



Étude de cas : Fournisseur de services immobiliers

Les services de gestion des communications et du courrier des clients de Ricoh ont eu recours à l'innovation et à l'efficacité pour réduire les coûts de 30 %.

À propos du client

Cette société mondiale de services immobiliers et d'investissement offre des solutions de gestion des installations, des services de consultation ainsi que de la gestion et de la promotion immobilière pour les occupants ainsi que pour les investisseurs. Cette société, grand nom de la liste *Fortune 500*, domine invariablement le paysage immobilier grâce à son expérience et à ses connaissances acquises depuis des décennies.

La gestion des installations est un secteur d'activité florissant pour la plus grande société de services immobiliers commerciaux au monde, dont le siège social est situé sur la côte Ouest et dont le chiffre d'affaires total dépasse les 13 milliards de dollars. Près de la moitié des employés de cette société se consacrent à garantir que les environnements de travail des installations qu'ils gèrent soient attrayants et fiables.

Défis

- Les sous-traitants travaillant sur 180 sites étaient réactifs et ne mettaient pas l'accent sur l'amélioration continue.
- Il y avait quatre fois plus de personnel en sous-traitance que nécessaire.
- Il n'y avait aucun processus en place pour diminuer le courrier indésirable ou pour livrer efficacement les colis.
- Il fallait réaliser des économies de coûts spécifiques ou couvrir la différence, tout en offrant un service supérieur.

L'adoption grandissante du travail hybride a bousculé les priorités et, ainsi, modifié le modèle de l'industrie en matière de solutions de gestion des installations. De plus en plus, les services traditionnels comme l'aménagement paysager, les services d'entretien et le soutien technique sont intégrés aux nouveaux domaines de responsabilité comme le courrier, la cafétéria et la gestion des salles de conférence. Les fournisseurs comme cette firme de services immobiliers assument toujours plus de rôles de gestion intégrée des installations.

La société avait 180 sites à travers l'Amérique du Nord et avait hérité d'une multitude de sous-traitants et de leurs effectifs, dont certains étaient complaisants et ne se concentraient pas sur l'amélioration continue. De plus, il y avait un sureffectif, avec quatre fois plus d'employés que nécessaire.

Dans l'installation du Sud-Est, où le fournisseur de services gérait le courrier et le traitement des colis, les services de salle de conférence et de centre d'appels ainsi que le soutien audiovisuel, le courrier était devenu particulièrement problématique. Aucun effort n'a été fait pour optimiser les processus afin de diminuer le courrier indésirable et la livraison des colis volumineux était souvent retardée.

Solutions

- Évaluations sur place, évaluations de rapports et observation des pratiques quotidiennes dans deux installations de l'entreprise;
- Essai pilote des services de gestion des communications et du courrier des clients de Ricoh dans une grande installation;
- Transfert des casiers intelligents d'une installation vacante au bâtiment principal pour la livraison des colis de l'entreprise;
- Distribution simplifiée du courrier aux employés et aux cadres supérieurs et expédition du courrier sortant;
- Sécurité automatisée et confinement des colis suspects, courrier et colis sortants, saisie des signatures et demandes des installations;
- Prise en charge de l'ancien logiciel pour la réservation de salles de réunion, les demandes de services de traiteur et les besoins de téléconférence;
- Élaboration d'un modèle de tarification à paliers qui prévoit des rabais en pourcentage à mesure que les facturations augmentent.

Ricoh a effectué des évaluations sur place dans une installation du Sud-Est et dans un site plus petit du Centre-Sud des États-Unis en examinant des rapports antérieurs et en observant les pratiques quotidiennes. Le fournisseur de services postaux titulaire dans la grande installation était en sureffectif et son personnel a été réduit de 13 à 8 employés. De plus, nous avons prévu qu'en réduisant le personnel, en optimisant les processus et en mettant en œuvre de nouvelles technologies, on réduirait les coûts globaux de 30 %.

Pour prouver que ces économies pouvaient être réalisées, nous avons mené un essai pilote des services de gestion des communications aux clients et du courrier de Ricoh à l'installation située dans le Sud-Est. Nous avons tiré parti des mesures, optimisé leur infrastructure de soutien et éliminé les redondances et les inefficacités afin d'améliorer l'exploitation. L'élimination des processus manuels et la mise en œuvre des technologies ont permis de réaliser des économies supplémentaires. Par exemple, en relocalisant les casiers intelligents d'une installation vacante dans le bâtiment principal, nous avons été en mesure d'éliminer les multiples voyages de distribution du courrier et d'améliorer les services de courrier de l'entreprise.

En ne faisant que deux ou trois voyages sur l'ensemble du campus, nous avons optimisé la distribution du courrier en traitant près de 7 000 pièces de courrier USPS entrant, plus de 1 200 pièces de courrier sortant et environ 1 400 colis entrants. Nous avons mis en œuvre une technologie de sécurité et de confinement des colis suspects, installé une fenêtre centralisée avec des formulaires de demande d'expédition, installé une technologie postale et une station d'expédition pour le courrier et les colis sortants, et nous avons mis en œuvre quatre dispositifs portatifs pour la saisie des signatures à la livraison. Nous avons également pris en charge l'ancien logiciel pour la réservation de salles de réunion, les demandes de services de traiteur et les besoins de téléconférence. Enfin, nous avons mis au point un modèle de tarification à paliers qui leur accordait un rabais en pourcentage au fur et à mesure que notre équipe prenait en charge de nouvelles installations et que la facturation augmentait.

« Je ne changerais rien à propos de la mise en œuvre des services de courrier et de productivité au travail avec Ricoh. »

– Directeur, Approvisionnement stratégique

De plus, la livraison quotidienne du courrier et des colis aux employés de l'entreprise prenait plusieurs heures et sept voyages quotidiens, alors que cela n'aurait dû prendre qu'une heure et deux à trois voyages. Le passage au travail hybride a rendu la situation encore plus complexe en raison du flot de livraison de colis et du manque de durabilité des méthodes de livraison ponctuelle aux employés hybrides ou entièrement à distance.

Les ententes de services de gestion des installations intégrées du fournisseur de services exigeaient également qu'ils réalisent divers niveaux d'économies de coûts chaque année. Si ces niveaux n'étaient pas atteints, ils devaient faire un chèque à l'entreprise pour la différence, tout en continuant à offrir un service impeccable. Ce fut cette situation foudroyante qui a amené le fournisseur de services à explorer un partenariat avec Ricoh pour les services de courrier et de productivité en milieu de travail.

Résultats

- Une réduction des coûts globaux de 30 %;
- Une infrastructure de soutien optimisée, une élimination des redondances et des inefficacités et une amélioration des opérations;
- Moins de voyages de courrier et un service impeccable;
- Un environnement efficace et rapide avec moins de personnel;
- Un sentiment de confiance pour inclure Ricoh dans un plus grand nombre d'installations et d'autres comptes.

Ricoh a mis à profit les ressources humaines, les processus, la technologie et les tarifs pour réduire les coûts et offrir un service impeccable au site du Sud-Est. Nous avons également réalisé les 30 % d'économies prévues à l'origine. Par conséquent, nous avons maintenant 31 employés à temps plein qui se consacrent à fournir des services de courrier et des services de productivité en milieu de travail aux installations du fournisseur de services dans le Sud-Est, le Midwest, la côte Est et le Centre-Sud des États-Unis.

La culture du fournisseur a été transformée pour s'adapter au rythme rapide de l'environnement, grâce à des processus et à des technologies qui aident les employés à être plus efficaces, même s'ils sont moins nombreux. Nous travaillons maintenant avec le fournisseur de services pour introduire encore plus d'innovation dans une installation de la côte Est, ce qui a donné lieu à une entente stratégique entre Ricoh et le fournisseur de services.

« J'étais plutôt sceptique au début, parce que l'estimation des économies de Ricoh — réduire les coûts de près d'un tiers — était très optimiste. Nous n'avions jamais vu des chiffres aussi élevés, mais les résultats parlent d'eux-mêmes. »

– Directeur, Approvisionnement stratégique

Pour découvrir comment votre organisation peut bénéficier des services de courrier et de gestion des communications avec la clientèle, des casiers intelligents et des services de salle de réunion de Ricoh, visitez le site Web ricoh.ca.

Ricoh Canada Inc., 100-5560 Explorer Drive, Mississauga, ON L4W 5M3, 1 888 742-6417 CS-273-RIC ©2024. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits et des services de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. 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.

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.