

A photograph of two business professionals, a man and a woman, looking at a tablet computer. The man is pointing at the screen, which displays a data visualization with a pie chart and a bar chart. The woman is also looking at the screen. The background is blurred, suggesting an office setting.

Puissance de l'analytique.

Pour aller au-delà des périphériques et de l'impression.

**faits
pour
penser.**[™]

xerox[™]

Le milieu de travail numérique n'est pas une destination. C'est un parcours continu.

L'Internet des objets est en pleine explosion. Le nombre d'appareils connectés à Internet (machines, détecteurs, caméras, etc.) ne fera que croître, ainsi que les données numériques produites par le milieu de travail.

L'analytique peut transformer les données entre les appareils, les utilisateurs, les documents et les processus en renseignements utiles sur le milieu de travail. Vous avez ainsi une meilleure idée de ce qui se passe vraiment dans vos affaires au quotidien et puissiez faire en sorte que vos employés soient plus productifs et votre milieu de travail plus efficace et mieux sécurisé.

En bref, l'analytique peut vous aider à simplifier et automatiser vos flux et remodeler vos processus de manière à ce qu'ils soient totalement alignés sur vos priorités d'affaires.

Ce guide examine les quatre niveaux de l'analytique qui sont la base des Services intelligents en milieu de travail de Xerox®.

Il approfondit chaque niveau et indique comment ils constituent un guide pour la transformation numérique qui permettra d'améliorer la façon dont votre entreprise fonctionne aujourd'hui et comment elle peut être prête pour demain.

Tirez-vous parti de la vaste quantité de données de vos appareils, utilisateurs, documents et processus? Savez-vous si votre entreprise est aussi productive, efficace et sécurisée que ce qu'elle semble être?

TABLE DES MATIÈRES

- 03 Quatre niveaux clés
- 04 Analytique des appareils
- 07 Analytique des utilisateurs
- 08 Analytique des documents
- 09 Analytique des processus
- 10 Analytique en action
- 13 Conception d'un milieu de travail intelligent

28,7 %

Taux de croissance annuel composé des données d'appareils reliés à l'Internet des objets de 2018 à 2025.

Source : Worldwide Global DataSphere IoT Device and Data Forecast, 2019-2023 (IDC #US45066919)

Quatre niveaux clés sur lesquels une entreprise doit avoir plus d'information.



Chaque niveau offre un type différent d'analytique et s'appuie sur les autres pour rassembler progressivement des informations plus sophistiquées sur lesquelles vous pouvez agir pour améliorer les performances globales et la productivité de votre entreprise.

L'analytique fournit des renseignements sur le milieu de travail concernant :

- L'utilisation des imprimantes et l'optimisation des fonctions pour **réduire les coûts**
- Des informations en temps réel sur les tendances et le service des imprimantes, par exemple les **niveaux de service** et les volumes
- L'identification des processus complexes qui peuvent être simplifiés par des **flux de travail numériques** pour améliorer la productivité des employés
- Aperçu de l'**impact en termes de durabilité** (consommation d'énergie et de papier)
- **Risques de sécurité** tels que la conformité aux stratégies de sécurité des imprimantes et le contenu non autorisé qui est numérisé, copié ou imprimé
- **Comportements des utilisateurs**, par exemple, à quels types de documents ils accèdent, où, quand et pourquoi



Analytique des appareils

Vos imprimantes ont-elle une meilleure visibilité sur les coûts que vous?

L'analytique des périphériques vous permet de comprendre le coût total de possession de vos services d'impression, ainsi que leur impact sur l'environnement. Il s'agit d'avoir le bon produit, au bon endroit et au bon moment pour soutenir un milieu de travail efficace et durable. Vous pouvez avoir fait une évaluation de périphériques dans le passé, mais si votre organisation ou l'infrastructure a subi des changements depuis, il est temps de vous repencher sur la question. Par exemple, vous pouvez découvrir que vous générez des volumes d'impression beaucoup plus élevés que ce que vous imaginez. C'est un coût important dont il faut être conscient.

QU'EST-CE QUE L'ANALYTIQUE PEUT AUSSI RÉVÉLER QUI SOIT DIRECTEMENT EXPLOITABLE?

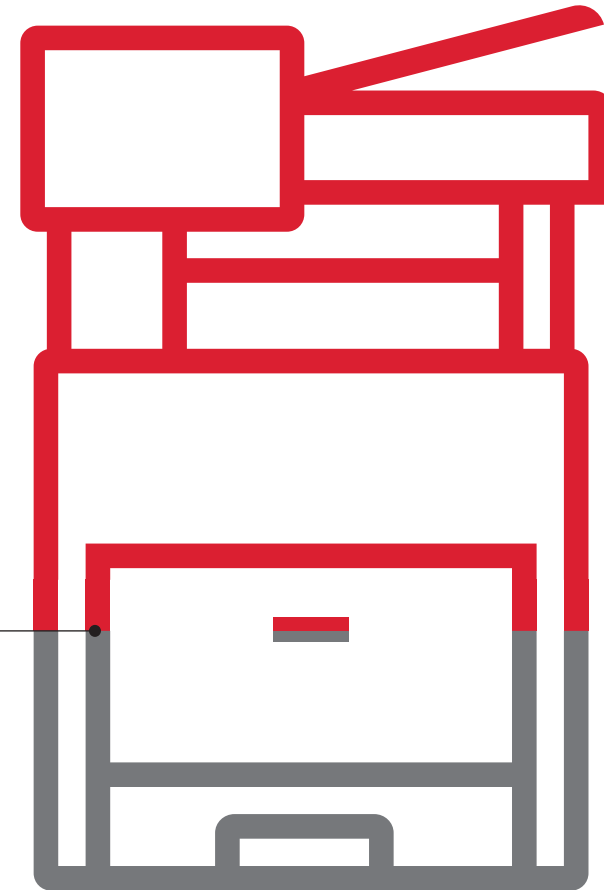
L'analytique des appareils vous permet de prendre une décision éclairée concernant les périphériques dont vous avez vraiment besoin à l'échelle de votre entreprise, où vous en avez besoin et si vous devez répartir vos volumes d'impression élevés sur des imprimantes multifonctions ou un atelier d'impression centralisé.

Vous pouvez également optimiser la façon dont vous utilisez vos appareils, en vous assurant qu'aucun n'est sur ou sous-utilisé. Vous découvrirez peut-être que vous pouvez réduire considérablement le nombre de périphériques que vous utilisez et toujours imprimer tout ce dont vous avez besoin.

La plupart des entreprises passent à côté d'économies potentielles.

10 à 30 %

Source : Gartner Group



 Analytique des appareils

Mais comment savoir par où commencer?

Sans savoir où vous en êtes aujourd'hui, vous ne pouvez pas planifier votre parcours vers là où vous voulez être demain. Cette phase est cruciale pour optimiser la planification.

Les mesures à prendre pour définir votre point de référence comprennent :

Étape 1 : Déterminer votre parc d'imprimantes en cartographiant et en analysant tous les appareils et outils logiciels, et en récupérant les données de marques et de modèles, le nombre de pages et les numéros de série.

Étape 2 : Établir une référence en matière de coûts comme le coût par page en cours ou le coût total de possession.

Étape 3 : Évaluer l'impact environnemental des périphériques et des volumes de papier imprimé.

À partir de cette base, il est possible d'utiliser l'analytique prédictive pour modéliser des scénarios « Que se passerait-il si... » et d'évaluer différentes options d'amélioration.

Avez-vous une idée de votre parc et de votre coût total de possession? Avez-vous des appareils avec un faible taux d'utilisation qui mériteraient d'être optimisés?

 Analytique des appareils

Vous savez où vous êtes. Et maintenant?

ÉVALUER, CONCEVOIR, SUIVRE ET REVOIR

Tout comme le milieu de travail numérique est un voyage continu, l'analytique est un processus perpétuel qui vous permet de poser les bonnes questions et d'y répondre, et de prendre de meilleures décisions. Les services intelligents en milieu de travail de Xerox® vous permettent de développer une stratégie d'impression globale qui évalue la maturité dans six dimensions : vision, sécurité, mobilité, durabilité, coûts et productivité, en commençant par l'analytique des périphériques.

Cela permet d'identifier l'impression non essentielle, d'établir la stratégie d'impression appropriée (convenue avec vous pour optimiser votre infrastructure d'impression et vous aider à atteindre vos objectifs) et contrôler la conformité.

La surveillance en temps réel et l'examen des tendances nous permettent de faire des changements immédiats et de fournir des données exploitables pour faire en sorte d'atteindre vos KPI, maintenant et dans le temps. L'analytique des appareils n'étant pas un processus ponctuel, avant la signature du contrat, elle nous permet de continuellement améliorer les choses pendant la durée de vie du contrat, puisque nous sommes votre partenaire et conseiller de confiance.



Définir vos objectifs.

Réduire les volumes
d'impression de

30 %

Réduire l'espace
d'entreposage de

20 %

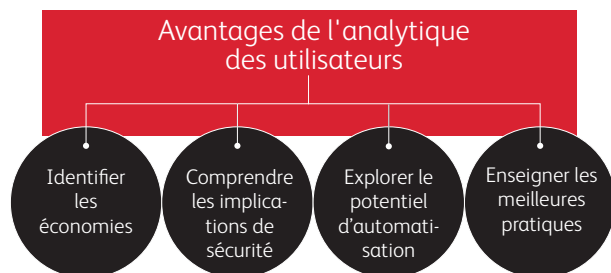
Réduire le parc
d'appareils de

20 %



Analytique des utilisateurs

Ce ne sont pas les imprimantes qui impriment, mais les utilisateurs.



Ayez la maîtrise de qui, quoi et quand. L'analytique des utilisateurs peut vous permettre de réaliser des économies de coûts, d'améliorer la sécurité et de modifier les comportements.

Comportement : Qui accède à quoi et imprime quel contenu? Où les utilisateurs réalisent-ils leurs impressions? Et quand?

Volume : Combien les utilisateurs individuels et les équipes impriment-ils?

Table des matières : Quels documents les gens impriment-ils? Impriment-ils des documents qui ne sont pas alignés sur une stratégie d'impression établie?

Déchets : Saviez-vous que 30 % du papier imprimé n'est jamais récupéré à l'imprimante et que l'analytique des utilisateurs offre un aperçu et permet de modifier les comportements en présentant les choses de façon ludique? En ayant cela à l'esprit, les gens utilisent-ils raisonnablement le papier et le toner? Pourraient-ils utiliser moins de papier ou faire de meilleurs choix pour ce qu'ils doivent imprimer et comment le faire? Utilisent-ils l'impression couleur haute résolution lorsque le noir et blanc pourrait tout aussi bien suffire?

Tendances : Comment tous ces facteurs changent au fil du temps? Y a-t-il des des crêtes et des creux un jour, une semaine, un mois ou une année donnée?

EN CONNAISSANT MIEUX LES UTILISATEURS, VOUS POUVEZ FAVORISER UN CHANGEMENT DE COMPORTEMENT.

- **Observez** où vous pouvez réaliser des économies de coûts.
- **Analytiquez** l'utilisation au niveau des appareils, des utilisateurs et d'un service pour avoir une meilleure idée du comportement des utilisateurs.
- **Découvrez** de nouvelles façons de partager ou de répartir les coûts, tels que la facturation interne au niveau d'un service ou des individus.
- **Identifiez** l'impression qui n'est pas essentielle et vérifiez la conformité aux stratégies d'impression.
- **Explorez** le potentiel de l'automatisation des flux de papier en les passant à des flux numériques.
- **Comprenez** les implications sur le plan de la sécurité et assurez-vous que vos stratégies de sécurité sont définies et suivies.
- **Éduquez** les gens, les équipes et les fonctions de l'entreprise sur les meilleures pratiques.
- **Surveillez** l'impression pour vous assurer que vos économies, les garanties, les processus et la formation sont bien suivis.

Savez-vous si les utilisateurs impriment en dehors des heures d'impression? Quels services consomment le plus de documents avec des étapes manuelles? Êtes-vous en mesure de facturer avec précision l'impression à des centres de budget appropriés?

 Analytique des documents

Vos documents ont beaucoup à dire. Êtes-vous à l'écoute?



Où va l'impression que vous réalisez?

Classée >> Déchiquetée >> Recyclée

L'analytique des documents illustre le rôle des documents imprimés et celui que les processus associés jouent dans votre organisation.

DÉCOUVREZ OÙ SONT LES GOULETS D'ÉTRANGLEMENT ET LES RETARDS.

Chaque processus du milieu de travail peut toujours être amélioré. Par exemple, saviez-vous que 45 % de l'impression a une durée de vie moins d'un jour?* L'analytique des documents vous donne des données intéressantes sur les processus qui, selon vous, sont inefficaces, et vous permettent de le prouver. Elle fournit également des données probantes sur les avantages qu'il y a à les améliorer. De même, l'analytique des documents vous aidera à acquérir une compréhension claire du cycle de vie des documents et vous permettra d'identifier les opportunités de gains rapides pour la numérisation. Fort de cet aperçu, vous pouvez rechercher des moyens de transformer numériquement ou d'automatiser vos flux de travail, ce qui peut être moins coûteux, plus durable, plus efficace et plus sécurisé que les flux basés sur le papier, et beaucoup plus facile à mettre en place que ce que vous imaginez.

Y a-t-il une stratégie d'impression en place et les employés en sont-ils avisés? Avez-vous mis en place une piste de vérification pour prouver qui a envoyé quoi et quand? L'analytique des documents fournit une piste de vérification en plus d'assurer la conformité aux stratégies d'impression.

*Source : Les faits : Blogue « Office Workers and Their Waste Generation » (Les employés de bureau et leur production de déchets) - Shelley Beel - 11 juin 2019.



Analytique des processus

Aller dans le détail permet d'avoir une vue globale.

L'analytique des processus décompose les étapes de vos processus d'affaires, vous donnant une vue d'ensemble plus claire. De là, il est possible d'identifier les étapes qui n'ajoutent aucune valeur (pour vous ou vos clients) et coûtent donc cher en termes de coûts, de ressources, de temps, de satisfaction des clients et sont source de risques de sécurité potentiels pour l'organisation.

En parlant avec des experts ou propriétaires de processus, vous pourrez acquérir les connaissances et les données détaillées dont vous avez besoin pour mieux identifier les opportunités d'amélioration.

L'analytique permet d'identifier les inefficacités de vos processus de sorte que vous pouvez les simplifier et les optimiser en fonction de vos priorités d'affaires.

Comment l'analytique des processus, aide votre entreprise :

- Plus grande productivité
- Plus grande conformité
- Plus grande durabilité
- Économies de coûts
- Réduction du risque
- Processus simplifiés
- Réduction de l'impression non essentielle
- Moins de chaos, davantage de contrôle

Les enseignements que vous tirez vous permettent de transformer les processus manuels en processus automatisés, en actions concrètes et proactives et rendent les processus décisionnels autrefois coûteux et source d'erreurs, plus économiques et plus prévisibles.

Les documents en cours sont-ils numérisés pour des personnes à qui ils ne sont pas destinés, ce qui provoque frustration et retard? Savez-vous où localiser les inefficacités, les goulets d'étranglement et les risques de sécurité?



 L'analytique en action

Garantir une transformation numérique sécurisée.

DÉFI :

Une société de services financiers en plein développement devait évoluer vers davantage de collaboration et adopter des méthodes de travail numériques. Elle devait également permettre d'avoir accès à l'information des clients à partir de plusieurs sites tout en maintenant la sécurité des renseignements personnels et financiers pour garantir la conformité au cadre législatif général de l'UE en matière de protection des données.

SOLUTION :

Notre analytique des appareils et processus nous a permis de clarifier l'ambition de cette société et de mieux comprendre les flux d'information et les exigences en matière d'accès utilisateur, avec une solution sécurisée qui pouvait évoluer au rythme de l'entreprise.

RÉSULTATS :

Les parties prenantes ont été en mesure de réduire les risques pour l'information et la sécurité, d'accroître la productivité des utilisateurs, de **réaliser des économies de coûts et de gagner du temps et de l'espace d'entreposage à raison de 25 à 35 %**.



L'analytique en action

Simplification des processus, plus grande fidélité.

DÉFI :

Une chaîne de détail à l'international avec 400 sites dans 88 villes devait optimiser son parc et l'utilisation de l'impression, et permettre aux utilisateurs de cinq sites différents d'accéder rapidement et facilement à la documentation client, tout en simplifiant le processus des cartes de fidélité.

SOLUTION :

Notre analytique des appareils, utilisateurs et processus a permis d'identifier les processus de l'entreprise susceptibles de bénéficier du passage au numérique. La mise en œuvre de l'impression par interrogation («pull») l'application de la stratégie d'impression et un outil de sensibilisation à l'impression leur a permis de réduire de 30 % le délai pour produire des documents d'expédition.

RÉSULTATS :

Avec un processus utilisant des formulaires repensés pour l'intégration des adhérents au programme de fidélité, le processus fonctionne maintenant **2 fois plus rapidement, ce qui permettra d'économiser 730 000 \$ sur 5 ans.**

 L'analytique en action

Trouver un meilleur moyen plus sécuritaire.

DÉFI :

Une administration régionale française devait trouver une meilleure façon de sécuriser et de distribuer les notes prises en réunion aux membres de la Commission. Leur processus manuel existant faisait perdre du temps, n'était pas sécurisé, était prône à l'erreur et coûtait 25 000 \$ sur une période de cinq ans, sachant qu'une violation des imprimantes risquait de coûter 2,1 millions de dollars.

SOLUTION :

Notre analytique des processus a permis de mettre en carte un processus détaillé pour identifier les lacunes et les risques de sécurité et de conformité, et de mettre au point un processus numérique pour mieux sécuriser et distribuer les notes prises en réunion aux membres de la Commission.

RÉSULTATS :

Cette administration a pu grandement réduire l'exposition aux risques de sécurité, **comprimer une tâche demandant auparavant 23 minutes en un travail ne prenant pas plus de 1 minute, et réduire les coûts de 90 %.**



Concevoir un milieu de travail intelligent

Vous êtes prêt à réaliser ce qui se passe vraiment. Et maintenant?

Les Services intelligents en milieu de travail de Xerox® seront au rendez-vous quel que soit la où vous en êtes dans votre parcours pour vous permettre de mieux comprendre ce qui se passe vraiment dans vos affaires et savoir comment améliorer les processus. Ces questions vous aideront à déterminer où vous en êtes dans votre parcours :

- Votre infrastructure d'impression est-elle optimisée pour les changements actuels ou futurs prévus pour vos bâtiments?
- Savez-vous si vos employés respectent votre stratégie d'impression?
- Pouvez-vous identifier si du contenu non autorisé est imprimé ou si des utilisateurs impriment en dehors des heures de travail?
- Connaissez-vous l'impact de votre infrastructure d'impression sur l'environnement?
- Pouvez-vous suivre votre consommation d'énergie totale et votre empreinte carbone, y compris le papier consommé et les arbres coupés?
- Vos appareils sont-ils conformes aux stratégies de sécurité?
- Savez-vous où se trouvent vos documents les plus précieux?
- Pouvez-vous identifier l'impression essentielle et celle, non-essentielle, qui doit être évitée?
- Connaissez-vous le coût réel de vos processus documentaires clés?
- Pouvez-vous identifier les inefficacités associées à vos processus documentaires?
- Comprenez-vous les risques de sécurité associés à vos processus documentaires?

En analysant tous les aspects de votre environnement d'impression, nous pouvons vous donner des analytiques plus détaillées que vous pouvez utiliser pour davantage améliorer vos affaires et vos résultats.

LIBÉREZ LE POTENTIEL DE L'ANALYTIQUE

L'information commerciale que nous mettons au jour est la base des Services intelligents en milieu de travail de Xerox® et peut être le pivot d'une stratégie de transformation numérique. C'est la puissance des Services intelligents en milieu de travail de Xerox®.

Tirez parti des connaissances disponibles dans le milieu de travail connecté pour rendre vos affaires plus efficaces et durables, vos employés plus productifs et vos données davantage sécurisées.

Contactez votre représentant Xerox pour commencer dès maintenant.

À propos de Xerox

À l'ère du travail intelligent, nous ne pensons pas seulement à l'avenir, nous le fabriquons. Xerox Corporation est une entreprise technologique chef de file à l'intersection du physique et du numérique. Nous utilisons l'automatisation et la personnalisation nouvelle génération pour redéfinir la productivité, stimuler la croissance et rendre le monde plus sûr. Chaque jour, nos technologies d'impression novatrices et nos solutions de travail intelligentes optimisées par Xerox® permettent aux gens de mieux communiquer et travailler.

Pour en savoir plus, consultez le site www.xerox.com et suivez-nous sur Twitter @Xerox.