

# Étude de cas



Services de développement commercial



Avril 2012

## Le paysage du livre en constante évolution

*Le Groupe HF tire parti des services à valeur ajoutée de Xerox pour lancer la division Book Partners*

Des commentaires à formuler ou des questions à poser ?

## Sommaire

Liste des figures .....	2
Introduction .....	3
Le Groupe HF réagit au marché en évolution .....	4
Élaboration du modèle d'entreprise .....	5
Stratégie marketing .....	6
Exploiter les nouveaux segments .....	7
Remettre des résultats concrets .....	7
Consultants en développement commercial de Xerox à l'honneur .....	8
À propos de l'auteur .....	8

## Liste des figures

Figure 1 : Augmentation du volume parmi les applications en plus forte croissance aux États-Unis (milliards de pages; 2010-2015) .....	3
Figure 2 : Système de production numérique Nuvera® 144 EA de Xerox .....	4
Figure 3 : iGen4 de Xerox .....	5
Figure 4 : Installations de Book Partners et l'équipe.....	5
Figure 5 : Exemples de produits de Book Partners .....	7

## Introduction

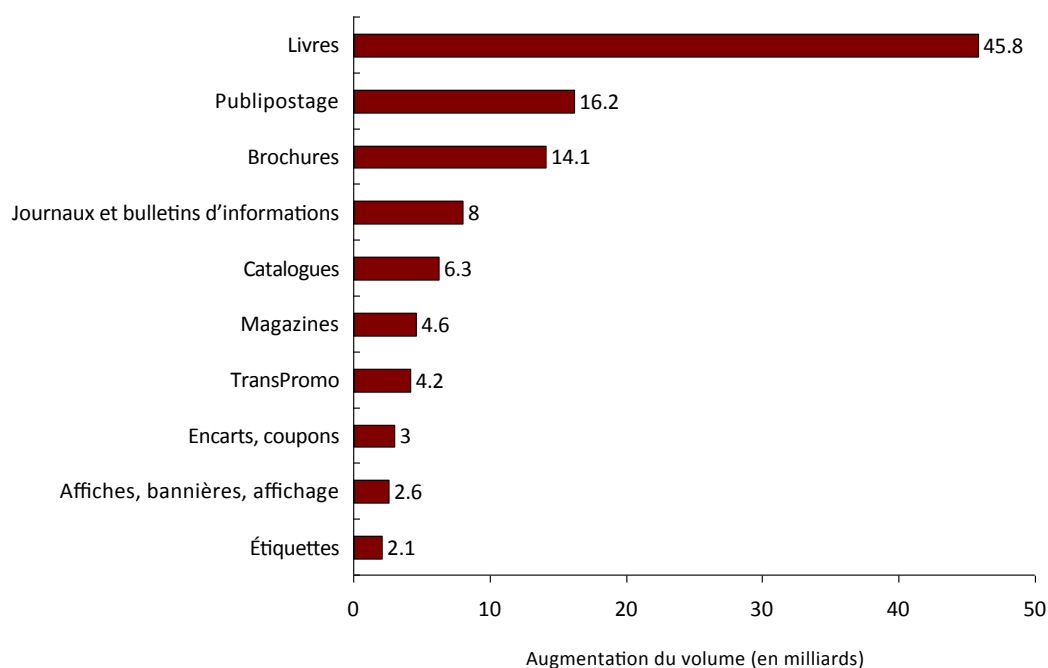
C'est vraiment un tout nouveau monde pour l'édition de livres. Les lecteurs de livres numériques de tous types (par exemple, l'iPad d'Apple, le Kindle d'Amazon) ont perturbé l'industrie du livre de la même manière que le numérique a secoué l'industrie musicale il y a une décennie. L'impression numérique à la demande est devenue la réponse pour un certain nombre de fabricants de livres dans un secteur confronté aux turbulences.

**L'impression du livre devrait prendre une part de près de 17 % du marché d'ici la fin de la période de projection.**

La demande d'applications spécifiques change au fil du temps pour un certain nombre de raisons, y compris la croissance de l'utilisation, le remplacement des appareils électroniques et des tirages plus courts. La prévision d'InfoTrends pour les applications d'impression numérique de production aux États-Unis pour la période 2010-2015 a exploré 28 segments spécifiques d'applications et a mesuré les changements du volume numérique d'applications imprimées. D'ici 2015, les trois principales applications de production d'impression numérique aux États-Unis seront le publipostage, les livres, les factures et les relevés. L'impression du livre devrait occuper une part de marché proche de 17 % d'ici la fin de la période de projection.

La figure ci-dessous illustre l'augmentation du volume des applications en plus forte croissance entre 2010 et 2015. En termes de pages pures, le marché du livre devrait afficher la plus forte croissance. Sa part devrait augmenter de 45,8 milliards de pages entre 2010 et 2015, ce qui représente un taux de croissance annuel composé de 14,2 %.

**Figure 1 : Augmentation du volume parmi les applications en plus forte croissance aux États-Unis (milliards de pages; 2010-2015)**



## Le Groupe HF réagit au marché en évolution

Le Groupe HF (North Manchester, Ind.) a adopté les nouvelles technologies et a réoutillé son entreprise pour accueillir un monde de livres numériques et imprimés. En servant des clients tels que les grandes universités, les bibliothèques nationales, les petits éditeurs et les auto-éditeurs depuis plus de 80 ans, le Groupe HF s'est fait un nom dans les services traditionnels de fabrication du livre. L'entreprise compte actuellement cinq sites de production régionaux à travers le pays et offre les services de tirages numériques courts et de production d'impression de livres à la demande, la gestion des commandes, la digitalisation, la reliure d'éditeur, la reliure de bibliothèque, la refonte des reliures de manuels scolaires et la conservation.

**Jim Heckman,**  
vice-président du  
Groupe HF, fait  
remarquer : « Le monde  
de l'édition est en  
mutation, nous devons  
donc nous adapter à ces  
changements. »

En 2009, le Groupe HF a installé une presse de production numérique iGen3® de Xerox avec un système ACQS (Suite automatisée de qualité des couleurs), s'armant ainsi de la technologie nécessaire pour augmenter sa production de tirages numériques courts et sa production d'impression de livres à la demande. Selon Jim Heckman, vice-président du Groupe HF : « Le monde de l'édition est en mutation, nous devons donc nous adapter à ces changements. »

La première installation Xerox du Groupe HF n'était qu'un tremplin dans son nouveau chapitre de production de livres. L'année suivante, la société a encore étendu ses capacités de production numérique avec le système de production numérique Nuvera® 144 EA de Xerox. Cela a permis au Groupe HF d'offrir à ses clients de l'édition, des universités et des bibliothèques une nouvelle option puissante de mise en œuvre rapide de production de livres de qualité.

**Figure 2 : Système de production numérique Nuvera® 144 EA de Xerox**



**La filiale Book Partners**  
représente actuellement  
plus de 10 % de l'activité  
globale du Groupe HF.

Au début de 2011, le Groupe HF a annoncé qu'il restructurait et revoyait l'image de marque de son groupe de fabrication de livres numériques en courts tirages. L'entreprise a lancé sa filiale Book Partners, qui permet aux clients de réduire leurs frais généraux et coûts de production grâce à l'externalisation et à la fabrication contrôlée de livres numériques et aux services d'exécution de commandes et de distribution. Book Partners vise à libérer les éditeurs du processus de production prenant afin qu'ils puissent se concentrer sur le développement de nouveaux marchés et la croissance de leur entreprise. La filiale s'est rapidement développée au cours de l'année 2011 et représente actuellement plus de 10 % de l'activité globale du Groupe HF. En fait, Book Partners est le segment du Groupe HF qui connaît la plus forte croissance.

Plus tard, en 2011, Book Partners a ajouté une presse iGen4<sup>®</sup> EXP et intégré FreeFlow Process Manager<sup>®</sup> de Xerox pour soutenir son expansion et traiter le travail supplémentaire. « Avec l'iGen4 EXP, nous avons la capacité de produire une grande variété de tailles de livres dans notre division Book Partners, » constate Heckman. « La presse peut prendre en charge des feuilles de 26 pouces et nous pouvons maximiser la façon dont nous imprimons nos livres. Cela nous donne la possibilité d'augmenter notre productivité et d'offrir à nos clients un produit à un prix concurrentiel. »

**Figure 3 : Presse iGen4 de Xerox**



### Élaboration du modèle d'entreprise

Le Groupe HF a entamé une relation avec Xerox à l'acquisition de sa première machine iGen en 2009. Heckman donne des détails : « Lorsque nous avons commencé à être sérieux au sujet du numérique, nous avons fait beaucoup d'analyses et comparé tous les fournisseurs et les technologies sur le marché. »

Après l'installation de la première de presse iGen3<sup>®</sup> au sein du Groupe HF, le spécialiste Jeff Williams de Xerox a engagé Rob Kluger, consultant en systèmes, pour qu'il les aide à créer le flux de travail automatisé de l'entreprise. Avec les Services Web FreeFlow<sup>®</sup> de Xerox, les commandes de livres sont saisies chez le client et ensuite dirigées vers le serveur d'impression FreeFlow<sup>®</sup> pour le traitement. La presse iGen3 répond aux normes et spécifications requises pour l'impression et la reliure des produits des clients.

**Figure 4 : Installations de Book Partners et l'équipe**



## Stratégie marketing

La société a également eu recours aux Services de développement commercial de Xerox pour élaborer un plan de marketing et de vente solide. Donna Lepine (consultante en développement commercial de Xerox) et Joe Rickard (un partenaire en développement commercial d'Intellective Solutions) ont été engagés pour commencer la création du plan. Ce point de vue extérieur a permis à Book Partners de se concentrer sur sa stratégie et un plan pour la croissance. Heckman le dit lui-même : « Cette collaboration nous a vraiment aidés à définir plus précisément ce que nous essayions de faire. »

Avec l'aide de Lepine et Rickard, Book Partners a élaboré un plan de marketing qui incluait des stratégies pour les tactiques de publicité, du matériel de vente et des documents marketing de promotion, des stratégies de marketing ciblées, des salons professionnels et des plans de soutien aux ventes directes. En plus du plan de commercialisation, les consultants en développement commercial ont apporté leur appui pour la planification du recrutement et le développement des régimes de rémunération du nouveau personnel de vente.

Selon Heckman, le plan de marketing initial est toujours référencé aujourd'hui. Il note : « Ce plan est encore utilisé et nous allons probablement continuer à l'utiliser pour les 3 à 5 prochaines années. Nous continuons d'atteindre nos objectifs, nous établissons donc de nouveaux objectifs financiers dans le plan. » Depuis sa création, Book Partners a connu un taux de croissance de 30 %.

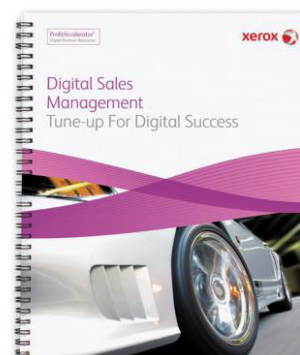
Depuis sa création, Book Partners a connu un taux de croissance de 30 %.

### Ressources commerciales pour le numérique du programme ProfitAccelerator®

Le programme de développement commercial de Xerox prévoit deux options pour le soutien :

- Ressources commerciales pour le numérique du programme ProfitAccelerator® de Xerox : collection de plus de 100 outils, kits, programmes et modèles, ainsi que des guides pour vous aider à démarrer rapidement en développant votre entreprise numérique.
- Services-conseils en matière de développement commercial de Xerox : offrent un portefeuille complet de programmes de formation et de services professionnels dispensés par des professionnels de Xerox à l'échelle mondiale ainsi qu'un réseau d'experts du secteur d'activité qui sont extérieurs à l'entreprise.

Visitez [www.xerox.com/driveprofit](http://www.xerox.com/driveprofit) pour en savoir plus.



La filiale Book Partners a ajouté deux nouvelles divisions à la suite de sa nouvelle segmentation.

## Exploiter les nouveaux segments

En plus d'identifier les objectifs financiers et de fournir un soutien aux ventes, Jim Heckman et les consultants de Xerox ont aidé Book Partners à identifier de nouveaux segments du secteur d'activité ainsi que de cibler de nouveaux comptes dans des segments verticaux existants. À la suite de cette segmentation, l'entreprise a ajouté deux nouvelles divisions :

- **Thesis on Demand**, un outil en ligne qui permet aux étudiants d'auto-publier et de fabriquer leurs thèses ou mémoires.
- **PrintMyGenealogy**, une ressource pour la publication de livres personnalisés d'histoires familiales.

Figure 5 : Exemples de produits de Book Partners



Comme l'activité principale du Groupe HF commençait à décliner, l'entreprise réalisa que la recherche et la diversification dans la production du livre numérique étaient cruciales pour les opportunités de croissance. Heckman explique : « Ce qui est intéressant au sujet de notre activité est la façon dont nous pouvons offrir des services non standards à tous nos clients. Nous sommes vraiment un fabricant de livres qui offre des « services complets » maintenant.

## Remettre des résultats concrets

Aujourd'hui, Book Partners se spécialise dans la fabrication de livres à couverture rigide et souple pour les petits et moyens éditeurs, les auto-éditeurs et tous ceux qui veulent un livre imprimé et relié. L'entreprise offre également la digitalisation, la gestion des stocks et les services d'exécution de commandes. La société a su se renouveler pour répondre aux nouveaux besoins de ses clients. Jim Heckman conclut : « Notre engagement envers le milieu des éditeurs a transformé la façon dont nous travaillons avec nos clients éditeurs... en les aidant à réduire leurs coûts grâce à l'externalisation et à la fabrication contrôlée de livres numériques, l'exécution de commandes et les services de distribution. »

Ce document est préparé exclusivement pour les clients d'InfoTrends, Inc. Les opinions exprimées illustrent notre interprétation et l'analyse des informations généralement mises à la disposition du public ou publiées par des individus responsables dans les entreprises qui en font l'objet. Nous sommes convaincus que les sources d'informations sur lesquelles nos documents sont basés sont fiables et que nous avons fait professionnellement preuve de discernement quant aux données obtenues.

## Consultants en développement commercial de Xerox à l'honneur



**Donna Lepine**

Consultante en développement commercial

[Donna.Lepine@xerox.com](mailto:Donna.Lepine@xerox.com)

[www.xerox.com/driveprofit](http://www.xerox.com/driveprofit)



**Joe Rickard**

Président, Intellective Solutions

[www.intellectives.com](http://www.intellectives.com)

## À propos de l'auteur



**Nichole Jones**

Analyste de recherche principale

[nichole.jones@infotrends.com](mailto:nichole.jones@infotrends.com)

+1 781-616-2191

Nichole Jones est analyste principale de recherche, Stratégies de développement commercial, Services de conseils d'impression de production et d'emballage chez InfoTrends. Ses responsabilités incluent la gestion de la promotion et de la distribution du contenu d'InfoTrends et l'élaboration de programmes de développement commercial pour aider les clients et les circuits de distribution. Elle est également responsable de la préparation du curriculum et du contenu des programmes d'apprentissage en ligne d'InfoTrends, qui offrent des programmes de formation commerciale en ligne.

[Des commentaires à formuler ou des questions à poser ?](#)