

Étude de cas

production

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

PC Creative Services

Ricoh aide une entreprise à traduire sa devise « Le client d'abord » en un meilleur rendement sur le capital investi

À PROPOS DU CLIENT

PC Creative Services est une entreprise familiale qui existe depuis 1973. Fondée sous le nom de PC Mailing Services, Inc., elle était au départ une entreprise d'expédition de courrier qui trempait un peu dans l'impression, faisant affaires avec d'autres imprimeurs et entreprises d'expédition. Leur devise a toujours été « Aider nos clients à rejoindre les leurs ». C'est avec cette devise en tête que l'équipe de gestion a reconnu que les attentes des clients changeaient et qu'elle devait y répondre afin de s'assurer de la croissance de l'entreprise.

En revoyant son modèle d'affaires, l'entreprise a diversifié son offre, déménagé dans une plus grande installation afin d'accueillir un plus grand nombre de projets, et changé son nom pour qu'il reflète le nouveau positionnement. En pensant à ses clients en premier et en investissant dans une infrastructure technologique solide, PC Creative Services est devenue une ressource de marketing complète en fournissant des services de marketing uniques.

DÉFI

M. Ronnie Cain, directeur général de PC Creative Services avance : « Il y a quelques années, nous avons constaté que la façon dont les choses étaient produites dans notre monde commençait à changer. Dans nos efforts de diversification, nous avons décidé d'étendre notre offre numérique. Nous voulions fournir des services qui épateraient réellement les clients. Par contre, l'équipement que nous avions ne pouvait pas produire la variété de documents de marketing que les entreprises, les agences de publicité et les services internes de marketing veulent créer et exécuter aujourd'hui. Alors nous avons investi dans du nouvel équipement numérique. »



« L'imprimante de production Pro C « Ce qui nous a attirés du Pro C7110X de RICOH c'était sa capacité à utiliser le toner blanc ou transparent qui allait nous donner l'occasion de créer des applications uniques. Il nous apporte le côté impressionnant que nous cherchions afin de nous aider à vendre plus d'impressions. »

— Ronnie Cain
Directeur général,
PC Creative Services



DÉFI

- Changer notre modèle d'affaires pour en offrir plus à nos clients
- Obtenir le bon ensemble d'équipement numérique pour réaliser ce projet
- Livrer des options d'impression qui impressionnent les clients

SOLUTION

- Diversifier et augmenter notre offre
- Acheter les appareils Pro C9110, Pro C7110C et Pro 8120 de RICOH avec Plockmatic
- Offrir des données variables complexes et les capacités de la 5^e station de couleur

RÉSULTATS

- Augmentation de 20 % du bénéfice net par le maintien de toutes les tâches à l'interne
- Réduction du temps de préparation des travaux de 40 %
- Offre de plus d'options créatives qui produisent un avantage concurrentiel

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Ne connaissant pas l'équipement de Ricoh à ce moment, PC Creative Services a choisi un concurrent. Malheureusement, l'expérience n'a pas été bonne. « On nous avait promis beaucoup sur toutes les choses que pouvait faire leur équipement, mais ça ne fonctionnait tout simplement pas comme on nous l'avait dit », avance M. Cain.



L'entreprise avait constamment des temps d'arrêt qui ont amené une perte de revenu, puisqu'elle devait fréquemment sous-traiter des projets à la concurrence pour terminer le travail en temps opportun. L'inscription et l'exactitude des couleurs étaient toujours problématiques. M. Cain avance : « Nous avons des clients en immobilier qui vendent des maisons valant des millions de dollars. Lorsque nous produisons une brochure à leur intention, ils veulent que les images soient précises et qu'elles représentent fidèlement les caractéristiques de la maison. » Il ajoute :

« Nous n'y arrivions pas et nous devons constamment corriger les couleurs pour obtenir les résultats attendus par le client. Ça demandait énormément de temps ».

N'étant pas satisfait du rendement global de l'équipement numérique existant, M. Cain commence à regarder les autres options disponibles sur le marché. Il entend parler de nos nouvelles presses de production numérique et remplit une demande en ligne à partir d'un courriel qu'il avait reçu de nous. Un conseiller en ventes de Ricoh invite M. Cain et un de ses gestionnaires, un vétéran comptant trente ans d'expérience dans l'industrie de l'impression, à notre salle de démonstration à Dallas pour observer la Pro C7110X de RICOH — et leur demande d'apporter des fichiers pour en faire l'essai sur ces appareils. « Un des fichiers que nous avons apporté était une brochure immobilière avec laquelle nous avions de la difficulté à obtenir une bonne qualité des couleurs lors de l'impression. C'était incroyable de voir cette brochure sortir de la Pro C9110 sans avoir fait de corrections d'image ou de couleur et d'obtenir un résultat qui était tout simplement parfait », note M. Cain.

SOLUTION

Alors que plus de fichiers de l'entreprise s'impriment, M. Cain et ses collègues sont impressionnés par la qualité de l'impression et la capacité de la presse à conserver l'inscription. Ensuite, ils examinent de plus près les capacités de la Pro C7110X muni d'une 5^e station de couleur. M. Cain exprime : « Ce qui nous a attirés du Pro C7110X c'était sa capacité à utiliser le toner blanc ou transparent qui allait nous donner l'occasion de créer des applications uniques. Il nous apporte le côté impressionnant que nous cherchions afin de nous aider à vendre plus d'impressions et ce n'était fait par personne dans notre région ».

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

M. Cain et son gestionnaire rapportent les échantillons au bureau et tout le monde est aussi impressionné qu'eux par la qualité. Par exemple, sur la brochure immobilière on pouvait voir les motifs et les raclures du bois sur l'image d'un plancher de bois qui avait été poli à la main. Lorsque les membres de l'équipe ont été informés des nombreux substrats que les presses numériques pouvaient facilement traiter, comme les autocollants et le papier métallique, ils étaient encore plus enthousiastes.

PC Creative Services imprime également un volume élevé d'applications noir et blanc, comme des livrets, et avait besoin d'une presse numérique noir et blanc de haute qualité, mais abordable. « Nous cherchions quelque chose de fiable muni de capacités à produire des livrets en ligne. Notre représentant a suggéré de regarder l'appareil Pro 8120 de RICOH et d'ajouter le système de production de livrets Plockmatic. Le Pro 8120 permet d'obtenir une résolution de 4 800 x 1 200 ppp, et ainsi s'assurer que les images sont claires et nettes. De plus, il peut être constamment en mode de production. Nous pouvions voir que c'était l'appareil puissant que nous cherchions », a remarqué M. Cain.

L'entreprise a choisi de se procurer un appareil Pro C9110, un Pro 7110X et un Pro 8120 doté du système de production de livrets Plockmatic.

Après que PC Creative Services a signé avec nous, l'appareil Pro C9110 a été la première presse à être livrée. Avant l'installation, nos techniciens sont allés observer l'usine pour émettre des recommandations à propos de l'électricité et d'autres considérations. Environ une semaine après l'installation de l'appareil Pro C9110, le Pro C7110X et le Pro 8120 sont arrivés.

« C'est la première tâche que nous avons passée dans l'appareil Pro C9110 et le travail de préparation à lui seul a été 40 % plus rapide. Lorsque nous avons débuté l'impression, c'était incroyable. Nous avons économisé environ trois heures en utilisant le Pro C9110, ce qui s'est traduit en économie d'argent. »

M. Cain note « L'installation s'est très bien déroulée », il ajoute, « Le plus incroyable est qu'une fois l'équipement installé, il était prêt pour la production et n'avait besoin que d'ajustements mineurs. Nous pouvions commencer à imprimer sur-le-champ. »

RÉSULTATS

Au début de ses démarches de repositionnement et de croissance de l'entreprise, le choix du nom de l'entreprise a été difficile et long. Notre équipement a joué un grand rôle dans le choix qui a été fait : PC Creative Services. L'ajout de « Creative » au nom fonctionnait bien puisque les appareils Pro C9110 et Pro C7110X de RICOH produisaient des résultats si uniques — de la simple carte postale à la brochure réaliste en passant par le livre et la carte professionnelle.

« Nous pouvons imprimer toutes les applications sur ces presses. Lorsque nous avons constaté que nous pouvions être plus créatifs, le nom de l'entreprise s'est trouvé d'un coup », affirme M. Cain. « Notre approche maintenant est de présenter les choses uniques que nous pouvons accomplir grâce à ces presses numériques, comme le toner transparent et blanc de la 5^e station de couleur, et de montrer la qualité exceptionnelle des images produites par ces presses numériques ».

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Grâce à ses nouvelles capacités internes, PC Creative Services n'impartit plus de tâches, ce qui a créé une augmentation de 20 % du bénéfice net. L'entreprise offre également la possibilité d'utiliser des données variables sur les pièces de marketing envoyées par ses clients. Un client, une grande agence d'évaluation du crédit à San Antonio, imprime des cartes d'anniversaire personnalisées pour leurs membres chaque mois. Nombre des clients étant des entreprises à but non lucratif de PC Creative Services utilisent également la personnalisation au-delà du simple nom du donateur. Par exemple, « l'an dernier, vous avez donné X montant. Nous serions reconnaissants que vous puissiez faire de même cette année ou même plus ». De cette façon, ils obtiennent de meilleurs résultats de la part des donateurs.

Un autre client important sollicite les gens en retard dans leur paiement d'impôts et produit entre 80 000 et 125 000 pièces de données variables chaque semaine. L'équipement précédent avait besoin de deux jours pour préparer les fichiers et d'une journée et demie pour les imprimer. L'appareil Pro C9100 offre des réglages prédéterminés ou personnalisés, une bibliothèque de papier complète pour jusqu'à 1 000 profils et est accompagné d'une unité d'identification de médias qui permet aux utilisateurs de déterminer les réglages les plus appropriés dans la bibliothèque de médias, ce qui augmente la productivité.

« C'est la première tâche que nous avons passée dans l'appareil Pro C9110 et le travail de préparation à lui seul a été 40 % plus rapide. Lorsque nous avons débuté l'impression, c'était incroyable. Nous avons économisé environ trois heures en utilisant le Pro C9110, ce qui s'est traduit en économie d'argent », affirme M. Cain.

« L'autre chose que nous avons remarquée à propos de l'équipement de Ricoh est la clarté et la netteté du texte de l'image. Nous avons été très impressionnés la première fois que nous avons effectué cette tâche », renchérit M. Cain.

Sur leur site Web, PC Creative Services met de l'avant le fait que l'entreprise peut répondre à tous les types de défi en marketing. Avec l'utilisation de technologie récente, l'expansion de leurs capacités et l'offre d'applications créatives grâce à la facilité et la qualité que procurent les presses numériques de Ricoh, l'entreprise a atteint son objectif d'« aider nos clients à rejoindre les leurs ».



« Comme toutes les autres entreprises, nous voulons prendre de l'expansion. Nous voulons être en mesure de subvenir à tous nos besoins. Ça fait longtemps que nous existons, mais dans cette industrie ceux qui s'endorment sur leurs lauriers ne survivent pas », affirme M. Cain. « Malheureusement, nous voyons souvent des imprimeries et des entreprises d'expédition de courrier fermer. Nous sommes déterminés à ce que ça ne nous arrive pas. Nous croyons que notre investissement dans l'équipement de Ricoh nous a donné un second souffle, en nous donnant la possibilité de montrer aux gens des impressions qui susciteront leur admiration — et les feront dire, "c'est ce que nous voulons". »

www.ricoh.ca