

# Optimiser la croissance

Recueil de témoignages de partenaires de distribution Xerox montrant la valeur des Xerox® Partner Print Services



SET THE PAGE FREE


















# Optimiser la croissance

Équiper les utilisateurs en entreprise. Transformer les processus métier. Activer une plus grande sécurité. Les partenaires de Xerox aident leurs clients à réaliser ces objectifs et bien d'autres tout aussi exceptionnels, grâce aux Xerox® Partner Print Services. Ils libèrent leurs clients pour leur permettre de poursuivre leurs stratégies d'innovation et de transformation digitale par l'impression mobile, la numérisation directe vers les plateformes cloud, la traduction à la demande et bien plus encore.

Pour les aider à fournir le nécessaire à leurs clients, nos partenaires utilisent des outils fournis par Xerox et analysent les besoins, quantifient les bénéfices des solutions et assurent la gestion de bout en bout. Toutes ces ressources les aident évidemment à remporter de nouveaux contrats à l'échelle nationale et internationale, et à fournir des services et des solutions à la satisfaction totale de leurs clients.

# Table des matières

	Location de véhicules .....	4		Industrie pharmaceutique .....	17
	Éducation .....	5		Secteur public .....	18
	Ingénierie .....	6		Édition .....	19
	Santé .....	7		Commerce de détail .....	20
	Assurances .....	8		Services .....	22
	Logistique .....	9		Technologie .....	27
	Secteur industriel .....	11		Outils .....	28
	Défense navale et énergie .....	16			

« Non seulement il réduit ses coûts d'impression d'au moins 5 % dans toute l'Europe, mais notre client gagne aussi du temps grâce à un service proactif et à la livraison de consommables. »

Ofimática Alicante



## ÉCONOMIES DE TEMPS ET D'ARGENT

### PAYS :

Espagne

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Réduction des coûts



Productivité des utilisateurs finaux

### L'ENJEU

- Aider une entreprise de livraison de véhicules à améliorer sa visibilité sur les coûts d'impression par pays et par bureau.
- Réduire la complexité du parc d'imprimantes.
- Libérer le service informatique du fardeau du remplacement de toner et de l'assistance aux tâches d'impression.
- Fournir un service et une assistance sans appel préalable des utilisateurs.

### LA SOLUTION

- Service de gestion déléguée des impressions sur tous les sites.
- Parc de 350 imprimantes Xerox, harmonisé à l'échelle européenne.
- Politique tarifaire uniformisée (même prix par clic partout) et assistance paneuropéennes.
- Commande et fourniture de consommables automatisées.
- Portail FMP (Xerox® Fleet Management).

### LES RÉSULTATS

- De 5 à 30 % de baisse du TCO (Total Cost of Ownership, coût total d'exploitation) par pays.
- Rapports mensuels détaillés du TCO, permettant ainsi de suivre les coûts par pays et par bureau.
- Part de 71 % des interventions techniques générée automatiquement, sans besoin pour les utilisateurs d'appeler.
- Livraison proactive de 64 % des consommables, réduisant ainsi le fardeau pour le service informatique.

« Les imprimantes de la fondation sont maintenant plus fiables et plus économiques à exploiter. Et elles s'intègrent à Google Docs pour faciliter la numérisation et l'impression aux utilisateurs.

Adam Victory, directeur général,  
XOS (UK)



## EN FAIRE DAVANTAGE ET DÉPENSER MOINS

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Réduction des coûts



Productivité

### L'ENJEU

- Rationaliser les centaines d'imprimantes et de multifonctions d'une fondation scolaire.
- Réduire les coûts et le gaspillage.
- Réduire le nombre d'appels au service informatique, concernant les imprimantes (soit 35 % de tous les appels).
- Soutenir le passage de la fondation à Google Docs, par une fonction conviviale d'impression et de numérisation.

### LA SOLUTION

- Services de gestion déléguée des impressions sur tous les sites.
- Intégration d'un logiciel de gestion d'imprimante avec lecteurs de carte dans le système d'accès existant.
- Google Apps sur chaque imprimante, pour permettre aux utilisateurs d'imprimer et numériser sur leurs comptes Google.
- Portail FMP (Xerox® Fleet Management).

### LES RÉSULTATS

- Productivité accrue par l'interface utilisateur standard sur toutes les imprimantes.
- 40 % d'économies sur les coûts.
- 99,5 % de temps de fonctionnement du parc tout entier, 50 % de baisse du nombre d'appels au service informatique concernant les imprimantes.
- Surveillance du parc, pour commande automatique des consommables et réponse rapide aux demandes d'intervention.

« Notre client dispose désormais d'un parc d'imprimantes standard fiable, dans tout le pays, sans le souci constant de sa gestion. »

Diederik Beckers, directeur des solutions,  
BKM



## GESTION RATIONALISÉE

### PAYS :

Belgique

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Réduction des coûts



Productivité



Vitesse

### L'ENJEU

- Optimiser le parc d'imprimantes d'une entreprise énergétique possédant de multiples sites.
- Réduire les coûts et la complexité de la fourniture de consommables.
- Simplifier et améliorer la gestion des services au parc d'imprimantes.

### LA SOLUTION

- Remplacement d'un parc disparate par des périphériques Xerox® A3 et A4 inclus dans un contrat unique.
- Surveillance automatique des imprimantes : relevés de compteurs, niveaux de toner et codes incidents.
- Accès par le client au portail de gestion en ligne.

### LES RÉSULTATS

- Fournisseur et point de contact uniques pour l'ensemble du parc d'imprimantes.
- Fourniture proactive de toner à chaque bureau.
- Rapports réguliers sur l'état des imprimantes.
- Création automatique de tickets d'incidents et envoi d'un technicien en cas de détection de codes incidents.

« Les imprimantes sont maintenant plus sûres et plus simples à utiliser et à gérer, et les coûts d'impression trimestriels ont diminué de moitié. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## TRANQUILLITÉ D'ESPRIT SUR TOUTE LA LIGNE

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Réduction des coûts



Sécurité des informations et risques

### L'ENJEU

- Rationaliser un parc vieillissant et disparate d'imprimantes (dont certaines des jet d'encre de bureau) et de photocopieurs dans un hôpital privé de premier plan.
- Réduire la complexité de la gestion du parc.
- Réduire la pression sur le personnel de l'assistance informatique.
- Réduire le risque aux informations.

### LA SOLUTION

- Audit complet d'évaluation et d'optimisation à l'aide du logiciel Xerox® CompleteView® Pro et de Xerox® Device Agent (DA).
- Sécurité des imprimantes et du réseau de bout en bout, avec notamment l'accès sécurisé des utilisateurs.
- Assistance de premier niveau assurée par Pinnacle.
- Commande automatique de consommables.

### LES RÉSULTATS

- Périphériques de 7 marques différentes remplacés par 3 modèles d'imprimantes Xerox, l'interface uniformisée simplifiant l'utilisation et la gestion.
- Baisse de 50 % des coûts d'impression trimestriels.
- Économies sur l'assistance interne redirigée vers l'administration de soins.
- Sécurité des documents renforcée.

« Les archives électroniques sûres et interrogeables de dossiers clients permettent de gagner de l'espace de stockage et améliorent la productivité des employés. »

Eric Ludaescher, directeur commercial,  
NG Partners



## NUMÉRISATION SIMPLE ET AISÉE

### PAYS :

Luxembourg

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Productivité

### L'ENJEU

- Aider une compagnie d'assurances à améliorer le stockage de ses dossiers clients, grâce à la numérisation.
- Accélérer et simplifier la numérisation, la gestion, l'enregistrement, l'accès et le partage d'informations.
- Éviter de compromettre la valeur probante des documents stockés.

### LA SOLUTION

- Imprimante multifonction Xerox® dotée de la technologie ConnectKey® et d'un connecteur Luxdoc, solutions de numérisation sur mesure développée par NG Partners à l'aide d'un logiciel Xerox®.
- Clic unique pour la numérisation et l'enregistrement d'un document dans une archive électronique sécurisée.
- Transfert automatique de documents vers un compte individuel, un groupe ou un flux de travail approuvé.

### LES RÉSULTATS

- Meilleure gestion des documents.
- Maintien de la valeur probante des documents.
- Productivité accrue : économies de 30 minutes par utilisateur et par jour, grâce aux capacités de recherche documentaire similaires à celles des fonctions Google.
- Besoin réduit d'espace de stockage des documents.



« Nous avons aidé notre client à rendre son flux de travail beaucoup plus efficace, et cette amélioration a influencé sa décision de continuer de travailler avec nous. »

Adam Victory, directeur général,  
XOS (UK)



## PLUS D'EFFICACITÉ, MOINS DE COÛTS

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Vitesse



Focalisation sur le client



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider une entreprise nationale de logistique à gérer son flux de bons de livraison plus efficacement.
- Supprimer le délai de six semaines nécessaire à la numérisation des bons de livraison en externe, à leur sauvegarde sur CD et à leur retour à l'entreprise.
- Permettre aux agents du centre d'appels de répondre aux questions des clients plus aisément, grâce à un accès plus rapide aux bons de livraison.

### LA SOLUTION

- Déploiement d'une plateforme de gestion de contenu Xerox® DocuShare® sur le cloud, en tant que principal espace d'archivage des bons de livraison.
- Remplacement du parc d'imprimantes hétérogène par des multifonctions Xerox® utilisées en tant que postes de numérisation.
- Numérisation directe des bons de livraison dans DocuShare® grâce à la ROC intégrale facilitant la recherche et l'extraction.

### LES RÉSULTATS

- Économies annuelles de 20 000 £ sur les charges de numérisation.
- Accès immédiat aux bons de livraison à jour pour les agents du centre d'appels, sous Xerox® DocuShare®.
- Meilleur service client, grâce à la recherche et à l'extraction rapides et simples des bons de livraison.

« Grâce à une solution complète de gestion déléguée des impressions, notre client bénéficie d'une baisse des coûts, d'une sécurité renforcée et d'une diminution de la pression sur son équipe informatique interne. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## MAINTIEN DE LA PRODUCTIVITÉ

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Soutenir une entreprise de logistique nationale dans son effort de hausse de l'efficacité de l'activité.
- Rationaliser le parc disparate existant, et améliorer sa gestion.
- Étendre la visibilité et le contrôle sur les coûts d'impression.
- Renforcer la sécurité du personnel itinérant imprimant à partir de clés USB.

### LA SOLUTION

- Audit numérique et sur site, à l'aide d'outils Xerox®.
- Services de gestion déléguée des impressions, avec imprimantes et multifonctions Xerox® A4 et A3.
- Outil de comptabilisation standard Xerox®.
- Xerox® Device Agent.
- Interface utilisateur Xerox® ConnectKey® identique sur toutes les imprimantes.
- Sécurité supplémentaire intégrée à toutes les imprimantes et au réseau.

### LES RÉSULTATS

- Coûts du parc d'imprimantes réduit de 40 %.
- Réduction significative des coûts, amélioration du contrôle et de la visibilité sur les coûts et capacité d'imputation en interne pour affectation budgétaire.
- Moins de pression sur l'assistance informatique, grâce à la surveillance proactive et à la fourniture de consommables automatisée.
- Formation des utilisateurs plus rapide et moins coûteuse.
- Impression mobile sécurisée.

« Nous avons aidé notre client à simplifier ses processus à l'échelle mondiale. Il nous a confié sa satisfaction d'avoir un partenaire capable de satisfaire à toutes ses exigences. »

Julia Strobl,  
Gregor Wasserburger Bürosysteme




## HAUSSE DE L'EFFICACITÉ, BAISSE DES COÛTS

### PAYS :

Autriche

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :

 Productivité

 Flexibilité et évolutivité

 Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Rationaliser le parc d'imprimantes d'une entreprise de production en croissance rapide et opérant depuis de multiples sites en Europe, aux États-Unis et au Moyen-Orient.
- Réduire le coût et la complexité de la gestion des consommables.
- Libérer l'équipe informatique du fardeau de la gestion des imprimantes et rentabiliser cette gestion.

### LA SOLUTION

- Déployer le service de gestion déléguée des impressions Xerox® sur tous les sites.
- Déployer 160 imprimantes Xerox® et remplacer les autres périphériques à l'expiration de leur contrat.
- Mise en service de Xerox® Device Agent (DA) pour la surveillance à distance des imprimantes.
- Portail FMP (Xerox® Fleet Management).

### LES RÉSULTATS

- Fournisseur et point de contact uniques pour tous les sites dans le monde.
- Automatisation : fourniture de consommables, relevés de compteurs, création d'incidents de service et d'envoi d'un technicien service client.
- Rapports réguliers sur l'état du parc, visibilité et contrôle totaux sur le portail FMP.
- Proposition de gestion des documents pour réduire les flux de travail sur papier.

« Notre client dépense moins et imprime moins ; et désormais, il impute facilement les coûts aux différents services, sur la base de l'analyse de l'usage. »

Bürosysteme Petric



## PERSPECTIVE ET RENTABILITÉ

**PAYS :**  
Autriche

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :

 Productivité

 Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider un fabricant national de parquets à optimiser son parc d'imprimantes hétérogène.
- Améliorer l'analyse des coûts d'impression et de l'usage, pour permettre la facturation à chaque service concerné.
- Réduire la charge de travail administratif lié aux imprimantes.

### LA SOLUTION

- Déployer le service de gestion déléguée des impressions Xerox® sur tous les sites.
- Déployer quelque 50 imprimantes Xerox® accompagnées de leur logiciel de gestion de l'impression.
- Mettre en place une solution de flux de travail permettant d'automatiser les tâches administratives et d'améliorer le paysage global des imprimantes.
- Portail FMP (Xerox® Fleet Management).

### LES RÉSULTATS

- Hausse de l'efficacité de la gestion des imprimantes/impressions et de l'analyse des coûts.
- Réduction des impressions de près de 12 000 pages sur environ 5 mois.
- Niveaux de service plus élevés : défaillances réglées dans les 17 heures ou moins.
- Fourniture de consommables rapide, automatisée et rentable, couvrant 84 % des commandes.

« Nous avons combiné le côté pratique de la couleur sur chaque imprimante et l'application de quotas visant à prévenir l'utilisation excessive de la couleur et la hausse incontrôlée des coûts. »

Pierre Giano, consultant MPS grands comptes  
Alpes Conseil Bureautique



## CONTRÔLE DE LA COULEUR

**PAYS :**  
France

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider une grande entreprise de fabrication régionale à réduire son volume d'impression (environ 8 millions de pages par an).
- Améliorer l'accès à l'impression couleur.
- Renforcer la sécurité des documents.
- Soulager le service informatique de la charge de travail liée à l'assistance sur les imprimantes.

### LA SOLUTION

- Déploiement d'un parc complet d'imprimantes couleur (à partir de 5 périphériques existants).
- Mise en place de l'impression pull sur identification par badge.
- Application de quotas couleur pour contrôler les volumes en couleur.
- Automatisation de la fourniture de consommables.
- Portail FMP (Xerox® Fleet Management).

### LES RÉSULTATS

- Baisse de 2 % du nombre de pages imprimées les 6 premiers mois.
- Possibilité pour les utilisateurs d'imprimer en couleur depuis n'importe quelle imprimante.
- Visibilité du parc d'imprimantes, à la fois pour le client et le partenaire.
- Libération du service informatique des tâches d'assistance liées aux imprimantes.

« Notre client économise énormément de temps et d'argent avec la traduction technique précise de documents entièrement formatés en sortie, par simple pression sur un bouton. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## TRADUCTION À LA DEMANDE

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE



CLIENT :



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider un fabricant mondial fournisseur de solutions monétiques à servir plus facilement sa base croissante de clients non anglophones.
- Réduire le coût et le temps de traduction et d'impression de la documentation des produits en plus de 35 langues.
- Éliminer le risque d'obsolescence des documents préimprimés lorsque les produits sont actualisés.

### LA SOLUTION

- Audit de l'environnement d'impression et au-delà, pour comprendre les priorités du client et les objectifs d'économies de coûts.
- Déploiement des imprimantes multifonctions Xerox® ConnectKey®.
- Installation de l'interface à clic unique du service Xerox® Easy Translator sur les multifonctions Xerox® ConnectKey®.

### LES RÉSULTATS

- Économies de 30 % sur les coûts : plus aucune dépendance des services de traduction externes, plus de gaspillage des stocks de documentation obsolète.
- Résultats rapides : précision technique et formatage parfait des brochures traduites et fournies à la demande sur les imprimantes multifonctions.
- Services d'utilisation simple : aucun besoin de formation intensive.

« Non seulement les utilisateurs disposent de toutes les fonctions d'impression dont ils ont besoin, mais nous avons réduit la pression des appels liés aux problèmes d'imprimantes sur l'assistance informatique. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## SIMPLIFICATION ET ÉCONOMIES

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider une entreprise industrielle en croissance à rationaliser et mettre en réseau un parc disparate de 35 imprimantes existantes non gérées.
- Assurer que les imprimantes fournissent la bonne fonctionnalité au bon prix.
- Diminuer le volume des appels d'assistance liés aux imprimantes de la part des utilisateurs sur les 8 sites.

### LA SOLUTION

- Audit de l'environnement d'impression à l'aide d'outils Xerox® et de l'expertise de Pinnacle.
- Service de gestion déléguée des impressions portant sur 25 imprimantes multifonctions Xerox® A3 et A4 avec interface utilisateur standard.
- Surveillance et gestion centralisées des imprimantes par Pinnacle.
- Visibilité complète sur l'usage et les coûts, permettant ainsi la facturation en interne aux services concernés.

### LES RÉSULTATS

- Baisse de 30 % du nombre d'imprimantes.
- Baisse de 68 % des appels à l'assistance informatique.
- Économies sur les coûts de l'énergie et de la maintenance des imprimantes.
- Hausse de la productivité : gamme complète de fonctions d'imprimantes, notamment la numérisation, par le biais d'une interface utilisateur conviviale.

« Le contrôle renforcé de l'environnement d'impression permet à notre client de tenir ses engagements croissants de productivité et de sécurité dans le cadre d'un contrat stratégique. »

Djalel Ghezal, directeur commercial  
Partner Systèmes



## SÉCURITÉ DES DOCUMENTS ET DES PÉRIPHÉRIQUES

**PAYS :**  
France

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider un groupe industriel spécialisé à rationaliser son parc hétérogène de 86 imprimantes.
- Satisfaire aux exigences croissantes de productivité et de sécurité des documents liées à un nouveau contrat de commercialisation de sous-marins.
- Rationaliser la maintenance des imprimantes et les commandes de consommables.

### LA SOLUTION

- Utilisation de Xerox® Device Agent (DA) pour aide à localiser les imprimantes et analyser les besoins du client.
- Remplacement du parc d'imprimantes disparate par 27 imprimantes Xerox®.
- Définition de la politique d'impression, en collaboration avec le directeur informatique.
- Déploiement d'un logiciel de gestion d'imprimantes avec identification des utilisateurs.

### LES RÉSULTATS

- Amélioration du contrôle sur les imprimantes, notamment par l'accès sécurisé.
- Renforcement de la sécurité des documents stratégiques et secrets.
- Gains de temps pour le service informatique du client.
- Économies de 27 % sur les coûts visibles et accessoires.



« L'ampleur mondiale des Xerox® Print Partner Services nous a aidés à regagner la confiance d'un ancien client. Aujourd'hui, il est si satisfait de notre service qu'il a accepté de nous servir de référence. »

Niels Lynge, PDG,  
XP Digital



## PRESTATIONS À L'ÉCHELLE MONDIALE

### PAYS :

Danemark

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Flexibilité et évolutivité

### LES ENJEUX

- Aider une entreprise pharmaceutique à résoudre ses problèmes d'impression à l'échelle mondiale, non réglés par son fournisseur.

### LA SOLUTION

- Solution Xerox® Print Partner Services à l'échelle mondiale, incorporant les imprimantes, le service, la commande de consommables et la gestion du compte.
- Compatibilité avec les systèmes informatiques du client et ses protocoles de sécurité.

### LES RÉSULTATS

- Satisfaction aux exigences d'impression du client, dans le monde entier.
- Satisfaction du service de la part du client qui sert de référence envers d'autres prospects dont les besoins sont également mondiaux.

« L'impression pull et la technologie Xerox® ColorQube ont aidé notre client à réduire le gaspillage de 90 % et à s'aligner sur la politique environnementale du gouvernement. »




Roberto Sánchez, directeur informatique,  
Ofimática Alicante



## OBJECTIF : PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

**PAYS :**  
Espagne

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :

-  Pérennité de l'environnement
-  Productivité
-  Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider une collectivité locale à satisfaire aux objectifs du gouvernement central sur le gaspillage.
- Réduire les coûts liés à l'impression.
- Réduire la complexité du parc d'imprimantes.
- Soulager les utilisateurs du besoin de passer des appels d'intervention technique et de commande de consommables.
- Réduire l'espace nécessaire au stockage de consommables.

### LA SOLUTION

- Rationalisation du parc d'imprimantes : de 35 à 23 imprimantes multifonctions ; de 4 marques et 15 modèles à une marque unique (Xerox) et 2 modèles.
- Xerox® ColorQube®, pour l'élimination du papier à lettres préimprimé.
- Logiciel de gestion d'imprimantes PaperCut, pour l'impression pull, la surveillance des imprimantes et le contrôle des coûts.
- Commandes de consommables automatiques.

### LES RÉSULTATS

- Baisse de 21 % du TCO (Total Cost of Ownership, coût total d'exploitation).
- Réduction du gaspillage lié à l'impression de 10 %.
- Part de 56 % des interventions techniques générée automatiquement, sans besoin pour les utilisateurs d'appeler.
- Livraison proactive de 95 % des consommables, réduisant ainsi le fardeau pour le service informatique.
- Temps de fonctionnement des imprimantes de 95 %.

Nous avons aidé un groupe de presse de premier plan à rationaliser ses processus et coûts liés à l'impression, en soutien à ses objectifs d'optimisation de l'activité. »

Reprise de Criclsa



## HAUSSE DE LA PRODUCTIVITÉ

**PAYS :**  
Espagne

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :

 Productivité

 Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider la maison-mère d'un groupe de presse à simplifier et réduire un parc d'imprimantes disparate.
- Réduire les coûts liés à l'impression.
- Automatiser les processus liés à l'impression, gourmands en ressources.
- Faire adopter les changements par tous les collaborateurs.

### LA SOLUTION

- Rationalisation du parc d'imprimantes par des imprimantes multifonctions et des imprimantes laser couleur entièrement Xerox®.
- Déploiement de la solution PaperCut pour suivre les volumes d'impression par service.
- Automatisation de l'expédition de consommables.
- Portail Xerox® FMP (Fleet Management Portal) pour le suivi des incidents.
- Formation et engagement des utilisateurs.

### LES RÉSULTATS

- Réduction de 65 % du parc d'imprimantes, de 200 à 70 périphériques.
- Baisse de 35 % des coûts liés à l'impression
- Recentralisation des ressources sur le cœur de métier de la société.
- Réussite de la gestion du changement.

« Notre client est ravi du servi  
entièrement géré sur toutes ses  
imprimantes et du système rationalisé de  
commande de consommables. »

Massimiliano Lai, directeur commercial,  
Tecnooffice



## ÉLIMINER LES POINTS DOULOUREUX

**PAYS :**  
Italie

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE



Productivité

### L'ENJEU

- Débarrasser une enseigne de premier plan du fardeau de la commande des consommables.
- Éviter le besoin d'acheter par avance et de réserver de l'espace aux stocks.
- Améliorer la surveillance et la gestion du parc d'imprimantes disparate sur de multiples sites en Sardaigne.

### LA SOLUTION

- Portail Xerox® FMP (Fleet Management Portal) pour la consolidation des données d'usage des périphériques et l'automatisation de la commande de consommables.
- Système de gestion des incidents.

### LES RÉSULTATS

- Centralisation de la surveillance et de la gestion de toutes les imprimantes.
- Hausse de la productivité du service d'assistance.
- Livraison des consommables en fonction des besoins, inutile de commander par avance et de stocker.
- Hausse de la satisfaction client et amélioration de l'expérience.

« Nous avons fourni un service de gestion déléguée des impressions rentable et hautement performant qui s'intègre à l'infrastructure complexe de notre client. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## AUGMENTATION DU TEMPS DE FONCTIONNEMENT, DIMINUTION DES COÛTS

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :

 Productivité

 Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider une enseigne spécialisée employant 500 collaborateurs à l'échelle nationale à réduire le coût de l'impression.
- Assurer l'intégration des nouveaux services aux systèmes logiciels propriétaires et sur mesure existants.

### LA SOLUTION

- Services d'évaluation et de conception.
- Service de gestion déléguée des impressions sur imprimantes Xerox® A3 et A4 dotées de la technologie Xerox® ConnectKey®.
- Utilisation de Xerox® Services Manager pour le suivi et la gestion des actifs, des consommables et des incidents.

### LES RÉSULTATS

- Baisse de 40 % des coûts d'impression.
- Alignement des coûts d'impression et du plan de paiement sur les exigences budgétaires du client.
- Augmentation du temps de fonctionnement et de l'accès des imprimantes, et accélération de l'impression.
- Harmonisation de l'interaction entre les imprimantes Xerox et les systèmes informatiques existants.

« Un service de gestion déléguée des impressions permet à une organisation de développement international d'économiser 9 000 € par mois, et soulage son équipe information d'un fardeau pesant. »

BV-comOffice



## TRANSPARENCE ET ÉCONOMIES

### PAYS :

Allemagne

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Rationaliser et actualiser un parc d'imprimantes disparate utilisé par une ONG de défense des droits de l'enfance.
- Augmenter la transparence des coûts liés à l'impression.
- Réduire le fardeau administratif du service informatique.

### LA SOLUTION

- Service de gestion déléguée des impressions couvrant des centaines d'imprimantes Xerox® et non-Xerox®.
- Réapprovisionnement automatique des consommables.
- Coûts d'impression à la page homogènes sur toutes les marques et tous les modèles d'imprimantes.

### LES RÉSULTATS

- Rationalisation, actualisation et gestion efficace du parc d'imprimantes.
- Point de contact unique pour toutes les questions d'impression.
- Économies mensuelles de 9 000 € sur les coûts.

« Notre client contrôle entièrement son parc d'imprimantes et ses coûts d'impression à l'échelle mondiale et dispose également de l'impression mobile pratique. »

Borislava Kostadinova, responsable grands comptes,  
Klaus Vogel Bürotechnik



## CONTRÔLE ET FLEXIBILITÉ

### PAYS :

Allemagne

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider une entreprise technologique présente dans 40 pays à rationaliser son parc d'imprimantes disparate.
- Mettre fin à la commande et à la facturation locales d'imprimantes.
- Réduire la gamme de consommables à stocker.
- Diminuer le fardeau lié aux imprimantes porté par l'équipe informatique.
- Améliorer le contrôle des coûts.

### LA SOLUTION

- Évaluation de l'environnement d'impression à l'aide de Xerox® Asset DB et DA.
- Consolidation en quatre modèles Xerox et un contrat de service.
- Solution de gestion de l'impression.
- Automatisation de la création d'incidents de service et du réapprovisionnement des consommables.
- Portail FMP (Xerox® Fleet Management).

### LES RÉSULTATS

- Un seul fournisseur, un seul point de contact.
- Soulagement des tâches liées à l'impression pour l'équipe informatique.
- Capacité d'examiner le parc et de demander une intervention par le biais du portail FMP.
- Renforcement du contrôle des coûts d'impression.
- Impression mobile sécurisée.

« Nous avons travaillé en collaboration étroite avec le client pour comprendre ses objectifs de transition digitale, et nous lui avons fourni une solution capable de grandir avec son activité. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## TRANSFORMATION DIGITALE SÉCURISÉE

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Soutenir une société de conseil financier à opérer sa transition vers des méthodes de travail digitales et plus collaboratives.
- Permettre aux utilisateurs répartis sur 5 sites d'accéder aisément et rapidement à la documentation du client.
- Entretenir la sécurité des informations personnelles et financières.

### LA SOLUTION

- Évaluation des flux d'information et des besoins d'accès utilisateurs.
- Intégration d'une solution d'impression mobile, de stockage de documents et de numérisation, hébergée sur le cloud.
- Installation d'imprimantes multifonctions Xerox® ConnectKey® sur tous les sites.
- Intégration de la sécurité sur toutes les imprimantes et sur le réseau.

### LES RÉSULTATS

- Documents au format numérique disponibles aux utilisateurs autorisés par simple pression sur un bouton.
- Sécurité des documents au format numérique d'un bout à l'autre.
- Utilisation simple, grâce à l'interface uniforme et standard des imprimantes multifonctions.
- Économies de 25 à 35 % sur les coûts, le temps et l'espace de stockage.



« La combinaison d'imprimantes multifonctions gérées et de fonctions de travail mobile sécurisées permet de gagner du temps et de l'argent, et d'utiliser les ressources à bon escient. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## TRAVAIL NOMADE SÉCURISÉ

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Pérennité de l'environnement



Productivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Permettre aux directeurs régionaux d'une association de logements à loyer modéré d'accéder à distance au système de gestion centralisée des logements.
- Supprimer le besoin de se rendre au siège social pour imprimer, numériser et copier des documents.
- Soulager l'équipe informatique de la maintenance des imprimantes.

### LA SOLUTION

- Remplacement de périphériques non gérés à fonction unique répartis sur 8 sites par des imprimantes multifonctions Xerox® gérées avec fourniture de consommables automatique.
- Mise en place d'une solution d'impression, de numérisation et de copie de documents à partir de tablettes et de mobiles multifonctions.
- Mise en place de l'accès sécurisé au système de gestion des logements par tablette ou mobile multifonction.

### LES RÉSULTATS

- Capacité d'accès et d'actualisation des informations de gestion des logements à tout moment et en tout lieu.
- Économies de 30 % sur les coûts, réduction de l'impact sur l'environnement et gain de 18 heures par directeur et par semaine, en éliminant l'obligation de se rendre au siège social.
- Réduction de la pression sur le service informatique, grâce à la mise en place du service de gestion déléguée des impressions.

« Nous aidons notre client à réaliser ses objectifs de transition digitale, en transformant ses documents papier en informations accessibles. »

Nustream



## ADOPTION DE LA TRANSITION DIGITALE

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Sécurité des informations et risques



Productivité



Flexibilité et évolutivité



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Soutenir un cabinet comptable dans sa transition vers des méthodes de travail digitales.
- Réduire les coûts liés à l'impression.
- Assurer la sécurité des documents et des informations.
- Améliorer la visibilité sur l'impression et l'environnement d'impression.

### LA SOLUTION

- Évaluation de l'environnement d'impression, à l'aide de Xerox® Asset DB et Xerox® Device Agent (DA).
- Remplacement de 23 périphériques à fonction unique par 2 imprimantes multifonctions Xerox entièrement gérées, équipées de fonctions de sécurité et de numérisation vers Dropbox.
- Mise en place de politiques visant à réduire l'impression couleur.
- Solutions de surveillance de l'usage des périphériques.

### LES RÉSULTATS

- Réduction de 20 % des coûts d'impression et de 10 % des volumes, malgré une hausse de 25 % du nombre de collaborateurs.
- Accès plus simple et plus efficace aux informations (en particulier pour le personnel itinérant) grâce à la numérisation des documents.
- Outils d'analyse des données en soutien à la transformation digitale.

« En effectuant l'audit approfondi du système actuel de notre client, nous avons pu identifier les opportunités d'économies immédiates et à plus long terme. »

Clive Hamilton, directeur général groupe,  
Pinnacle Complete Office Solutions



## MODERNISATION DES PROCESSUS

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Pérennité de l'environnement



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Aider une entreprise établie du secteur de l'emballage des pièces automobiles à moderniser son processus de production d'étiquettes.
- Réduire le coût de l'impression des étiquettes.

### LA SOLUTION

- Audit et analyse des flux de travaux.
- Remplacement des imprimantes à impact existantes par des imprimantes laser gérées à haut rendement énergétique pour l'impression d'étiquettes.
- Logiciel de superposition de formulaires permettant l'intégration du logiciel de production des étiquettes et des sources de données hérités aux nouvelles imprimantes laser.

### LES RÉSULTATS

- Production plus efficace d'étiquettes de qualité supérieure.
- Réduction de 35 % des coûts liés à l'impression d'étiquettes (notamment par la baisse de la consommation et l'élimination des frais de réparation).
- Réinvestissement des économies sur les coûts dans l'entreprise.

« Le portail nous donne la visibilité et le contrôle qui nous aident à fournir à notre client un véritable service de gestion déléguée des impressions dont il est absolument ravi. »

Patrick Van Baelen, associé directeur général,  
XsolveIT



## UN SERVICE PARFAITEMENT SATISFAISANT

**PAYS :**  
Belgique

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Vitesse



Focalisation sur le client

### L'ENJEU

- Mettre en évidence les problèmes opérationnels avant qu'ils ne se produisent.
- Assurer un temps de fonctionnement supérieur des imprimantes de manière rentable.
- Assurer la satisfaction des clients par le respect des accords de niveau de service.

### LA SOLUTION

- Portail FMP Xerox® (Fleet Management Portal) avec tableau de bord opérationnel, permettant la surveillance étroite des parcs d'imprimantes des clients.
- Établissement des priorités des vues des problèmes opérationnels éventuels sur le portail FMP, pour une résolution plus rapide.

### LES RÉSULTATS

- Meilleure performance par rapport aux accords de niveau de service.
- Surveillance plus efficace du parc d'imprimantes.
- Formation plus rapide des nouveaux collaborateurs du service d'assistance, grâce à l'interface intuitive du portail FMP.
- Nouveau niveau de service et de satisfaction client.

« Xerox® Services Manager nous aide à remporter davantage de contrats à l'échelle internationale et à fournir à nos clients un service plus personnalisé. »

Edwin Jongsma, directeur commercial,  
Xtandit



## RÉUSSITE SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE

### PAYS :

Pays-Bas

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Flexibilité et évolutivité



Croissance des revenus



Focalisation sur le client

### L'ENJEU

- Améliorer la compétitivité dans le secteur de la gestion des parcs d'imprimantes disparates pour les clients d'envergure mondiale.
- Étendre les capacités de gestion des imprimantes au-delà de la simple surveillance.
- Fournir une fonction de service d'assistance gérée.

### LA SOLUTION

- Xerox® Services Manager pour la gestion de bout en bout des actifs et des incidents.
- Consolidation (via Services Manager) des informations financières, des données d'usage des périphériques, de la gestion des stocks de consommables, du suivi des coûts et de la gestion du niveau de service.

### LES RÉSULTATS

- Capacité de gérer des parcs d'imprimantes disparates dans de multiples pays.
- Hausse de la productivité et de l'efficacité du service d'assistance.
- Hausse de la satisfaction des clients par la prestation d'un véritable service de gestion déléguée des impressions.
- Obtention de contrats internationaux plus nombreux.

« Avec Xerox, la rationalisation de la gestion des consommables nous aide à nous différencier de nos concurrents. »

Thomas Meier, directeur du programme MPS,  
Comdat



## AUTOMATISATION AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ

### PAYS :

Suisse

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Focalisation sur le client



Réduction des coûts

### L'ENJEU

- Améliorer le processus de gestion des consommables pour plus de 1 000 imprimantes sans contrats de service, utilisées sur la base de clientèle.
- Élimination du besoin de stockage de consommables chez les clients.

### LA SOLUTION

- Xerox® Enhanced Managed Supplies Service (EMSS) pour surveiller toutes les imprimantes et générer des alertes proactives lorsque le niveau de consommables tombe sous un seuil déterminé.
- Portail Xerox® FMP (Fleet Management Portal) pour transformer les alertes en commandes de consommables, vérifier les stocks auprès des fournisseurs et surveiller le statut des commandes de consommables.

### LES RÉSULTATS

- Gestion plus efficace des consommables sur toutes les marques d'imprimantes, grâce à l'automatisation optimisée par EMSS.
- Différenciation par rapport à la concurrence.
- Économies sur les coûts transférées aux clients, Xerox étant notre source unique de consommables.
- Aucun besoin pour les clients de commander des consommables ni de gérer leurs stocks.

« Nous utilisons les outils d'analyse Xerox pour accélérer les évaluations et quantifier les avantages de notre service de gestion déléguée des impressions pour le client. »

Marc Ueckermann, directeur solutions et services,  
Xenith Document Systems



## OUTILS D'ANALYSE OPTIMISÉS

### PAYS :

Royaume-Uni

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Focalisation sur le client

### L'ENJEU

- Rationaliser les phases de consultation, d'analyse stratégique et d'optimisation de l'offre de service de gestion déléguée des impressions (MPS).
- Améliorer la qualité et la précision des informations de gestion fournies aux clients.

### LA SOLUTION

- Outils d'évaluation Xerox (Xerox® Asset DB et CompleteView® Pro), pour une meilleure compréhension de l'environnement d'utilisation de chaque client.

### LES RÉSULTATS

- Excellence de la prestation de services, avec des données précises et opportunes, présentées dans un format professionnel et interactif.
- Amélioration de la capacité à quantifier et démontrer les avantages pour l'activité de la solution MPS.
- Différenciation de l'offre MPS de Xenith, par l'emploi de robustes outils d'analyse.

« Les outils d'évaluation Xerox nous donnent une perspective plus approfondie de l'environnement d'impression de nos clients, nous aidant ainsi à proposer des offres bien plus attrayantes. »

Gonçalo Silvestre, directeur commercial,  
Juvex



## PERSPECTIVE APPROFONDIE

**PAYS :**  
Portugal

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :



Vitesse



Focalisation sur le client

### L'ENJEU

- Comprendre le coût total d'exploitation des environnements d'impression actuels des clients.
- Obtenir une vision approfondie de la performance et des coûts d'exploitation des parcs disparates des clients.
- Accélérer et simplifier l'analyse de l'environnement d'impression des clients.

### LA SOLUTION

- Outils d'évaluation Xerox (Xerox® Asset DB et CompleteView® Pro), facilitant l'analyse approfondie de l'environnement d'impression des clients.
- Adoption des outils par l'équipe commerciale de Juvex.

### LES RÉSULTATS

- Création de propositions plus attrayantes incorporant les données réelles de chaque client.
- Capacité supérieure de démonstration de la réduction des coûts d'impression et de l'augmentation de la productivité aux clients.



« LPH (Light Partner Helpdesk) et EMSS (Enhanced Managed Supply Services) nous ont permis de renforcer nos relations clientèle. »

Malin Jelsgaard, directeur de l'assistance, Simplify



## RAPPROCHEMENT AVEC LES CLIENTS

**PAYS :**  
Norvège

### AVANTAGES PRINCIPAUX POUR LE CLIENT :

 Croissance des revenus

 Focalisation sur le client

### L'ENJEU

- Rétablir de solides relations avec les clients.
- Reprendre le contrôle des opérations clients, pour éviter l'érosion du chiffre d'affaires.

### LA SOLUTION

- Light Partner Helpdesk (LPH).
- Xerox® Enhanced Managed Supply Services (EMSS).

### LES RÉSULTATS

- Optimisation du service client.
- Augmentation du contrôle sur l'interface client.
- Simplification des routines quotidiennes des clients, notamment la gestion des consommables.
- Renforcement de la chaîne de bénéfices.
- Nouvelles opportunités, grâce à la discussion de solutions professionnelles supplémentaires.

# À propos de Xerox

Avec un chiffre d'affaires de 11 milliards de dollars, Xerox est un leader technologique qui innove pour transformer la manière dont le monde communique, partage et travaille. Notre savoir-faire est plus important que jamais alors que les clients de toute taille cherchent à améliorer leur productivité, à optimiser leur rentabilité et à augmenter la satisfaction de leur clientèle. Nous aidons les PME, les grandes entreprises, les administrations publiques, les prestataires de services de communications graphiques, ainsi que nos partenaires qui les accompagnent à atteindre ces objectifs.

Nous comprenons leur cœur de métier, et toutes les formes que peuvent prendre leurs activités. Nous embrassons le monde de plus en plus complexe du papier et du numérique. De la bureautique et du mobile. Du personnel et du social. Chaque jour, partout dans le monde, dans plus de 160 pays, nos technologies, nos logiciels et nos collaborateurs agissent avec succès à la croisée de ces domaines. Nous automatisons, personnalisons, présentons, analysons et protégeons les données pour permettre à nos clients d'opérer plus rapidement.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur le site [www.xerox.com](http://www.xerox.com).