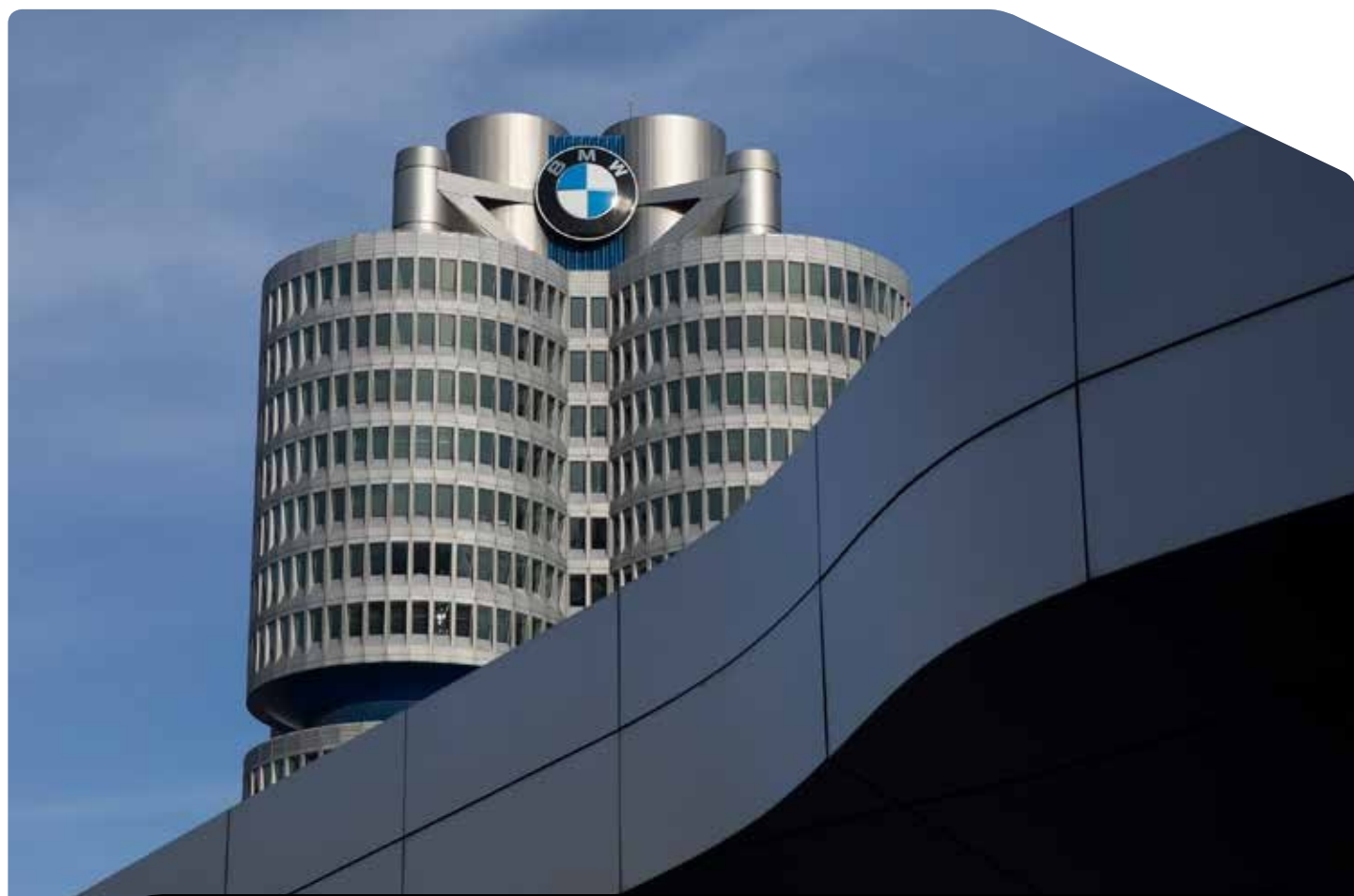




KONICA MINOLTA



INDUSTRIE AUTOMOBILE

GESTION DE FLUX DOCUMENTAIRES ET D'INFRASTRUCTURE D'IMPRESSION

À L'ÉCHELLE MONDIALE

SUCCESS STORY
**GESTION GLOBALE
DE FLUX DOCUMENTAIRES**

UNE GESTION DURABLE ET EFFICACE À L'ÉCHELLE MONDIALE

En proposant une solution globale permettant de moderniser l'infrastructure d'impression au travers d'une collaboration mondiale, Konica Minolta a aidé le Groupe BMW à répondre à ses enjeux de transformation digitale et de développement durable. Une équipe Service Client dédiée a été mise en place afin d'assister le Groupe BMW dans les 44 pays équipés, et les accompagner dans l'optimisation de leurs processus, de leur systèmes en place et leur infrastructure de plus de 11 000 équipements. Grâce à Konica Minolta, le Groupe BMW a pu optimiser ses ressources tout en améliorant les flux vers ses centres de production et ce, à l'échelle mondiale.

Le partenaire idéal pour une infrastructure d'impression et des flux documentaires efficaces et écologiques

La collaboration entre le Groupe BMW et Konica Minolta a commencé en 2011 dans quatre pays pour se transformer rapidement en un partenariat mondial couvrant 44 pays en Asie-Pacifique, Europe et Amérique du Nord. En tant que fournisseur, Konica Minolta se démarque grâce à sa présence internationale, ses valeurs connues de qualité et d'efficacité, ainsi que son engagement en matière de responsabilité et de durabilité. L'entreprise a été désignée leader de son groupe industriel par le célèbre Dow Jones Sustainability World Index 2017, l'un des indices mondiaux les plus prestigieux en matière d'investissement environnemental, social et de gouvernance (ESG).

Konica Minolta assure la mise en œuvre et la gestion d'une infrastructure d'impression complète à l'échelle mondiale, tout en proposant continuellement une stratégie de digitalisation des processus papier. Le tout ne nécessite qu'un faible investissement en ressources de la part des clients, une équipe Service dédiée étant mise à leur disposition. Konica Minolta a élaboré une offre globale et cohérente, en ligne avec la vision du Groupe BMW.

Pour une entreprise internationale comme le Groupe BMW, une mise en œuvre homogène à l'échelle mondiale était un aspect crucial. C'est pourquoi Konica Minolta a proposé une offre complète intégrant tout d'abord des matériels, tels que des imprimantes ou multifonctions, qui rationalisent les flux de travail et fournissent l'infrastructure nécessaire au sein des installations de production du groupe. La mise en place d'une solution d'impression mobile sécurisée (follow-me) permettant de récupérer ses impressions où que l'on soit, garantit quant à elle la sécurité des documents et évite la gâche papier. Grâce à un large choix de fonctionnalités mobiles, les employés du Groupe BMW peuvent imprimer de manière sécurisée et transparente depuis leur appareil mobile. Au-delà de l'impression depuis n'importe quel appareil, ils ont également la possibilité d'importer des données numérisées, bénéficiant ainsi d'un niveau inédit de productivité mobile. Les solutions et services fournis par Konica Minolta contribuent à l'efficacité et à la fluidité des opérations, 24h/24 et 7j/7.



DES SOLUTIONS LOGICIELLES QUI OPTIMISENT LES FLUX ET L'EFFICACITE GLOBALE

YSoft SafeQ : impression itinérante sécurisée

Ce système constitue la solution idéale pour les entreprises multisites qui créent et exécutent des travaux d'impression dans le monde entier. Il permet à au Groupe BMW de gérer de manière centralisée toutes ses impressions et activités associées, mais aussi de protéger l'infrastructure d'impression de l'entreprise dans son ensemble contre les accès non-autorisés, tout en bénéficiant d'un maximum d'efficacité. Le système intègre une solution d'impression itinérante sécurisée grâce à laquelle les employés peuvent déclencher l'impression où qu'ils se trouvent, ce qui augmente à la fois la sécurité des données et la facilité d'utilisation. Il réduit en outre le gaspillage de papier, permettant ainsi d'économiser les ressources et d'augmenter la durabilité.

Application PageScope Mobile

Cette application connecte les appareils mobiles aux imprimantes Konica Minolta en Wi-Fi. Les collaborateurs peuvent ainsi imprimer, mais également importer des documents numérisés, bénéficiant ainsi d'un niveau inédit de productivité mobile.

Netaphor SiteAudit

Qu'elle soit connectée à un réseau ou qu'elle fonctionne en local, cette solution de gestion du parc matériel centralisée, flexible et indépendante du fabricant assure la gestion efficace des imprimantes et des systèmes multifonctions. Au sein d'une infrastructure informatique complexe, SiteAudit fournit au Groupe BMW une vue d'ensemble des pages imprimées, copiées et numérisées par tous les appareils connectés. Par ailleurs, le logiciel fluidifie les opérations en signalant les incidents ou les consommables à remplacer directement aux systèmes ERP de Konica Minolta.

Un service global pour une entreprise mondiale

Konica Minolta offre au Groupe BMW une assistance mondiale d'une fiabilité à toute épreuve. Le Service Client Global (GCS) allie flexibilité et agilité à l'échelle internationale, une équipe locale étant disponible en permanence.

« Le Groupe BMW peut externaliser ces tâches en les confiant à notre Service Client Global, et ainsi alléger la charge de ses ressources internes et réduire le travail administratif » explique Ante Borau, directeur des opérations mondiales de cette équipe dédiée. Il poursuit : « Nos solutions logicielles nous permettent non seulement de surveiller la disponibilité du service à l'échelle mondiale, mais aussi de traiter les problèmes potentiels avant même qu'ils ne se produisent. »

Même si l'on peut réduire les incidents au minimum, il est impossible de les éviter complètement. La collaboration avec l'équipe GCS est aussi harmonieuse que rapide et efficace : Konica Minolta possède un centre de service client spécialisé, réparti sur trois sites mondiaux. Si l'un des sites du Groupe BMW a besoin d'aide, le groupe d'assistance requis est défini instantanément. La résolution du problème s'effectue ensuite dans les plus brefs délais. Des processus ITIL certifiés sont mis en œuvre des deux côtés pour une efficacité et une rapidité maximales.

« L'intégration du centre de support mondial est un énorme plus, explique Ante Borau. Nous sommes à même d'offrir une assistance téléphonique 24 h/24, 7 j/7, dans le monde entier, ce qui garantit les délais de réponse et de résolution les plus courts possibles. »

Le directeur de l'équipe mondiale de gestion de compte, Matthias Kießling, déclare : « Nous avons pour objectif prioritaire d'offrir au Groupe BMW des niveaux de service supérieurs à ceux convenus dans la gestion de leur service d'impression mondial. Nous nous engageons à soutenir la stratégie de digitalisation du Groupe BMW, qui met en œuvre de nouvelles solutions afin d'améliorer la productivité et de trouver des moyens innovants d'optimiser le service et d'économiser des ressources. C'est pourquoi nous avons proposé une solution intégrant des équipes de spécialistes dont le dévouement et les compétences font honneur à la vision et aux valeurs du Groupe BMW.

GLOBAL SUPPORT CENTRE

Avec trois sites en Amérique, en Asie et en Europe, le Global Support Centre (GSC) de Konica Minolta offre une assistance 24h/24, 7j/7 aux clients internationaux. Il facilite l'accès aux services, permettant un gain de temps et de ressources significatifs, tout en offrant aux clients une solution fiable et unique dans le secteur de l'impression. Les services sont coordonnés de façon centralisée et fournis de manière identique et cohérente partout dans le monde. L'assistance de niveau 1 est assurée par l'équipe en place, ce qui simplifie le processus de demande d'entretien.

Pour l'assistance de niveau 2, le GSC prend le relai en servant d'interlocuteur unique chargé de résoudre le problème ou de le catégoriser et l'assigner au partenaire de services compétent si nécessaire. L'ensemble du processus est efficace, transparent et traçable pour le client. Il s'agit donc d'une solution de service complète, idéale pour les clients internationaux tels que le Groupe BMW.



De la valeur ajoutée dans tous les domaines

Grâce à la mise en œuvre de ce projet, le Groupe BMW a réduit de 28 % la consommation d'énergie de ses services d'impression. Ses émissions de CO₂ ont baissé de 24,84 tonnes par mois, soit 28 %. Les gains en efficacité et les solutions de numérisation ont également réduit la consommation de papier : environ 5 millions de feuilles de papier A4 (pesant près de 25 000 kg) sont économisées chaque mois, soit l'équivalent de plus de 37 épicerias par mois. Par ailleurs, Konica Minolta a assuré le recyclage approprié des anciens appareils.

La démarche écologique de Konica Minolta est présentée dans son programme Eco Vision 2050, qui définit les objectifs à long terme que l'entreprise est déterminée à atteindre d'ici 2050. Pour devenir un élément moteur du développement durable, Konica Minolta s'est fixé des objectifs très ambitieux en matière d'émissions : d'ici 2050, l'entreprise compte réduire ses émissions de CO₂ tout au long du cycle de vie des produits de 80 % par rapport au niveau de l'année fiscale 2005.

Outre la réduction de ses propres émissions de CO₂, l'entreprise met son expertise au service de ses partenaires et d'autres organisations pour les aider à faire de même. Grâce aux solutions Konica Minolta, le Groupe BMW a pu mieux aligner les services informatiques sur les besoins métiers, et ainsi accroître l'agilité de l'organisation.

L'objectif futur est que le projet continue sur sa lancée : les récits utilisateur sont identifiés et exécutés dans le cadre de Sprints. Un comité d'innovation mixte assure l'orientation stratégique et la hiérarchisation des différents projets.

CHALLENGE

- Fournir et exploiter une infrastructure d'impression mondiale
- Offrir des systèmes qui répondent aux demandes les plus exigeantes en matière de développement durable et d'efficacité
- Constituer une équipe de service mondiale autonome

SOLUTION

- Imprimantes et multifonctions
- Solutions logicielles intelligentes telles que YSoft SafeQ pour une impression itinérante sécurisée et mobile
- Équipe Service Client mondiale dédiée aux exigences du groupe BMW

AVANTAGES

- Optimisation des flux de travail
- Réduction considérable des émissions de CO₂
- Augmentation de l'efficacité des ressources et services spécialisés à l'échelle mondiale





KONICA MINOLTA

- Certaines illustrations de produit présentent des accessoires optionnels.
- Les caractéristiques et accessoires sont décrits sur la base des informations disponibles lors de l'impression. Ils sont sujets à modification sans préavis.
- Konica Minolta ne peut garantir que les prix ou spécifications mentionnés dans le présent document sont exempts d'erreurs.
- Tous les noms de marques et de produits peuvent être des marques déposées de leur détenteurs respectifs, et ils sont reconnus comme tels dans le présent document.

Votre partenaire Konica Minolta Business Solutions :

**Konica Minolta
Business Solutions France**
365-367 route de Saint-Germain
78424 Carrières-sur-Seine Cedex
Tel. : +33 (0) 825 120 123
www.konicaminolta.fr
S.A.S au capital de 29 365 200€
RCS Versailles B302 695 614