

PILOTAGE OPÉRATIONNEL DE COMPTES

AIDE AU PILOTAGE DE SYSTÈMES D'IMPRESSION
AFIN D'OPTIMISER L'EFFICACITÉ ET LES COÛTS.



UNE GARANTIE DE MAÎTRISE DES COÛTS ET DE LA PRODUCTIVITÉ

Lors du déploiement d'un parc, les contrats sont souscrits avec des règles d'exploitation établies sur la base d'engagements précis tel que le taux de disponibilité du matériel, les délais d'intervention, l'évolution des volumétries d'impression... Pour répondre à ces contraintes et à ces besoins spécifiques, le service pilotage opérationnel de comptes permet d'accompagner le client tout au long du contrat.

Ce service garantit un accompagnement continu, de la visibilité et de la transparence sur le parc de systèmes d'impression, permettant ainsi de répondre aux exigences du client. Cet accompagnement privilégié garantit la maîtrise des coûts et la satisfaction des utilisateurs.

UN CONTRAT DE PILOTAGE OPÉRATIONNEL : QUELS CONTENUS ?

En parallèle des contrats traditionnels, le contrat de pilotage opérationnel est proposé sur la base de multiples indicateurs. Ils permettent au décideur de prendre conjointement les décisions adéquates dans la gouvernance de son infrastructure d'impression. Ces indicateurs sont personnalisés et adaptés en fonction des besoins exprimés. Voici un exemple d'indicateurs :

- > Indicateurs de maintenance corrective :
 - > Taux de disponibilité ;
 - > Nombre et typologie des incidents ;
 - > SLA (Service Level Agreement) :
 - Temps de prise en compte et de traitements des demandes d'interventions ;
 - Délai d'intervention, de remise en œuvre, type de solution ;
 - > Suivi de la récurrence de certains incidents.
- > Indicateurs de production :
 - > Volumétries d'impression par machine ou par service ou par site ;
 - > Ratio noir/couleur, impression recto/verso, par format A4/A3, nombre de scan.
- > Indicateurs financiers/comptables :
 - > Facturations mensuelles, par machine/service ;
 - > Mesure des évolutions sur des périodes à définir.



UN RÔLE CLÉ : LE RESPONSABLE OPÉRATIONNEL DE COMPTES

Le Responsable Opérationnel de Comptes (ROC) est l'interlocuteur privilégié et prend en charge la gestion opérationnelle du parc après le déploiement. Il est le coordinateur des services intervenants afin de garantir une exploitation optimale du parc. De par son rôle central, il est à même de comprendre les contraintes et problématiques du client et de KYOCERA.

LA MESURE EN TEMPS RÉEL D'INDICATEURS : LES OUTILS DE PILOTAGE

Le ROC s'appuie sur des outils de supervision et de gestion de parc lui permettant de fournir des indicateurs clés. Grâce à ces outils de supervision, il est aisé tant pour le client que pour le ROC, d'identifier en temps réel les dysfonctionnements éventuels et de mettre en oeuvre conjointement le plan d'actions approprié. Ces indicateurs viennent alors alimenter les comités de pilotage.

LA RESTITUTION DES INDICATEURS ET RECOMMANDATIONS : LE COMITÉ DE PILOTAGE

La relation personnalisée établie avec le Responsable Opérationnel de Comptes est jalonnée par des réunions périodiques de suivi ou comité de pilotage.

Chaque réunion est précédée d'un ordre du jour mentionnant les sujets et thèmes abordés récurrents ou particuliers.

Les tableaux de bord d'exploitation sont systématiquement envoyés au préalable à la réunion et retranscrivent au travers d'indicateurs l'état de fonctionnement du parc.

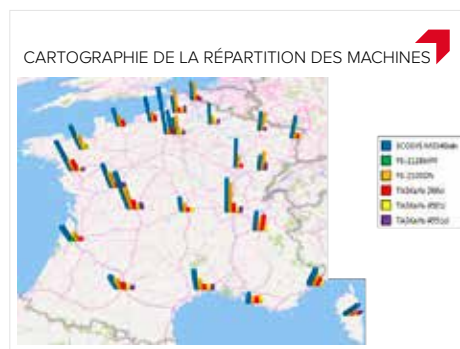
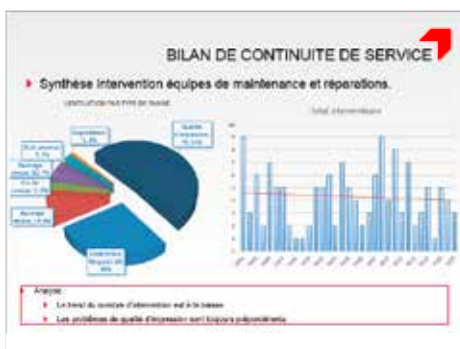
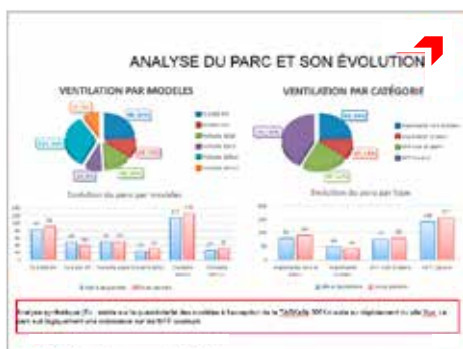
Les deux parties abordent les points clés de la période reportée permettant en fin de séance de définir des plans d'amélioration.

D'une manière générale, tout sujet concernant l'exploitation du réseau pourra être inscrit à l'ordre du jour.

Un compte rendu de séance est envoyé à l'issue du comité de pilotage.



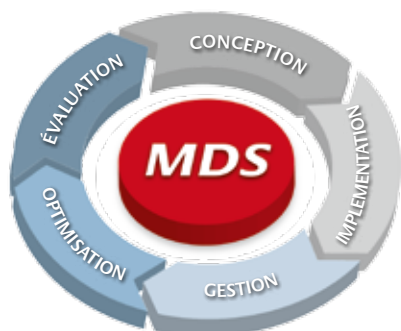
QUELQUES EXEMPLES D'INDICATEURS RESTITUÉS LORS D'UN COMITÉ DE PILOTAGE.



UN SERVICE PROFESSIONNEL QUI S'INSCRIT DANS UNE VISION PLUS LARGE

Le service « Pilotage Opérationnel de Comptes » s'inscrit dans le catalogue des services professionnels de KYOCERA Document Solutions. Il fait partie des 29 services qui visent à optimiser l'ensemble des processus d'impression et de gestion des documents dans l'entreprise : gestion des périphériques, maîtrise des flux d'impression, numérisation et dématérialisation des documents entrants et sortants, archivage. Ces services sont opérés par des consultants, ingénieurs et techniciens de KYOCERA Document Solutions France ou par ses partenaires certifiés.

Chacun de ces services est un composant des 5 étapes clés de l'offre globale des « Managed Document Services » de KYOCERA: Un cercle vertueux, à forte valeur ajoutée.



> PHASE D'ÉVALUATION

L'audit des moyens d'impression et l'analyse des flux de documents permettent au consultant d'évaluer la situation actuelle tout en projetant une solution en fonction des objectifs du client et de l'état de l'art de son industrie.

> PHASE DE CONCEPTION

Une solution complète composée de matériels, logiciels et services est conçue pour répondre à vos exigences spécifiques.

> PHASE D'IMPLÉMENTATION

Une gestion de projet professionnelle et des techniciens hautement qualifiés veillent à des prestations optimales, de l'installation à la formation.

> PHASE DE GESTION

Une maintenance et un support technique prennent en charge tout ce dont vos clients ont besoin, notamment le diagnostic à distance et le réapprovisionnement automatique des consommables.

> PHASE D'OPTIMISATION

Vos clients sont en perpétuelle évolution, leurs besoins en matière d'impression et de documents également. En analysant en continu le parc et les flux de travail, nous fournissons de nouvelles méthodes d'amélioration.

KYOCERA Document Solutions France

Espace Technologique de Saint-Aubin, route de l'Orme, 91195
Gif-sur-Yvette, France
Tél. : +33 (0) 1 69 85 26 00 - Fax : +33 (0) 1 69 85 34 09
www.kyoceradocumentsolutions.fr

* Les informations et illustrations contenues dans ce document n'ont pas de valeur contractuelle. Les spécifications peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les informations sont correctes au moment de la mise sous presse. Toutes les marques citées sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.