

Table des matières

- I Introduction – Le phénomène que représentent les Services de Gestion des Documents
- II Managed Document Services (MDS) – Une définition du concept
- III Le marché des Services de Gestion des Documents
- IV Les possibilités offertes par les services MDS
- V Le processus
- VI Perspective

I Introduction – quelle finalité pour les Services de Gestion des Documents

II Managed Document Services (MDS) – Une définition du concept

Les solutions de gestion des impressions sont depuis longtemps proposées par les fabricants de périphériques d'impression. Il reste cependant de nombreuses possibilités d'optimisation des environnements de production qui restent inexploitées.

La nouvelle approche globale permet, grâce à MDS (Managed Document Services) – ou MPS (Managed Print Services) – de regrouper toutes les solutions, prestations de services et produits qui servent à établir les meilleurs processus possibles pour la gestion des impressions et des documents dans les entreprises.

Pour ce faire, les entreprises ont en règle générale recours à des fournisseurs externes ainsi qu'à un processus structuré reposant sur l'analyse de la situation existante, le développement et la mise en œuvre de la stratégie d'optimisation ainsi

que sur l'exploitation et le contrôle.

La notion de gestion des impressions recouvre dans le cadre de MDS les démarches d'optimisation des coûts de l'infrastructure existante, ainsi que les domaines thématiques suivants : l'acquisition, le financement, le déploiement, le support ainsi que les consommables.

Le concept de MDS décrit toutes les démarches, stratégies et solutions permettant d'optimiser les processus documentaires.

Les aspects de sécurité, les routages ou les notions d'archivage, entre autres, jouent ici un rôle important.

Les services MDS représentent donc une démarche globale reposant sur les composants matériels et logiciels ainsi que sur les approches de service.

III Le marché des Services de Gestion des Documents

Selon les études actuelles, le facteur le plus important pour les entreprises désirent introduire des projets MDS est surtout représenté par les possibilités de réduction des coûts au niveau des processus de gestion documentaire.

Une étude IDC révèle que la maintenance des équipements, mais aussi la mise en place de nouvelles solutions de numérisation et d'archivage des documents jouent un rôle considérable dans l'amélioration de la productivité et la réduction de coût.

Au cours de l'année 2009, IDC a interrogé 1.301 entreprises sur l'avancement de leurs projets de gestion des impressions et des Solutions de Gestion Documentaires (Print Management and Document Solutions).

93% admettent l'importance de la démarche MDS.

18% seulement ont pris des mesures d'amélioration de leur processus de gestion documentaires.

9% envisagent de mettre en place, dans les mois à venir, un projet MDS. Le pourcentage des entreprises ayant déjà recours à des solutions de gestion documentaires, à savoir environ 11%, est nettement inférieur au pourcentage des entreprises qui utilisent des solutions de gestion des impressions.

La gestion documentaire peut se faire soit en interne, soit à travers un prestataire externe (voir le tableau ci-dessous) Beaucoup de banques et assurances font appel à des prestataires externes.

Part des services externes dans le cadre de la Gestion des documents

Facteurs de mise en place de politiques d'impression

Au final, l'externalisation de la gestion du parc d'impression est très élevée, par rapport à d'autres domaines de l'informatique.

48% des entreprises ne désirant pas mettre en place une démarche MDS justifient leur décision par la non justification de ces réductions de coûts. Ce qui met en évidence l'existence de coûts cachés mais aussi la complexité des structures de coûts dans les processus de gestion documentaire de ces entreprises.

Comme dans beaucoup de cas, ces charges d'exploitation sont noyées dans les coûts globaux imputés au service généraux plutôt que par département.

Ce qui est également frappant, c'est que seulement 2/3 des entreprises interrogées connaissent précisément leurs volumes d'impression et de copies mensuelles.

34% avouent ne pas connaître leurs

volumes mensuels.

Les autres facteurs empêchant la mise en place d'une démarche MDS sont :

- Restrictions budgétaires
- Manque de support de la direction (38%)

Dans plusieurs cas, c'est la priorité sur d'autres projets d'infrastructures qui justifie cet empêchement.

45% des entreprises n'ont aucune justification précise empêchant la mise en place de démarches MDS.

Selon les responsables de cette étude, il n'existe aucun obstacle à l'introduction de la démarche MDS dans les entreprises.

Les responsables informatiques sont convaincus que les principaux freins sont :

- la réticence des utilisateurs
- le manque d'intérêt des départements concernés

Les raisons pour lesquelles les entreprises désirent mettre en œuvre des démarches MDS sont notamment la consolidation et la normalisation de leur parc de matériel.

Ceci va en règle générale de pair avec la maintenance ainsi qu'avec l'introduction d'un service d'assistance à l'utilisateur (User Help Desk) et la commande centrale automatisée de consommables.

Dans le cadre de leur démarche MDS, les entreprises intègrent aussi souvent de nouveaux modèles de facturation (forfait).

Les facteurs importants entraînant la décision d'implémenter une démarche MDS sont aussi représentés par une «administration des équipements simplifiée» ainsi que par une «transparence au niveau des coûts».

La réduction des volumes d'impression ainsi que la prise en compte des aspects environnementaux jouent un rôle déterminant dans la mise en place d'une démarche MDS.

Les entreprises utilisant déjà des processus MDS citent une réduction des coûts allant de 15 à 40%.

16% seulement avouent avoir réduit leurs

coûts de 5 à 10% suite à la mise en place de démarches MDS.

Les plus grandes possibilités de réduction de coûts pour les entreprises résident dans les métiers ou périmètres qui sollicitent de manière intensive les équipements, comme la facturation, la comptabilité etc...

Les prestataires ont ici une mission prépondérante d'information des entreprises visant à développer davantage les projets MDS dans les années à venir.

L'une de leurs missions principales consiste ainsi à sensibiliser les entreprises aux possibilités offertes par MDS en mettant l'accent sur la pertinence des bénéfices possibles.

Ce rôle échoit surtout aux prestataires car seulement 19% des entreprises réalisent un processus MDS sans aide externe.

La majorité ayant pour ce faire recours au soutien partiel ou complet d'un partenaire externe.

IV Les possibilités offertes par les services MDS

Dans l'étude menée par l'institut de recherche IDC, les entreprises interrogées indiquent que ce sont surtout les processus de gestion de la production, où les documents sont utilisés de manière intensive, qui offrent les meilleures possibilités d'optimisation.

Les entreprises perçoivent aussi des possibilités de réductions de coûts considérables dans le domaine du tertiaire, de la gestion ainsi que dans le commerce et la distribution.

Dans le cadre de son sondage, l'institut a interrogé, en 2009, plus de 150 entreprises (comptant plus de 200 employés et un minimum de 100 postes de travail) au moyen d'un questionnaire téléphonique structuré.

Au total, l'échantillon analysé recouvre les entreprises du secteur industriel et commercial en France.

L'étude révèle les phénomènes atypiques suivants :

- La confusion entre les coûts d'impression, d'acquisition et de location et les coûts des consommables qui sont liés.
- Les charges administratives et le stockage ne sont en règle générale pas incluses.
- L'hétérogénéité des parcs augmente considérablement les charges d'administration, rendant ainsi l'assistance des utilisateurs aléatoire.
- Les impressions inutiles de documents entravent la productivité.

- Les documents devant être archivés sont fréquemment conservés dans des classeurs dans des entrepôts de stockage.
- De coûteux documents pré-imprimés sont stockés puis jetés suite à un simple changement d'adresse par exemple.
- Des documents confidentiels sont oubliés sur les imprimantes et copieurs à la disposition de personnes indélicates et/ou non autorisées.

Les entreprises interrogées ont conscience de ces aspects, sans pour autant mettre en place de solutions correctives.

Ces même entreprises sous-évaluent également les économies potentielles qu'offre la démarche MDS.

Face à une pression des coûts de plus en plus forte, les entreprises interrogées admettent l'augmentation des projets MDS dans un avenir proche.

Chiffres et faits

- **19% des entreprises décentralisent l'achat des équipements dans leurs départements**
- **9,5% des entreprises laissent aux employés la gestion des cartouches, toner etc.**
- **42% des employés utilisent sans s'en rendre compte, des informations erronées**
- **20% des impressions quotidiennes finissent à la poubelle**
- **3 à 5% des documents sont introuvables et par conséquent inexploités**
- **9 entreprises sur 10 ignorent leurs coûts d'exploitation, et encore moins les possibilités d'optimisation.**

Sources: doculife.de ; Accenture 2007

V Le processus

L'introduction des services MDS se fait en règle générale dans le cadre d'un processus comprenant deux à trois étapes :

- I. Analyse
- II. Optimisation
- III. Gestion

I. Analyse

L'analyse des coûts et de l'infrastructure constitue la base indispensable de toutes les autres étapes du processus dans le cadre des services MDS.

Dans cette phase, il s'agit d'analyser et de représenter de manière transparente et globale les coûts de traitement des impressions et des documents.

À court terme, le point central de la phase d'analyse est tout d'abord l'optimisation de l'infrastructure, l'adaptation des contrats de financement existants et l'amélioration des conditions d'achat sur base d'une infrastructure normalisée et consolidée.

Ensuite, dans le cadre de l'inventaire, tous les relevés des compteurs des équipements sont faits électroniquement.

L'analyse peut se faire en réconciliant deux relevés existants ou dans un espace de temps plus long.

Les données relevées concernant le fabricant, les volumes des différentes machines, la répartition des impressions en noir et blanc et en couleur, l'utilisation de fonctions spéciales comme le scanner ou la télécopie, sont regroupées sous forme d'un compte-rendu de l'inventaire.

La phase d'analyse devrait en plus normalement comprendre la visite sur place des différents services de l'entreprise.

Cette phase vise à analyser l'emplacement de tous les équipements, ainsi que les exigences des utilisateurs et les besoins spécifiques de l'organisation.

La troisième étape de l'analyse vise à considérer les contrats d'achat et de financement.

Toutes les données sont reprises dans un rapport détaillé.

Celui-ci forme ainsi la base pour la mise au point ultérieure d'une stratégie d'optimisation.

Il existe très souvent dans les entreprises un historique, comprenant des équipements multi constructeurs, provenant de plusieurs acquisitions échelonnées dans le temps.

Lors de la consolidation, il est possible de remplacer par exemple un télécopieur, un scanner et une imprimante par un périphérique multifonction.

Au lieu d'une imprimante couleur, il suffit souvent de placer une imprimante noir et blanc dans les départements qui n'ont pas de besoin en couleur.

II. Optimisation

L'optimisation du parc peut se faire en plusieurs étapes.

Dans les petites entreprises, le remplacement 1:1 de l'infrastructure hétérogène existante par des systèmes uniques d'un seul constructeur indique déjà souvent des possibilités de réduction de coûts considérables.

Kyocera vous offre ainsi avec son service d'audit KYOconsult une visualisation directe de l'état des coûts actuels et une possibilité de réduction de coûts qu'offre un parc d'impression uniformisé et un environnement de travail optimisé.

Un exemple

Une imprimante ayant un coût par page de 4 Cent imprime 2.500 pages par mois dans un service.

Une deuxième imprimante avec un prix par page de 1 Cent imprime 1.000 pages par mois dans un autre service.

En échangeant simplement l'emplacement de ces deux équipements, il est possible d'économiser environ 540 Euros par an.

Pour exploiter entièrement les potentiels d'économie de coûts et d'optimisation, l'analyse effectuée dans la première phase de la démarche offre des options nettement plus vastes permettant de consolider et d'améliorer les processus existants.

Sur la base du volume actuel des impressions, des fonctions et des données contractuelles existantes, (contrats de financement, entretien, etc.) des plans

d'implémentation et des besoins formulés, il est possible d'élaborer un scénario sur mesure ainsi que les meilleures pratiques applicables. L'éventail des prestations peut notamment recouvrir :

- L'optimisation de la stratégie de production visant à réduire le nombre de pages imprimées.
- La centralisation de la gestion de l'ensemble des équipements pour garantir une surveillance détaillée ainsi que l'optimisation des équipements en production.
- Une automatisation de la commande de consommables. Ceux-ci sont commandés automatiquement en fonction des seuils définis, avec une livraison directement sur le site de production.

KYOCERA offre en plus un service de déploiement sur mesure qui garantit en détail la mise en œuvre des recommandations du scénario proposé. Les systèmes correspondants sont ensuite préalablement configurés et intégrés directement dans le réseau, aux emplacements prévus.

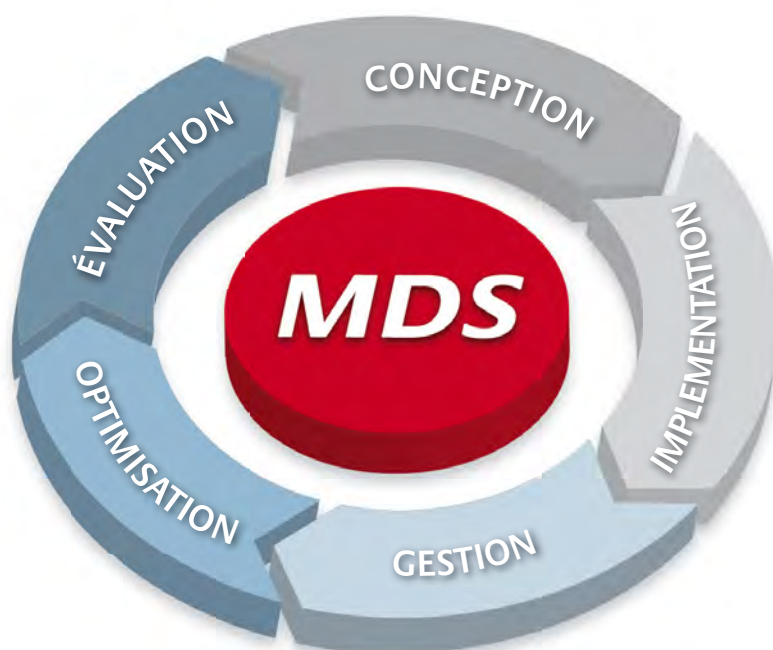
En parallèle, ou, selon la situation du client, immédiatement après la phase d'optimisation et d'installation, les processus documentaires peuvent en plus être améliorés par des solutions.

Les principales thématiques possibles sont essentiellement la maîtrise et la transparence des coûts, l'optimisation des processus, une sécurité améliorée et la gestion des documents.

Les préconisations à l'issue de la phase d'analyse sont de nouveau utilisées pour l'amélioration.

Car le degré d'efficacité des équipements et de la sécurité des documents dépend fortement de la qualité des processus de gestion documentaire mis en œuvre. Les services MDS vous aident à élaborer des scénarii efficaces, et les meilleurs possibles, pour le traitement, l'impression et l'archivage des documents favorisant ainsi une meilleure intégration dans les processus centraux de l'entreprise.

MDS-Un aperçu des étapes



Les exigences dépendent cependant de manière spécifique de la situation de chaque entreprise individuelle.

Par exemple, dans une entreprise il peut être pratique de transmettre des documents de la comptabilité vers divers départements de manière automatisée, par télécopie ou par courriel.

Dans ce contexte, le thème de la sécurité prend lui aussi de plus en plus d'importance d'autant plus que cet aspect est souvent négligé par de nombreuses entreprises.

Les solutions logicielles et matérielles garantissent ici que les documents ayant un certain caractère confidentiel ne puissent être imprimés que par les employés habilités.

Les voies de transmission de la source jusqu'aux équipements multifonction doivent elles aussi être sécurisées selon le cas.

KYOCERA vous offre en plus une vaste palette de solutions et de services de conseil adaptables au contexte de chaque entreprise.

III. Gestion

L'exploitation et la gestion de parc constituent la troisième colonne centrale dans la démarche MDS.

En effet, des possibilités d'économies et d'optimisation considérables se présentent au cours de l'exploitation courante.

Ainsi, KYOfleetmanager permet de centraliser l'administration du parc d'impression d'une entreprise.

Cette solution permet notamment de collecter l'ensemble des données (volumes, typologies d'impression etc....)

Avantages retirés de la mise en œuvre des solutions MDS

- **Maitrise des coûts par service/départements**
- **Accroissement de la productivité à travers des processus allégés**
- **Sécurité accrue des impressions**
- **Conformité au regard des réglementations en vigueur**
- **Respect et prise en compte des aspects environnementaux**

à partir d'un point central, d'établir des comptes-rendus réguliers, de surveiller les systèmes (quelle que soit la marque) et de les contrôler au moyen d'un diagnostic en temps réel à distance, ainsi que d'automatiser la commande de consommables.

Ceci permet d'optimiser l'approvisionnement en consommables qui souvent n'est absolument pas maîtrisé dans les entreprises, et qui est de facto source de gaspillages considérables pouvant entraver gravement la production.

Il est également possible d'associer la gestion du parc avec un contrat de maintenance permettant ainsi à l'organisation de se concentrer sur son cœur de métier.

Ainsi, en cas de détection d'une erreur ne pouvant être résolue à distance, il est alors possible d'avertir un technicien de manière automatique pour qu'il vienne corriger l'erreur.

Les temps d'immobilisation sont nettement réduits.

VI Perspective

Aperçu rapide des avantages

- Réductions des coûts
- Optimisation du parc d'impression
- Sécurisation des impressions
- Réduction des impacts environnementaux

Économie : une transparence complète au niveau des coûts, et des économies pouvant atteindre 30%

Les Services de Gestion des Documents vous permettent de réduire votre coût total de possession de plusieurs façons :

- En réduisant l'utilisation de consommables comme le papier et le toner
- En réduisant les frais d'énergie
- En réduisant les coûts d'entretien et d'assistance
- En mettant en place des politiques d'impression afin, par exemple, de limiter l'utilisation inappropriée de la couleur

Optimisation : productivité et motivation des employés accrues

Certains avantages clairement mesurables en termes de coûts peuvent avoir des conséquences positives indirectes :

- Productivité accrue par des flux de documents optimisés, des temps d'immobilisation réduits et la minimisation de la charge de travail du personnel informatique
- Des solutions d'impression à la pointe de la technologie rendent la gestion des documents plus rapide et plus efficace : par exemple via la capture automatisée, la distribution et l'archivage de documents tels que des factures
- La gestion optimisée des appareils fait gagner du temps et réduit la frustration du personnel

Adaptation : des services professionnels et personnalisés

Avec un seul point de contact, MDS vous épargne des difficultés et réduit les besoins en effectif.

- Nous vous fournissons tout ce dont vous avez besoin pour chaque imprimante et appareil multifonction
- Nous pouvons assurer tous les services de maintenance et de réparation
- Système de gestion de parc à distance (KYOfleetmanager) : Nous pouvons identifier des dysfonctionnements sur un périphérique et agir rapidement

Écologique : gestion environnementale améliorée.

KYOCERA MDS vous aide à réduire votre consommation d'énergie et de ressources, améliorant ainsi votre bilan écologique et économique.

- Nous améliorons l'impact environnemental de votre parc grâce à des logiciels d'optimisation et à la technologie ECOSys
- En consolidant votre matériel vous faites un grand pas en avant en termes d'efficacité énergétique
- Nous pouvons vous conseiller pour faire évoluer votre parc vers des imprimantes et des copieurs économes en énergie
- Nos autres services incluent : l'utilisation de papier recyclé, programmes de mise au rebut et la mise en œuvre d'une «politique d'impression»

Sans risque : meilleurs contrôle et protection des données et documents

Quel que soit votre secteur d'activité, vos documents et réseau contiennent des informations vitales. Vous avez obligation de protéger les documents et les données privées de votre client. KYOCERA MDS offre une sécurité supplémentaire via l'accès authentifié aux appareils et réseaux.

L'offre MDS de Kyocera peut ainsi être intégrée à l'infrastructure existante de façon totalement transparente, et adaptée aux besoins croissants de l'entreprise en prenant en compte des volets économique et environnementaux.

KYOCERA Livre Blanc

Maîtrise des coûts et processus | Décembre 2010