



Communiqué de référence – CRH Swiss Distribution

Managed Print Services chez CRH Swiss Distribution

CRH plc., leader mondial dans la vente de matériaux de construction, emploie au total 90'000 collaborateurs dans 35 pays. En Suisse, CRH Swiss Distribution est représentée sur 120 sites avec les 5 marques Baubedarf, Richner, Gétaz, Miauton et Reguscireco. Marc Moser, responsable IT du groupe, voulait uniformiser et simplifier l'IT tout en réalisant une économie d'au moins 30% sur les coûts. Pour le secteur du Printing, il a choisi Ricoh comme partenaire.

Le principal défi pour Marc Moser étant de réduire la complexité, c'est précisément pour cette raison qu'il a accepté d'occuper la fonction d'IT Manager chez CRH Swiss Distribution. Il a entre autres pour mission de regrouper les structures établies en Suisse dans un seul pôle IT central, et ce pour 3 groupes linguistiques et sur plus de 100 sites. Ce « pôle » devait également intégrer tout le secteur « Impression », d'où l'apparition d'obstacles particuliers. Au début, il n'avait aucune idée du nombre d'imprimantes qu'il devait prendre sous son aile, et encore moins des coûts que cela engendrerait.

Convaincre les clients de référence

Marc Moser savait à peu près ce qu'il voulait obtenir; cependant, il était un peu méfiant vis-à-vis de l'ensemble des fournisseurs. Tous proposaient les technologies les plus récentes à des conditions très avantageuses. Mais Moser en voulait plus. Il avait besoin d'un partenaire fiable, qui l'assisterait non seulement dans la conception de solutions mais également pour le Change Management. Car chaque région linguistique a sa spécificité et des besoins particuliers. Il lui fallait donc un prestataire de services de confiance, capable d'introduire en très peu de temps une solution standardisée dans toutes les régions linguistiques, sans interférer dans le fonctionnement de l'entreprise. La

réduction des coûts était importante pour lui – mais comment trouver le partenaire approprié ? Pour s'informer, il a accepté en mai 2014 une invitation à participer aux Ricoh Innovation Days. Durant ces journées, une centaine de gros clients de Ricoh se donnent rendez-vous pour échanger leurs expériences dans le domaine des Managed Print Services. Les occasions sont alors nombreuses de discuter avec d'autres clients de leurs expériences avec Ricoh; Moser a saisi cette opportunité. Les expériences de Kai Mingard, chef de projet chez Migros, et la complexité de la solution Ricoh qui y est appliquée ont convaincu Marc Moser que Ricoh n'était pas qu'un simple fournisseur d'équipements.

Des idées précises et de grands défis

Peu de temps après, un contrat ayant été conclu entre Ricoh et CRH, Ricoh a pu démontrer ses capacités. La première étape pour tous les Managed Print Services est la collecte des données – où en eston ? Quels sont les besoins en impression des différentes entreprises ? Quelles configurations faut-il ? Quels sont les volumes d'impression ? Qu'en est-il de la couleur ? Quelles sont les options de finition ? Quelle est l'infrastructure en place ? S'agit-il de bureaux individuels ou de grands bureaux partagés ? Ricoh a visité les locaux principaux des différentes entreprises du groupe



« Dès le départ, il s'agissait d'un projet extrêmement ambitieux, mais s'il fallait le refaire, je choisirais de nouveau Ricoh comme partenaire. »

Marc Moser
Head of IT, CRH Swiss Distribution

« Nous avons pu satisfaire la totalité des exigences – réduction des coûts, transparence, flexibilité. La satisfaction des utilisateurs en atteste. De plus, nous avons pu jeter les bases de futures évolutions. »

Chris Pozzoli
International Sales Manager,
RicoH Schweiz AG

et a pu recenser plus de 750 imprimantes et systèmes multifonction, ainsi que 126 modèles différents de 8 fabricants. Une telle variété occasionne des coûts énormes – non seulement en ce qui concerne l'entretien et les accessoires, mais également dans des domaines non apparents : stockage, formation des collaborateurs, gestion des pilotes, gestion des fournisseurs, tests des applications, gestion des contrats, etc. Il n'est pas simple de chiffrer tous les coûts, mais on vit rapidement ce qui pouvait être obtenu avec un environnement d'impression uniformisé et géré de manière centralisée. Rien qu'un pilote d'imprimante universel réduirait considérablement la complexité. Moser a été convaincu par toutes les possibilités ainsi offertes. Il a formulé ses objectifs comme suit :

1. Réduction de la complexité grâce à la standardisation
2. Réduction du nombre d'appareils et la variété des modèles
3. Transparence des coûts
4. Augmentation de la flexibilité (déplacement simple des appareils selon les besoins)
5. Un seul pilote

Mais rendre transparente la situation réelle n'était qu'une première étape. Il restait alors à convaincre également les différents chefs de secteur IT et leurs clients des multiples avantages. Pour se transformer en un vrai succès, cette action ne devait pas être conduite à partir de Berne : il fallait aussi prendre en compte les différentes cultures et personnalités des personnages clés. Cela nécessitait un gros travail préparatoire, beaucoup de planification et une grande habileté dans les négociations. La formulation et l'acceptation d'une « Print-Policy » a également été nécessaire. Y sont définies les caractéristiques les plus importantes de l'environnement d'impression : une fois réduits, les coûts demeurent ainsi bas. Marc Moser s'était également fixé un objectif très ambitieux jusqu'à la mise en œuvre : la totalité du projet devait être achevée dans un délai de trois mois.

Exigences satisfaites

Les préparatifs ont été exécutés de manière minutieuse. Dans chacune des trois régions linguistiques, un projet pilote a été défini et implémenté selon les directives de la Print Policy. Toutes les applications, la compatibilité avec le réseau et d'autres critères y ont été amplement testés. Ensuite, le déploiement proprement dit a pu commencer. Ricoh a achevé la totalité

du projet en un mois – 472 équipements sur plus de 100 sites. Rétrospectivement, Moser peut donner le conseil suivant : il ne doit y avoir qu'un seul responsable. Toutes les discussions concernant le placement, la configuration, etc. doivent être achevées préalablement. D'éventuelles retouches ne devraient être effectuées que quelques mois après le déploiement, car souvent de nombreux problèmes se résolvent tout seul. Marc Moser était très satisfait du choix du fournisseur. Même si 4 grands fabricants étaient dans la course, Ricoh a pu s'imposer pour les raisons suivantes :

1. Satisfaction à 100 % de toutes les exigences techniques
2. Excellent accompagnement pendant la phase de test – avant la décision concernant le choix du fournisseur
3. Assistance technique intense
4. Ressources et expérience pour effectuer un déploiement dans toute la Suisse
5. Présence internationale forte et expérience des clients de cette importance
6. Portefeuille de prestations de services correspondant aux besoins de CRH
7. Modèle de calcul qui répartit la totalité des coûts sur la durée du contrat

Les coûts

Les coûts sont toujours mis au premier plan, même si Moser a obtenu beaucoup d'autres résultats avec son nouvel environnement d'impression – et surtout la réduction des appels téléphoniques liés aux problèmes d'imprimante. Même si Marc Moser avoue qu'il est très exigeant avec lui-même et avec ses fournisseurs, le fonctionnement sans problème du parc d'imprimantes a dépassé ses espérances.

En résumé :

	Avant	Après
Nombre d'imprimantes	750	472
Nombre de pages en noir et blanc	CHF 18.8 millions	CHF 14.4 millions
Nombre de pages en couleur	CHF 2.6 millions	CHF 3.0 millions
Nombre total de pages	CHF 21.5 millions	CHF 17.4 millions
Nombre de fabricants	8	1
Nombre de modèles	126	8
Coûts d'impression annuels	CHF 1.05 millions	CHF 0.78 millions

Et l'avenir ?

Marc Moser espère des avantages grâce à des simplifications supplémentaires et à la sous-traitance. « L'impression ne constitue pas le cœur de notre activité », explique Moser. Il arrive à imaginer un avenir, dans lequel CRH n'achète qu'une prestation d'impression : tout le reste – y compris la décision concernant le type, la quantité, la taille et l'emplacement des imprimantes devant être installées, la gestion de tous les serveurs d'imprimante nécessaires, le queue management et même le support de premier niveau – pourrait être confié en sous-traitance à un partenaire compétent. Mais avant cela, Moser voudrait réfléchir à une solution d'impression mobile. Il pense introduire une solution secure printing. Maintenant que le parc d'imprimantes présente un fonctionnement très stable, Moser a le temps de réfléchir à des solutions de ce genre.

Concernant CRH Swiss Distribution

Le multi-spécialiste national CRH Swiss Distribution développe et vend des solutions globales de gros œuvre et d'aménagement intérieur avec des produits de qualité de tous les fabricants renommés. CRH Swiss Distribution comprend les marques Baubedarf, Richner, Gétaz, Miauton et Regusci Reco. L'offre est adaptée aux différents besoins des professionnels et des particuliers, aussi tous les clients reçoivent-ils précisément ce dont ils ont besoin et ce qu'ils souhaitent.

www.baubedarf-richner-miauton.ch

