Étude de cas

transport

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

BDP International

Ricoh transporte un géant de la logistique dans une nouvelle ère de gestion de l'information à l'aide d'un parc d'appareils adapté, de technologies d'impression sécurisées et des derniers avancements et services en matière de flux de travaux.

« Il est évident pour nous que Ricoh n'essaie pas seulement de tirer profit de BDP International, mais qu'il souhaite être notre partenaire et résoudre nos problèmes. Ricoh est un franc tireur ayant grandement amélioré la gestion de l'information au sein de notre organisation. »

– Jason Bullock, directeur général, Infrastructure et soutien en matière de TI, BDP International Philadelphie (Pennsylvanie)

À PROPOS DU CLIENT

Lorsque vous avez le mandat de transporter des produits de certaines des marques les plus respectables à l'échelle mondiale par voies maritimes, aériennes et terrestres, il n'y a pas place à l'erreur. Les échéances doivent être respectées. Les produits doivent se rendre intacts à leur destination. La sécurité doit être sans failles.

Pour BDP International, l'un des plus importants fournisseurs 3PL au monde situé dans la ville de Philadelphie en Pennsylvanie, répondre à ces demandes (et plus encore) est à la fois un art et une science : l'art de savoir écouter les clients et déterminer leurs besoins; et la science de livrer et de se surpasser pour plus de 4 000 clients provenant d'une variété d'industries, notamment des secteurs de la chimie, du pétrole et du gaz, des soins de santé, de la vente au détail et des produits de consommation.

S'ils n'ont pas accès à l'information comme et quand ils en ont besoin, les employés de BDP International peuvent trouver des obstacles là où ils devraient trouver des réponses. En 2015, l'entreprise a été confrontée à une impasse lorsque les désavantages associés à leur parc d'imprimantes et de photocopieurs désordonné, utilisé pour transmettre l'information au sein et à partir de leurs bureaux situés en Amérique du Nord, ne pouvaient plus être ignorés.

Les bris d'appareils étaient fréquents. Des appareils de remplacement (les moins chers disponibles au moment du bris) étaient acquis sans considération pour les besoins en matière de production et de flux de travaux. Le bureau national de la chaîne d'approvisionnement fournissant des appareils et gérant les services d'impression de l'organisation depuis 18 ans n'était pas en mesure d'indiquer à l'avance le temps nécessaire pour procéder aux réparations.

DÉFI

- Fournisseur national ne tenant pas BDP au courant des feuilles de route technologiques et des fonctions numériques représentant des avantages compétitifs
- Parc hétérogène, délais de services
- Aucune visibilité du parc, mesure de sécurité ni de surveillance
- Gestion désordonnée de l'information et du flux de travaux

SOLUTION

- Réduction et adaptation du parc grâce aux appareils Ricoh
- Nuance® AutoStore et Output Manager
- Mise au point d'un logiciel personnalisé de flux de travaux
- Services professionnels Ricoh et services de gestion d'impression

RÉSULTATS

- Partenariat stratégique en matière de matériel informatique, de logiciels et de services
- 200 000 $ d'économies annuels prévus
- Amélioration importante de la gestion de l'information et du flux de travaux
- Visibilité du parc, impression sécurisée et mise en œuvre harmonieuse

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Depuis plusieurs années, Ricoh essayait sans succès d'ouvrir la porte à ce géant de la logistique et du transport par l'intermédiaire des réseaux normaux du service des installations. La situation a changé lorsque la responsabilité du parc d'impression de BDP International a été transférée à leur service de TI. Ce changement représentait une porte d'entrée pour Ricoh et une porte de sortie pour BDP International relativement à leur problème d'engorgement de l'information.

DÉFI

Bien que BDP International effectue des opérations de logistique et de transport des plus complexes depuis près de 50 ans, leurs processus de gestion des documents et de l'impression n'étaient vraiment pas à la hauteur.

Le bureau national de la chaîne d'approvisionnement sur lequel l'entreprise comptait se rapprochait davantage d'un simple intermédiaire entre les fabricants de technologies d'impression et ses clients. Les appareils d'impression, de photocopie et de télécopie étaient recommandés en fonction des prix les plus bas et BDP International possédait presque tous les appareils et les modèles disponibles sur le marché au sein de ses bureaux en Amérique du Nord. Ce manque d'homogénéité signifiait plusieurs interfaces utilisateurs différentes et des procédures irrégulières relativement au contrôle de l'entrée et de la sortie des documents.

La portion liée au service de leur arrangement contenait aussi des failles. N'ayant pas de techniciens de service assignés, le bureau national de la chaîne d'approvisionnement devait se rabattre sur des fournisseurs de services tiers pour la réparation des appareils, ce qui signifiait donc des techniciens différents selon la provenance des produits. Il arrivait souvent que plusieurs jours s'écoulent avant qu'un technicien ne vienne sur place afin d'établir un diagnostic. Ensuite, BDP International devait encore attendre plusieurs jours avant que le technicien revienne régler le problème.

« Lorsqu'un appareil brisait, nos employés devaient soumettre un billet d'assistance à l'interne et je devais ensuite transmettre le billet par l'entremise du site Web du fournisseur. Il n'y avait pas moyen de savoir quand un technicien viendrait. […] Si l'appareil était irréparable, ils nous envoyaient simplement un autre appareil imposant, alors que trois plus petits auraient été préférables. » – Vince Pace, directeur des communications unifiées à BDP International.

BDP International collaborait aussi avec son fournisseur pour les services de gestion d'impression eu sein de l'ensemble de ses bureaux, mais les fournitures arrivaient rarement en temps opportun. De plus, BDP International n'avait aucune visibilité de son parc afin d'assurer le suivi de l'utilisation des appareils et de prendre des décisions plus éclairées en matière de gestion de l'information.

Le parc hétérogène ne permettait pas de mettre en œuvre des fonctions d'impression visant à réduire les coûts et à atteindre des objectifs en matière d'environnement, comme l'impression recto- verso automatique et l'impression en noir et blanc. Il n'y avait pas non plus de pilote d'impression universel permettant à BDP d'étendre un logiciel à tous ses différents appareils et bureaux d'un seul coup.

« La visibilité et les rapports ne fournissaient simplement pas la bonne information. […] Notre distributeur ne nous fournissait pas les outils nécessaires afin d'acquérir la visibilité sur notre parc qui nous aurait permis d'améliorer nos processus de gestion des documents et du flux de travaux. » – Vince Pace

Des questions de sécurité étaient aussi présentes. Il n'y avait pas de protocole de sécurité uniforme pour le parc d'appareils hétérogène. Les documents imprimés non récupérés étaient recyclés ou jetés à la fin de la journée, ce qui ne répondait pas aux attentes de BDP en matière de sécurité.

« La visibilité et les rapports ne fournissaient simplement pas la bonne information. […] Notre distributeur ne nous fournissait pas les outils nécessaires afin d'acquérir la visibilité sur notre parc qui nous aurait permis d'améliorer nos processus de gestion des documents et du flux de travaux. »

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Il est devenu évident pour le comité organisateur de BDP International qu'un changement s'imposait. Le comité a établi une liste matricielle des capacités essentielles en vue d'une harmonisation du parc et d'une meilleure gestion de l'information au sein de l'organisation. L'adaptation de la taille du parc, l'amélioration des services de réparation et la mise en place de solutions logicielles visant l'efficacité, la sécurité et le contrôle des processus opérationnels se trouvaient en haut de la liste. De plus, l'organisation souhaitait trouver un partenaire en mesure de contribuer à son objectif en matière d'empreinte écologique, en commençant par ses activités en Amérique du Nord.

« Aller de l'avant avec un partenaire axé sur la technologie qui serait en mesure d'aider BDP à améliorer ses services en matière de TI était une occasion en or. […] De plus, l'Amérique du Nord n'était que notre point de départ. Nous étions à la recherche d'un partenaire qui pourrait étendre sa solution pour BDP d'un océan à l'autre. » - Jason Bullock, directeur général, Infrastructure et soutien en matière de TI à BDP International.

SOLUTION

BDP International a mis sur le tapis une demande de proposition et a donné la chance à divers fournisseurs, y compris des fournisseurs ayant un mauvais historique de rendement, de présenter leurs solutions.

Au même moment, le directeur des communications unifiées Vince Pace, qui était à une partie de soccer de sa fille, a interrogé un autre père dans les gradins travaillant au sein d'une importante organisation de soins de santé afin de savoir quel était le fournisseur utilisé pour la gestion du parc de l'organisation en question. Ce fournisseur était Ricoh, qui venait tout juste de renouveler pour la troisième fois son entente avec l'organisation de soins de santé et jouissait d'une forte réputation.

« Il allait de soi de proposer Ricoh à BDP International. » – Vince Pace

En fonction de sa liste matricielle, BDP International a évalué la capacité de chaque candidat de répondre à son vaste éventail de besoins. Ricoh proposait une approche multifacette comprenant le renouvellement complet du parc, des outils logiciels avancés visant à améliorer la gestion des documents et du flux de travaux, la mise en œuvre de services professionnels et l'installation de nouvelles imprimantes multifonctions (MFP), des solutions logicielles et de services de gestion visant un soutien continu relativement à l'ensemble du parc. Cette offre complète et mûrement réfléchie a su impressionner l'équipe de TI et gagner la confiance de BDP International.

La première étape consistait à l'adaptation de la taille du parc d'imprimantes et de photocopieurs. À la suite de l'analyse des appareils installés par le fournisseur précédent, nous avons conclu qu'il était possible de réduire le parc d'environ 300 appareils de BDP à 115 imprimantes multifonctions (MFP) Ricoh tout en améliorant la capacité de production. De manière inattendue, Ricoh a proposé à BDP International de racheter les contrats avec l'ancien fournisseur afin de pouvoir procéder à l'installation des nouveaux appareils le plus rapidement possible. Ricoh s'est aussi chargé de retourner les anciens appareils, offrant à BDP International une transition simple et sans tracas.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

« Ce n'était pas le clou du spectacle, mais cela a contribué à ajouter de la valeur à la collaboration avec Ricoh, sans compter leur réputation sur le marché, leur présence à l'échelle mondiale, leurs solutions en matière de technologie et leur équipe. […] Le rachat des contrats a permis une transition sans frais et nous a démontré que Ricoh souhaitait gagner notre confiance et travailler avec nous à long terme. » – Jason Bullock

La deuxième étape consistait à mettre en place plusieurs plateformes logicielles clés visant à améliorer considérablement la gestion des documents, les processus de flux de travaux, la visibilité du parc et la sécurité.

Possédant 25 bureaux à travers l'Amérique du Nord et des employés se déplaçant d'un endroit à l'autre, BDP International était à la recherche d'un système simple qui permettrait aux employés d'avoir facilement accès aux documents et de les imprimer, peu importe le bureau dans lequel ils se trouvaient. BDP souhaitait aussi que les documents ne soient accessibles qu'à la personne les ayant imprimés.

Ricoh a installé Nuance AutoStore et Follow-You sur les MFP de BDP afin de permettre aux employés d'imprimer et de récupérer des documents de manière sécuritaire à partir de n'importe quelle MFP en glissant simplement leur carte d'accès. Ricoh a aussi implanté Nuance Output Manager afin de créer un pilote d'impression universel permettant d'étendre un logiciel à différents appareils et bureaux à partir du centre de données mondial de BDP. Ce logiciel agit aussi à titre de système d'exploitation pour l'impression avec AutoStore et Follow-You.

« Le rachat des contrats a permis une transition sans frais et nous a démontré que Ricoh souhaitait gagner la confiance de notre organisation et travailler avec nous à long terme. »

« L'impression Follow-You a été un énorme succès. En simplifiant l'ensemble des processus, ça nous a apporté la sécurité dont nous avions besoin et nous a permis d'économiser et d'adapter la taille de nos installations. […] Nous pouvons dorénavant utiliser simplement nos cartes d'accès afin de s'authentifier sur les MFP de tous les bureaux et n'avons pas besoin d'avoir un appareil pour chaque poste de travail. » – Vince Pace

AutoStore fournit aussi des données analytiques pour le parc, procurant une visibilité à BDP en ce qui concerne l'utilisation du parc par appareil et par utilisateur. Cette fonction aidera l'organisation à mieux gérer son parc et à décider si elle souhaite mettre en place des initiatives écologiques et des fonctions d'impression permettant l'économie de papier dans l'avenir.

En vue d'amener le flux de travaux de BDP International à un autre niveau, Ricoh a mis au point un logiciel personnalisé de flux de travaux visant à faciliter la numérisation à l'intérieur de la technologie de gestion du contenu EMC ApplicationXtender existante aux bureaux de BDP à York en Pennsylvanie, là où tous les dossiers sont admis. La solution personnalisée a été intégrée au logiciel de flux de travaux AutoStore sur les MFP Ricoh, permettant aux employés de York d'attribuer rapidement aux documents des numéros de tâche, des dates, des justificatifs, des instructions de livraison et d'autres champs de commandes ainsi que de photocopier le document dans leur courriel et de l'envoyer directement au système de gestion du contenu.

Cette solution a été intégrée au carnet d'adresses du système de courrier électronique principal de l'organisation afin d'assurer encore plus d'harmonie. Grâce à cette technologie, l'ancien processus de réception en six à huit étapes a été réduit à une ou deux étapes simplifiées.

« Il s'agit d'une grande amélioration des processus qui a permis à nos employés de travailler sur des choses plus importantes. » – Jason Bullock

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Afin d'assurer une transition tout en douceur vers toutes les nouvelles technologies, Ricoh a également fourni des services professionnels et a travaillé avec BDP International relativement aux services de gestion du changement. Un calendrier détaillé a été fourni à BDP International afin que l'équipe de TI sache exactement ce qui était faire, à quels endroits et à quel moment. Une formation sur place a eu lieu à chaque emplacement avec des présentations PowerPoint et des guides de référence détaillés ont été laissés sur place au cas où les employés auraient des questions supplémentaires.

« Le travail accompli par nos employés repose principalement sur le fait de pouvoir photocopier et imprimer. Nous avions donc besoin d'un plan précis de mise en œuvre et des stratégies claires en matière de gestion du changement et c'est exactement ce que Ricoh nous a fourni! […] Au bout du compte, nous avons accru la valeur de nos équipes opérationnelles et amené notre plateforme de technologie au niveau supérieur. » – Jason Bullock

Pour ce qui est du soutien, grâce aux services de gestion de Ricoh, BDP peut maintenant compter sur une source de confiance pour les appels de service et le réapprovisionnement automatique de toner et de fournitures. Les techniciens répondent rapidement à l'appel en cas de problème : il n'est plus question d'attendre des jours, voire des semaines, pour que de l'équipement soit remis en état de fonctionner.

BDP International est si satisfait des solutions offertes qu'il discute maintenant avec Ricoh de nouvelles façons de tirer profit de leurs nouvelles technologies et de nouveaux processus. Ricoh, par exemple, met présentement au point un logiciel utilisant Out Manager visant à réduire le temps et le coût du processus d'impression de chèques de BDP International tout en offrant une sécurité accrue.

« Il est évident pour nous que Ricoh n'essaie pas seulement de tirer profit de BDP International, mais qu'il souhaite être notre partenaire et résoudre nos problèmes. Ricoh est un franc tireur ayant grandement amélioré la gestion de l'information au sein de notre organisation. » – Jason Bullock

RÉSULTATS

Le succès du renouvellement du parc et la mise en place de logiciels au sein de bureaux de BDP International en Amérique du Nord ont préparé le terrain en vue d'appliquer ce modèle éprouvé et réutilisable à l'échelle mondiale. En travaillant avec Ricoh, les coûts sont transparents, les solutions fonctionnent et il n'y a pas de raison de se casser la tête.

« Nous avons établi un solide partenariat avec Ricoh qui nous permet de planifier en vue de l'avenir. […] Nous allons continuer de mettre à profit cette nouvelle efficacité opérationnelle dans tous les échelons de l'entreprise. » – Jason Bullock

Économies et sécurité accrue

Les coûts mensuels selon l'énoncé P&L de BDP International affichent une baisse considérable depuis leur partenariat avec Ricoh. En plus de l'achat d'appareils sans incidence sur ces coûts, l'organisation s'attend à réaliser des économies annuelles de 200 000 $ grâce à l'ensemble du programme.

L'authentification sécuritaire aux appareils permet une tranquillité d'esprit et une économie de papier. Les documents confidentiels sont retenus jusqu'à ce que l'utilisateur soit prêt pour l'impression et la récupération. Les imprimantes ne sont plus ensevelies sous des tonnes d'impressions non récupérées.

« La mise en place de Follow-You nous a énormément aidés. Les planchers de nos bureaux ne sont plus jonchés de papier comme auparavant. » – Vince Pace

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Un parc adapté et une productivité accrue
La taille du parc d'impression de BDP International est maintenant adaptée à ses besoins. À l'avenir, l'organisation disposera des outils offrant la visibilité nécessaire afin de continuer à analyser et à s'adapter aux changements et à la croissance de l'entreprise.

L'équipe de BDP International met l'information à profit comme jamais auparavant et en une fraction du temps autrefois nécessaire. Les processus qui entravaient auparavant la productivité ne sont plus des obstacles et les employés ont plus de temps dans leur journée de travail pour se concentrer sur ce qui compte vraiment : prendre de bonnes décisions opérationnelles et servir les clients.

« Dès le début, nous étions très optimistes en ce qui concerne l'adaptation et le retrait des appareils superflus dans nos bureaux. Nous avons reçu de très bons commentaires de nos équipes. Les employés nous confirment avoir la capacité de travailler plus efficacement grâce aux nouveaux appareils. » – Jason Bullock

« Nous avons établi un solide partenariat avec Ricoh qui nous permet de planifier en vue de l'avenir. […] Nous allons continuer de mettre à profit cette nouvelle efficacité opérationnelle dans tous les échelons de l'entreprise. »

www.ricoh.ca

Canada, Inc. 300-5520 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5L1, 1-888-742-6417
CS-244-RIC ©2016 Ricoh USA, Inc. 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.