

Externalisation des impressions d'une société de services grâce à *Citizen Communication Management*

Stadtwerke Solingen

Le centre d'impression interne de Stadtwerke Solingen ayant atteint son seuil de production maximal, Ricoh a proposé la solution novatrice suivante : externaliser les impressions transactionnelles au centre de gestion documentaire européen de Ricoh. Ricoh apporte une réelle valeur ajoutée, tant par l'impression de messages promotionnels en couleur dans les documentations du client, que par son service de tri du courrier, qui permet de bénéficier de tarifs d'affranchissement industriels.



Centre d'impression interne

Stadtwerke Solingen, qui a réalisé un chiffre d'affaires de 325 millions d'euros en 2013, est une société de services spécialisée dans le domaine de l'énergie et du transport régional. En Allemagne, le marché de l'énergie est fortement concurrentiel et les clients peuvent changer de distributeur à leur convenance. Stadtwerke Solingen doit son succès à sa très bonne implantation régionale, à sa politique orientée clients et à son engagement en faveur des énergies vertes.

Cette société de services maintient des contacts réguliers avec ses clients. Elle n'hésite pas à communiquer sur ses initiatives et à promouvoir ses services par l'intermédiaire de son site Web ou de différents documents imprimés. Stadtwerke Solingen possède son propre centre d'impression sur site et fait appel à la technologie Ricoh pour produire de la documentation marketing client de haute qualité (telle que des brochures et des courriers promotionnels) ainsi que des documents transactionnels (factures et états, par exemple).

Impact des couleurs

Pour faire face à l'évolution de la demande, il était devenu impératif de revoir le service d'impression interne de la société qui avait atteint son niveau de capacité maximal. Il était urgent d'accroître la capacité de production et de réduire les délais d'impression. Stadtwerke Solingen souhaitait, en outre, renforcer l'impact et l'attrait des documents destinés aux clients en ayant davantage recours à la couleur.

Conscient que l'acquisition de nouveaux équipements aurait des répercussions sur les effectifs, les coûts et l'occupation des locaux de Stadtwerke Solingen, Ricoh a proposé une solution novatrice : un service de gestion d'impression hors-site qui compléterait son infrastructure interne. Rapide, fiable et rentable, le service Citizen Communication Management a permis à Stadtwerke Solingen d'augmenter considérablement ses possibilités d'impression sans effectuer d'investissements supplémentaires.

Objectifs

- Accroître la capacité de production
- Abaisser les délais d'impression
- Produire des documents plus convaincants
- Garantir la sécurité des données
- Maintenir les effectifs

Résultats

- Réactivité du service
- Traitement illimité des demandes excédentaires
- Productivité continue 24 h/24
- Renforcement de l'image de marque
- Réduction des frais d'affranchissement



Ricoh a parfaitement compris notre situation et nous a proposé une solution souple et économique. Nous exploitons notre infrastructure d'impression interne au maximum de ses possibilités et confions au centre de gestion documentaire européen de Ricoh le travail que nous ne sommes pas en mesure d'assurer. »

Marc Nothen
Stadtwerke Solingen

Gestion hors-site

Le centre de gestion documentaire européen de Ricoh, basé à Brackenheim, en Allemagne, gère plus d'un million de documents client par jour. Ouvert 24 heures sur 24, il assure une livraison rapide des communications urgentes. Grâce à son large éventail d'équipements de production automatisés, il apporte de la valeur ajoutée aux impressions de son client, tout en minimisant les coûts de traitement.

Les documents transactionnels de Stadtwerke Solingen (factures, états, rappels, etc.) sont désormais pris en charge par le centre de gestion documentaire européen de Ricoh. Les données transactionnelles transmises par cette société de services sont imprimées pendant la nuit et prêtes à être expédiées le jour suivant. Ricoh imprime les documents en couleur pour renforcer le pouvoir de persuasion des messages transpromotionnels.

Ricoh assure à Stadtwerke Solingen un service de bout-en-bout. Les documents de cette société de services sont pré-triés afin de bénéficier d'une tarification d'affranchissement industrielle. Ils sont ensuite mis sous plis et affranchis de façon à pouvoir être collectés immédiatement par le distributeur de courrier. Pour garantir une précision de 100 %, un système de vidéo-surveillance en circuit fermé permet de suivre la progression de chaque document tout au long du processus de production.

Coûts d'expédition réduits grâce au tri préliminaire

Le respect de la législation de l'Union européenne sur la protection de la vie privée était une préoccupation majeure pour Stadtwerke Solingen. Ricoh garantit la confidentialité et la protection des données dans le cadre d'une infrastructure certifiée SAS 70. Ricoh est, par ailleurs, le seul spécialiste de la gestion des documents qui possède l'homologation ISO 27001, norme internationale en matière de sécurité des informations.

Le centre de gestion documentaire européen de Ricoh est capable de réagir instantanément aux pics de demande et d'offrir une capacité de production quasi-illimitée à Stadtwerke Solingen. Les remises postales obtenues ont compensé les coûts liés à l'ajout de couleurs dans les documents transactionnels. Stadtwerke Solingen a donc été en mesure d'améliorer la qualité et l'efficacité de ses communications client, sans pour autant augmenter les coûts de traitement.

Ricoh renforce même la crédibilité de Stadtwerke Solingen dans le domaine environnemental en l'aidant à diminuer son empreinte carbone (grâce à la neutralisation de toutes les émissions de CO₂ liées aux processus d'impression transactionnelle). Les factures et relevés produits par Ricoh pour le compte de Stadtwerke sont enrichis par la couleur et ont un fort impact visuel. De plus, ils sont certifiés 100 % neutre en carbone par un organisme indépendant.

Solution

- Externalisation de l'impression transactionnelle
- Service géré de A à Z
- Processus de production industrialisés
- Messages transpromotionnels en couleur
- Coûts d'expédition réduits grâce au tri préliminaire

Avantages

- Service évolutif et réactif
- Traitement sécurisé des données
- Impression transactionnelle neutre en carbone
- Libération des ressources internes
- Réduction significative des coûts

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Les chiffres et données avancés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et / ou adaptation et / ou reproduction du présent contenu, en partie ou en intégralité, et / ou insertion dans d'autres travaux, de la présente brochure, de son contenu et / ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.