que la partie visible de l'iceberg.

En plus de Streamline, Ricoh a mis en place Kofax Control Suite, avec ses capacités avancées d'impression et de capture. Cela a permis d'améliorer la sécurité, le partage et la conformité des documents de l'entreprise grâce à l'impression et à la numérisation unifiées et aux flux de travail automatisés de la solution.

Que peut faire Ricoh de plus pour vraiment créer de la valeur pour eux? « L'une des grandes choses sur lesquelles nous nous concentrons, en particulier nos cadres supérieurs, concerne la réalisation de nos objectifs en matière de pratiques durables, et Ricoh est une entreprise qui partage ces objectifs avec nous. Il y a une demande non seulement du côté des consommateurs et des partenaires, mais aussi du côté de la réglementation. En continuant à répondre à nos besoins d'impression avec des machines moins nombreuses et plus économes en énergie, et en utilisant beaucoup moins de papier, nous sommes d'autant plus proches de nos objectifs de développement durable. »

« Vous connaissez le vieil adage : « acheter bon marché, c'est acheter deux fois. Le choix d'un fournisseur ne se fait jamais sur la seule base du coût. Elle doit au contraire toujours être fondée sur la valeur. Et notre partenariat avec Ricoh a été extrêmement fructueux. »

« L'un des principaux aspects sur lesquels nous nous concentrons vraiment, en particulier nos cadres supérieurs, est la durabilité et les données du tableau de bord. On nous pose souvent des questions sur les performances de notre parc d'imprimantes. « Quel est le coût total de possession, collectivement? Quel est le coût total de possession dans ce pays? » Avoir ces données à portée de main est vraiment une chose formidable. »

— Responsable du support informatique sur site, des risques et de la gouvernance et des services d'impression gérés

Découvrez comment optimiser votre parc d'impression grâce aux [services d'impression gérés de Ricoh](#), à [Kofax ControlSuite](#) et à [Streamline NXT](#).