



Communiqué de référence – Chemins de fer fédéraux suisses CFF

Ricoh prend en charge les Managed Print Services pour les CFF

Les CFF – depuis plus de 100 ans, une des meilleures entreprises de chemins de fer du monde – façonnent d'une manière déterminante la qualité de vie et la compétitivité de la Suisse. Aujourd'hui encore, l'entreprise se distingue par son esprit pionnier, novateur, et sa fiabilité. Ces atouts majeurs permettent en effet aux CFF de surpasser les attentes d'une clientèle toujours plus exigeante et d'évoluer en permanence. Dans ce contexte, la modernisation de l'infrastructure d'impression permet d'améliorer les processus et de réduire les coûts. Ricoh a été sélectionné lors d'une mise au concours de type OMC, particulièrement stricte, pour relever ce défi.

L'idée était d'uniformiser en moins de quatre mois l'ensemble de l'infrastructure d'impression des quelque 260 points de vente CFF répartis sur tout le territoire suisse. Plus de 2'250 appareils ont été déployés sans interruption de fonctionnement et sont en exploitation depuis le 1er juin 2016.

« Les CFF sont un client exigeant », confirme Daniel Mettler, chef de projet et Ilona Szekely, responsable de la coordination du déploiement chez Ricoh Suisse. En effet, outre une définition des processus de sélection des fournisseurs extrêmement précise et détaillée, les CFF posaient également des exigences strictes et rigoureuses. Pour y satisfaire, Ricoh a conçu de nouveaux flux de processus spécialement pour les CFF. Après plusieurs années d'expérience avec les Managed Print Services, les CFF savaient exactement ce qu'ils voulaient et ce dont ils avaient besoin – un processus d'impression complet, du PC client à l'impression papier.

Comme l'explique Daniel Dutoit, responsable général et chef de projet de l'environnement d'impression CFF, l'entreprise avait défini trois objectifs principaux pour

le nouveau Print Server Management :

1. Amélioration des processus d'activité
2. Augmentation de la satisfaction des clients
3. Diminution générale des coûts d'impression

Pour atteindre ces objectifs, les CFF ont recherché un partenaire offrant tous les services sous un même toit : du Print Server Management au Queue Management, en passant par l'Application Management. Par ailleurs, ce partenaire devait offrir un service professionnel parfait sur tout le territoire, sans interruption de fonctionnement et en très peu de temps, et être en mesure de remplacer l'ensemble du parc d'impression existant. Le candidat devait par ailleurs offrir un Service Management structuré, et pouvoir remettre des rapports clairs et intelligibles ainsi que des recommandations d'amélioration des processus et d'optimisation des coûts. Dans la même ligne, l'appel d'offres des CFF mettait l'accent sur la collaboration et les interactions avec le prestataire. A cette fin, l'équipe projet CFF s'est rendue à plusieurs reprises chez Ricoh à Wallisellen, de manière à permettre aux deux parties de mieux se connaître.

« Ricoh a mis en œuvre un roll-out organisé de manière très professionnelle et particulièrement pragmatique, créant ainsi une bonne base pour le développement futur de la collaboration. »

Daniel Dutoit

Responsable général et chef de projet de l'environnement d'impression CFF

« Outre la qualité des données, le travail d'équipe avec le client était l'un des principaux facteurs de succès de ce projet. »

Ilona Szekely

Head of Front-End Solutions
Ricoh Suisse SA

Ricoh prend en charge les Managed Print Services pour les CFF

Une fois le processus de soumission clôturé, la société suisse des chemins de fer a opté pour Ricoh Suisse. Le succès du fabricant d'imprimantes nippon est notamment dû à une équipe particulièrement convaincante. Outre la capacité de faire passer sans heurts un système complexe tel que celui des CFF d'un ancien à un nouveau fournisseur, encore fallait-il pouvoir respecter des délais particulièrement serrés.

« Un roll-out – que nous appelons “Transition” chez Ricoh – est une chose simple. Il requiert une bonne planification, une excellente communication, un travail d'équipe exceptionnel et une certaine souplesse », déclare Ilona Szekely non sans humour. « En fait, un roll-out est comme une intervention chirurgicale : personne n'y recourt de son plein gré, mais, confiée à des spécialistes, elle peut être achevée rapidement pour le bien et la santé du patient. »

Pour éviter au maximum la perte de matériel et dans un souci de respect de l'environnement, Ricoh applique le principe des flux tendus et du Lean Manufacturing. Les appareils sont commandés au Japon, où ils sont largement préconfigurés. D'autres ajustements sont effectués à Amsterdam, tels l'intégration de langues spécifiques ou le nombre exact de bacs, avant de passer au « Staging » pour tel client particulier. A cette étape, chaque machine est configurée en fonction des particularités du client, la solution logicielle correspondante étant installée et testée. Dans le cas des CFF, les modules logiciels copiés sur les imprimantes dépendaient du site d'installation ultérieure des imprimantes. L'objectif était toujours d'obtenir un « Plug and Play », de manière à perturber le moins possible les activités du client.



Toute cette chaîne de processus devait être méticuleusement planifiée. Avec la collaboration des CFF, les données exactes de plus de 2'250 appareils ont été définies. Ainsi, nous n'avons pas seulement défini les données de type adresse IP ou MAC, nécessaires à l'intégration au réseau CFF, mais avons également prévu les caractéristiques physiques, telle la nécessité d'une grue pour l'installation, l'entrée du bâtiment étant trop étroite pour faire passer l'appareil. Une fois lancée cette machinerie, de la fabrication à l'installation d'un appareil, le reste devait suivre : camionnettes, monteurs, techniciens et personnel informatique du client. Sans oublier bien entendu les utilisateurs ! Toutes ces opérations se sont effectuées pendant les opérations quotidiennes, d'où la grande importance de l'information préalable et de l'implication des collaborateurs CFF.

« Outre la qualité des données, le travail d'équipe avec le client était l'un des principaux facteurs de succès de ce projet. Pour mon équipe et moi-même, la collaboration avec le personnel CFF était un véritable plaisir. Nous avons bénéficié de beaucoup d'égards, qu'il s'agisse du café qui nous était offert ou – générosité plus grande encore – la mise à disposition gratuite de places de stationnement », rapporte Ilona Szekely.

Finalement, il n'aura pas fallu plus de quatre mois pour intégrer plus de 2'250 terminaux au système CFF, sans interruption de fonctionnement, et démanteler le parc existant, avec trois équipes par jour. Au total, 63'360 km ont été parcourus, compte tenu de la gare la plus éloignée du réseau CFF. Pendant ce temps, aucun accident n'a été à déplorer et tous les appareils ont été livrés parfaitement configurés pour leur site. Pendant tout le roll-out, seuls sept petits dommages sont survenus, auxquels il a été possible de remédier immédiatement.

Que va-t-il se passer à présent ? Daniel Du-toit donne des informations : « Ricoh a mis en œuvre un roll-out organisé de manière très professionnelle et particulièrement pragmatique, créant ainsi une bonne base pour le développement futur de la collaboration. L'amélioration du raccordement des systèmes de Service grâce à des interfaces automatiques jusqu'à fin 2016 permettra à la collaboration entre les organisations de support des CFF et de Ricoh de gagner en efficacité. La fonction Print2Me introduite sur presque tout le territoire promet par ailleurs un accroissement de l'efficacité et une meilleure disponibilité des appareils, sans parler des économies de papier !



Pour de plus amples informations sur les Chemins de fer fédéraux suisses, consultez le site : www.cff.ch