

LIVRE BLANC

Une gestion documentaire réussie au sein du nouveau paradigme de l'information

Commandité par : Ricoh

Leigh Worthing

Jacqui Hendriks

Octobre 2010

Contexte et enjeux

Au cours de ces dernières années, les cadres dirigeants des entreprises parmi les plus importantes et les plus performantes au monde ont été contraints de mettre en place des mesures de réduction des coûts liées à un climat économique et social difficile et incertain. Face à des objectifs de croissance de plus en plus ambitieux, ces entreprises, ont subi une forte pression pour réduire les coûts afin de parvenir à réaliser ces objectifs. Mais à quel prix pour leur compétitivité future ? En s'attaquant avec trop de zèle aux éléments essentiels de la chaîne de valeur de l'entreprise dans le but de maintenir la valeur actionnariale à court terme, les sociétés s'exposent au risque d'être pénalisées à terme, par des problèmes de productivité et d'efficience.

La réduction des coûts — Une approche équilibrée

Une approche simplificatrice visant exclusivement à réduire les coûts s'accompagnera inévitablement de répercussions significatives sur des éléments essentiels de l'activité de ces entreprises tels que la productivité des employés, l'efficacité de l'organisation et ses avantages concurrentiels. Selon IDC, c'est en gérant et optimisant leurs principaux processus que les entreprises peuvent obtenir des gains majeurs de productivité et d'efficacité. Il s'agit aussi de prendre des mesures afin de garantir la capacité de l'entreprise à faire face aux défis liés à l'évolution de ses ressources humaines futures. Ce document présente les avantages dont bénéficient certaines entreprises européennes leaders grâce à une approche innovante de la gestion et de l'optimisation des multiples flux et processus documentaires, qui forment la structure informationnelle du monde des affaires d'aujourd'hui.

Face à certaines évolutions démographiques, gérer la productivité et l'efficacité

L'Organisation Internationale du Travail (OIT) prévoit une évolution très nette du marché du travail en Europe. **Les entreprises de l'Union européenne compteront 27 millions de collaborateurs en moins au cours des dix prochaines années** (Il s'agit ici de collaborateurs hautement qualifiés et diplômés). En conséquence, il y aura donc sur le marché du travail européen, une contrainte majeure sur la disponibilité de profils diplômés et qualifiés. Cette contrainte majeure de ressources, signifie que pour réussir, les entreprises, devront fonctionner de manière plus efficace. C'est la raison pour laquelle durant les dix prochaines années les cadres dirigeants considéreront la productivité et l'efficacité comme des priorités de plus en plus essentielles. A cette fin, IDC estime que les entreprises doivent consacrer leurs efforts et leur savoir-faire à rationaliser et à améliorer leurs processus afin de rester compétitives au sein de la nouvelle économie.

La recherche d'informations — Réussir grâce à la gestion des documents

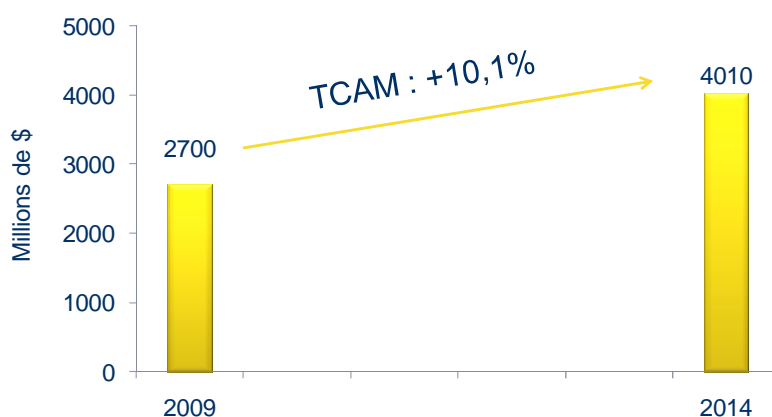
Une gestion efficace de l'information est un défi clairement établi pour toutes les entreprises, qui ne manquera pas de gagner en importance au fil du temps. Par essence, le contenu et les informations conservés sous format papier sont peu exploitables : il convient de numériser et archiver efficacement les informations pour pouvoir les partager, les réaffecter et les exploiter, ce qui contribue ensuite à l'amélioration des résultats. Une enquête récente d'IDC auprès des « cols blancs » a fait apparaître certaines tendances inquiétantes concernant la déperdition de productivité liée au temps perdu à chercher des informations dans l'entreprise. Cette étude a révélé que **ces collaborateurs passent en moyenne 7,4 heures hebdomadaires à "rechercher des informations sans les trouver" et à "reformatter des données à partir de plusieurs sources". Le temps correspondant à ces pratiques inefficaces représente presque 12 000 dollars par employé et par an**, calculés sur la base d'un salaire moyen.

Managed Print Services (MPS) : la tendance du futur

Dans une Europe sortant difficilement de la récession, les grandes entreprises ont de plus en plus tendance à s'associer à des fournisseurs de services d'impression afin de réduire leurs coûts. Au cours des dernières années, les services MPS ont connu une progression fulgurante sur le marché de l'impression et de la numérisation de documents, et continuent d'enregistrer un fort développement dans la région, dès lors que les entreprises continuent de bien identifier leurs bénéfices potentiels. Les données actuelles d'IDC indiquent que **le marché des MPS en Europe de l'Ouest devrait connaître un taux de croissance annuel moyen de 10,1% au cours des cinq prochaines années et passer de 2,7 milliards de dollars en 2009 à 4,01 milliards en 2014** (voir "*IDC Worldwide and U.S. Outsourced Print and Document Services 2010–2014 Forecast and Analysis*", IDC n°224913, septembre 2010). Cette forte croissance est largement due à la capacité qu'ont les fournisseurs de MPS à apporter des économies substantielles, de l'ordre de 30% dans la région.

FIGURE 1

Le marché européen des MPS, 2010 - 2014



Source : IDC, 2010

Définition : Selon IDC, les MPS sont un « accord contractuel entre un utilisateur et un prestataire de services qui consiste à déléguer la responsabilité de la gestion de l'infrastructure et des applications d'impression et d'imagerie moyennant des frais de gestion négociés et selon un ensemble de niveaux de service prédéfinis. » Dans le

cadre d'un tel contrat, la totalité de l'impression et de l'imagerie est externalisée vers le prestataire de services, et recouvre des prestations d'audit et de conseil liées, à l'évaluation de l'environnement documentaire actuelle et préconisée, le matériel, les logiciels, les consommables et d'autres services.

Les MPS évoluent — Au-delà de l'infrastructure d'impression

Le taux de pénétration du marché des MPS est d'au moins 22% dans les entreprises européennes. De nombreuses entreprises ont bénéficié de services MPS de première génération provenant de nombreux fournisseurs. Il s'agit à présent de comprendre ce que la prochaine phase de MPS peut offrir aux entreprises, ainsi que le type de services qui a) sont proposés par les prestataires et b) correspondent aux besoins du marché. Ce document répond à ces questions en examinant les points clés suivants identifiés par IDC :

- L'optimisation du processus documentaire
- La gestion du personnel et la conduite du changement
- La technologie et les innovations

Une enquête européenne d'IDC

Afin de mieux comprendre dans quelle mesure les forces extérieures actuelles affectent les grandes entreprises et d'identifier leurs besoins métier liés à une meilleure gestion des processus, de la productivité et de l'efficacité, IDC a récemment interrogé 477 entreprises européennes de plus de 250 salariés qui utilisent ou ont des réflexions sur les MPS. Les entreprises sont présentes sur l'ensemble des secteurs d'activité. 46% des personnes interrogées sont des managers, 30% sont directeurs et 24% C-level. La majeure partie des répondants (80%) font partie de la DSI.

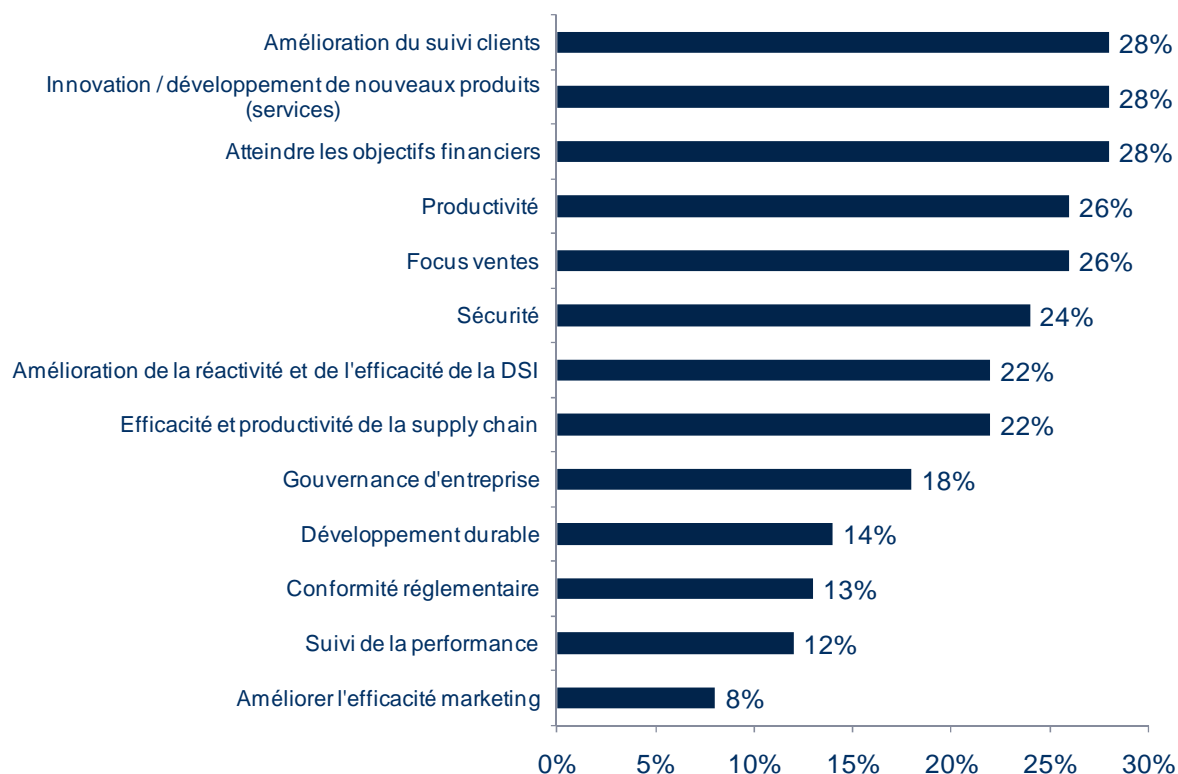
Cette enquête, centrée sur les MPS, a ciblé les entreprises qui a) bénéficient déjà d'un contrat de MPS et b) envisagent d'en souscrire un dans un proche avenir. Les personnes interrogées sont des cadres dirigeants partiellement ou entièrement responsables de la prise de décisions dans ce domaine ou ayant une influence sur celle-ci. Les sociétés concernées sont situées dans neuf pays d'Europe occidentale : l'Autriche, la Belgique, la France, l'Allemagne, l'Italie, les Pays-Bas, l'Espagne, la Suisse et l'ensemble Royaume-Uni/Irlande.

Économies pérennes et gains de productivité au sommet des priorités des cadres dirigeants

Cette étude a été l'occasion pour les entreprises européennes d'exprimer leurs préoccupations les plus pressantes, et révèle que les trois principales priorités des cadres dirigeants sont les suivantes :

- atteindre les objectifs financiers
- se recentrer sur les ventes
- améliorer la productivité des employés

Ces résultats soulignent la fragilité et la frilosité de la sortie de la crise et nous démontrent que les chefs d'entreprise sont soucieux de détecter de nouveaux gisements de gains de productivité en tant que relais de la croissance.

FIGURE 2**Les priorités des dirigeants européens**

Source : Enquête européenne IDC sur les MPS, 2010

Cette étude indique également l'existence de multiples facteurs qui poussent à lancer un projet MPS. Une approche uniformisante ne débouchera que sur des améliorations limitées en termes de fonctionnement et de coûts. Elle peut aussi augmenter les risques de ne pas répondre aux attentes des clients.

Voici tous pays confondus, les trois facteurs clés de succès d'un projet MPS, et IDC recommande aux entreprises qui cherchent un prestataire de services d'y porter une grande attention :

- Des économies prouvées, pérennes et au-dessus de la moyenne
- Une capacité d'accompagnement et de déploiement dans le monde entier
- L'expérience du fournisseur

L'optimisation des processus documentaires

L'étude a montré qu'au-delà des facteurs liés aux coûts (voir figure 1), les raisons principales pour souscrire un contrat de MPS en Europe sont les suivantes :

- changer les habitudes d'impression des collaborateurs
- rationaliser les flux documentaires liés aux processus métiers.

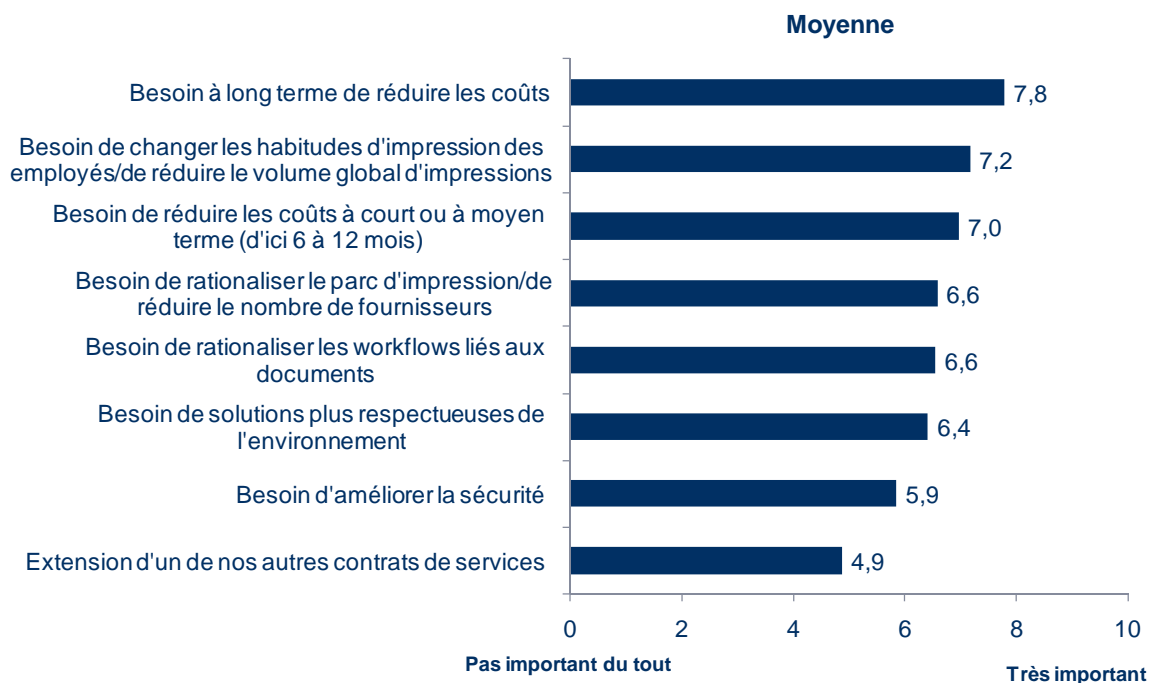
Les résultats de l'étude pour la France sont en parfaite adéquation avec ceux de l'Europe. Il ressort clairement que les entreprises cherchent dorénavant à améliorer leurs processus internes. Interrogés sur les changements qui avaient eu lieu au cours des 12-18 derniers mois dans leur entreprise, les

dirigeants français ont mis l'accent sur la mise en place d'un approvisionnement matériels d'impression (MFP, imprimantes) centralisé afin de mieux gérer les coûts (score moyen de 8 sur 10 correspondant à "tout à fait d'accord ») et par la même bénéficier d'une plus grande efficacité. En adressant les flux documentaires intensifs, les entreprises se sont aperçues que ce segment de l'infrastructure informatique d'entreprise était l'un des derniers offrant un potentiel de gains considérable en termes d'efficacité et de productivité. Selon cette enquête, les entreprises exigent de la part des fournisseurs une expérience significative et des références solides dans le domaine du conseil lié aux processus et flux documentaires. Nous avons demandé aux personnes interviewées de hiérarchiser différents éléments, selon leur probabilité d'être inclus dans un contrat de MPS. **Après les éléments habituels relatifs au matériel et aux fournitures, elles ont mentionné parmi leurs priorités les « services de conseil liés à l'infrastructure d'impression/de photocopie/de numérisation. » Ce critère a ainsi une probabilité de 6,5 sur 10 d'être compris dans un projet de MPS.** C'est pourquoi IDC estime que les sociétés qui cherchent à externaliser ou à s'associer avec un prestataire de services doivent choisir un fournisseur capable de démontrer que son expertise va au-delà de l'environnement de production, et comprend en particulier le conseil en gestion des documents et en optimisation des flux.

FIGURE 3

Facteurs favorisant l'adoption des MPS

Dans quelle mesure les éléments suivants favorisent-ils l'adoption des MPS au sein de votre entreprise ?



Source : Enquête européenne IDC sur les MPS, 2010

Ce qui est attendu des MPS outre l'impression

57% des personnes interrogées en Europe ont indiqué que les services documentaires de numérisation et d'acheminement des documents feraient partie des éléments inclus dans leurs contrats de MPS. Près de 30% ont déclaré que leur contrat inclurait des services de stockage et de gestion des documents, ce qui va de nouveau dans le sens d'une augmentation de la demande pour une optimisation des processus.

Pour répondre aux exigences importantes en matière de conformité aux réglementations, les entreprises réduisent considérablement le stockage de documents physiques au profit du stockage de documents numériques. Les répondants sont 68% à indiquer que la part du stockage physique a été réduite ou est restée identique, tandis que 76% constatent une augmentation du stockage numérique au cours des douze derniers mois, à l'heure où les entreprises tentent de se tenir informées des lois en vigueur ou en gestation.

Rationaliser les flux liés aux documents

Une gestion efficace des documents permet également aux sociétés d'élargir à l'ensemble des employés l'accès aux ressources informationnelles, notamment au personnel nomade ou distant ainsi qu'aux partenaires. Ceci débouche sur un temps de réponse, une productivité des collaborateurs accrue et une collaboration améliorée entre les différents services et entre partenaires et fournisseurs. **Investir dans des services basés sur les technologies Internet (SaaS) est considéré comme une solution économique au regard des avantages potentiels.** Le second avantage des services par internet aux yeux des répondants concerne le stockage et la possibilité "d'héberger" des données en ligne grâce au Cloud Computing. **Il obtient un score moyen de 7,1 dans cette enquête** (10 correspondant à "très avantageux") et arrive en seconde position après « Des applications permettant de réduire le nombre d'impressions papier ».

Les collaborateurs face au changement : l'une des clés du succès

La conduite du changement

La capacité à « changer les habitudes d'impression des collaborateurs » est l'un des critères principaux des entreprises envisageant un projet de MPS. Cet élément obtient une note moyenne de 6,5 sur une échelle de 1 à 10. Ce résultat souligne l'importance que les sociétés accordent à la possibilité de gérer de manière efficace les changements pour exploiter pleinement les améliorations liées à la technologie et aux processus.

Insister sur l'importance de la conduite du changement revient à favoriser le retour sur investissement en apportant une valeur métier aux entreprises grâce au déploiement de procédures de conduite du changement efficaces et éprouvées. IDC abonde dans ce sens. La valeur ajoutée qu'offre aux entreprises un partenariat avec un prestataire de services doté de consultants spécialisés dans la conduite du changement est essentielle. Ce n'est qu'à cette condition que les entreprises peuvent véritablement comprendre et influencer l'exécution des tâches et les habitudes de travail des collaborateurs diplômés et qualifiés.

Les Ressources Humaines — le comportement des collaborateurs

Susciter l'adhésion des collaborateurs envers les nouveaux processus et règles en matière documentaire tout en préservant leur efficacité et leur satisfaction ne fait pas nécessairement partie des critères auxquels on pense spontanément quant à l'adoption de MPS. Cependant, comme nous l'avons déjà constaté, la productivité des employés est l'une des trois principales préoccupations des cadres dirigeants ; tout déploiement réussi d'un projet de MPS nécessite d'adresser efficacement au préalable la question du comportement des employés dans le but d'atteindre les gains de productivité souhaités.

Une fois la gestion efficace de l'infrastructure documentaire implémentée, l'un des premiers bénéfices des collaborateurs est que le personnel informatique passe moins de temps à répondre aux demandes d'assistance. Selon IDC, ceci passe par le choix d'un fournisseur proposant une approche complète de la gestion des services. Le Centre de services est l'un des éléments clés d'un contrat de MPS, avec un score moyen de 7,4 (10 correspondant à "très probable"). **25 % des personnes interrogées ont cité la diminution des appels au Helpdesk comme l'un des principaux avantages des MPS. Cela permet au personnel informatique de se concentrer sur son cœur de métier et sur les tâches critiques pour l'activité de l'entreprise.**

L'implication des cadres dirigeants est essentielle

Une mise en œuvre d'un projet MPS nécessite une implication des cadres dirigeants. Ce message doit aussi être aussi délivré à tous les niveaux de l'entreprise. Les fournisseurs de MPS doivent accorder une importance réelle à la communication interne liée à la mise en œuvre du projet et aux changements qui en résultent dans le fonctionnement de l'organisation. Concernant la réussite d'un projet MPS, l'une des trois principales préoccupations exprimées est la crainte que ce dernier ne remporte pas suffisamment l'adhésion des employés avec un score moyen de 6,6 (10 correspondant à "très préoccupé"). Cette appréhension est encore plus prégnante pour les décideurs envisageant de souscrire un contrat (avec un score moyen de 7 contre 6,2 pour ceux bénéficiant déjà d'un contrat).

Un projet ne peut réussir sans l'adhésion des collaborateurs. La conduite du changement fait partie intégrante du processus de sa mise en œuvre, et reste un élément clé pendant toute la durée du contrat. Les décideurs informatiques comptent souvent sur les prestataires de services potentiels pour obtenir avant tout l'engagement des cadres dirigeants. Or, les prestataires de services peuvent également fournir une assistance essentielle pour soutenir le processus de conduite du changement en :

- communiquant autour changement — pourquoi, où et comment
- répondant aux préoccupations et en réagissant par rapport aux commentaires
- identifiant les avantages pour l'entreprise et plus précisément pour le personnel
- mettant en avant l'alignement avec la politique de l'entreprise (les buts et les valeurs de la société, le développement durable, une meilleure efficacité des processus, davantage de collaboration en ligne)

La communication interne

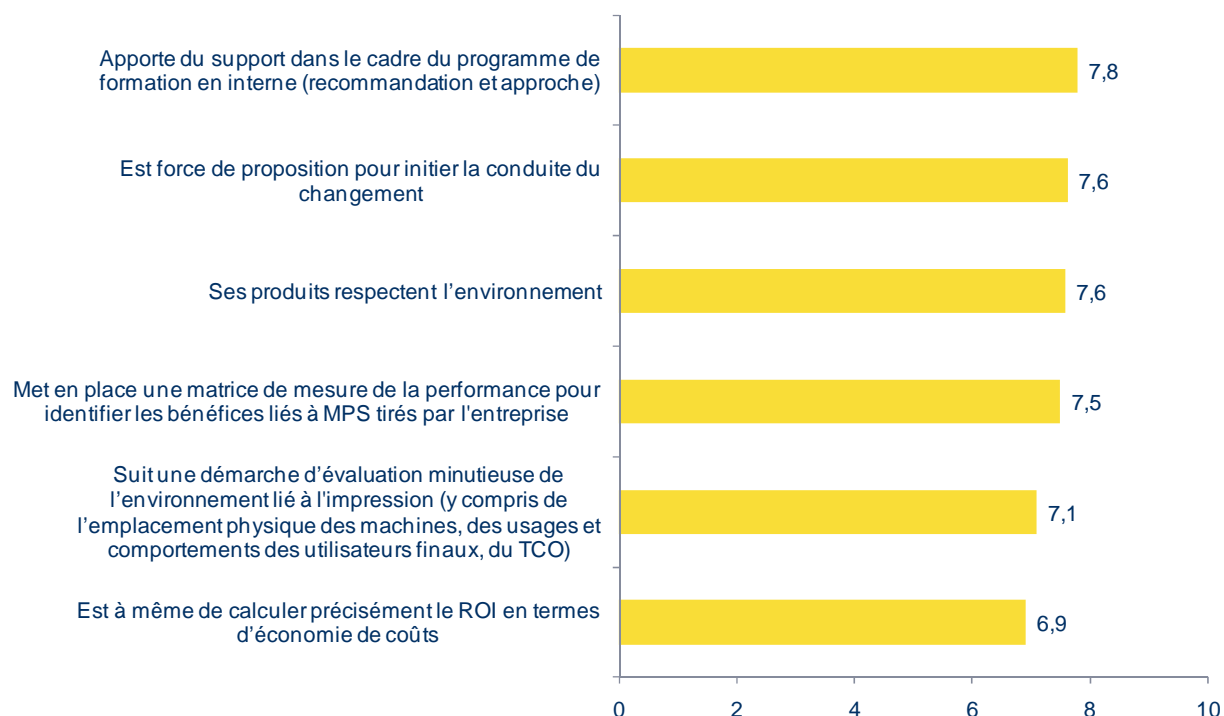
Un plan de communication interne concourt à une communication et une gestion efficace de la politique d'impression et du document telles qu'elles ont été établies par

le client et le fournisseur. Un plan développé et mis en place de manière adéquate garantit une communication efficace de l'entreprise vers les employés, ce qui contribue à encourager et à optimiser les économies au niveau opérationnel, tout en limitant le risque que les employés développent des résistances. La capacité d'un fournisseur à garantir la satisfaction de l'utilisateur final influence grandement le processus de sélection d'un prestataire.

L'enquête a en outre permis de souligner les attentes des entreprises quant à la manière dont les fournisseurs déterminent et mettent en place un programme de conduite du changement. **Il est ainsi essentiel que le fournisseur soutienne l'initiative du plan de formation interne (score moyen de 7,8, 10 correspondant à "très important") et propose des recommandations afin d'initier le changement (score moyen de 7,6).**

FIGURE 4

Critères de choix d'un prestataire



Source : Enquête européenne IDC sur les MPS, 2010

Selon IDC, si les entreprises ne gèrent pas correctement cet aspect en l'incluant en tant qu'élément central de toute décision stratégique de mise en place de MPS, elles s'exposent à :

- des gains réduits ou faibles concernant la productivité du personnel
- une gouvernance insuffisante
- la non réalisation des économies planifiées
- des résistances à l'innovation
- une amélioration trop lente du service au client final
- une incapacité à répondre rapidement aux besoins des clients

L'innovation technologique

La réussite du déploiement d'un projet MPS étendue peut-être accélérée en adoptant une démarche fondée sur trois axes : les collaborateurs, les processus et la technologie. Il ne suffit pas d'investir dans des MPS en consultant l'ensemble de l'entreprise et en comprenant parfaitement leurs implications au niveau du personnel et des processus. La technologie reste une composante clé de la solution. La réussite de la mise en œuvre des MPS implique le recours à une technologie de pointe.

Dans cette enquête, les sociétés européennes ont souligné l'importance qu'elles accordent à la technologie comme éléments clés des contrats de MPS existants. Interrogées sur les services devant être inclus, dans une offre de MPS, 65 % des personnes citent la mise en place d'« outils permettant une gestion des périphériques et des diagnostics à distance ».

Les MPS connaissent une nette évolution

Les points suivants démontrent comment le marché des MPS évolue en mettant l'accent sur les processus, les collaborateurs et la technologie :

- Au départ, les sociétés bénéficient de nombreux avantages qu'elles n'avaient souvent pas anticipés, tels qu'une diminution des appels vers le helpdesk et des économies d'énergie, et donc une réduction de l'empreinte carbone.
- Ensuite, les entreprises cherchent à faire face aux défis opérationnels qui permettront un meilleur accès des collaborateurs aux documents, à répondre aux besoins du personnel mobile et distant, et à développer des outils améliorant la productivité des employés.
- Les MPS évoluent afin d'aider les entreprises à créer de la valeur, à innover, ainsi à devenir plus agiles et à se différencier de leurs concurrents.

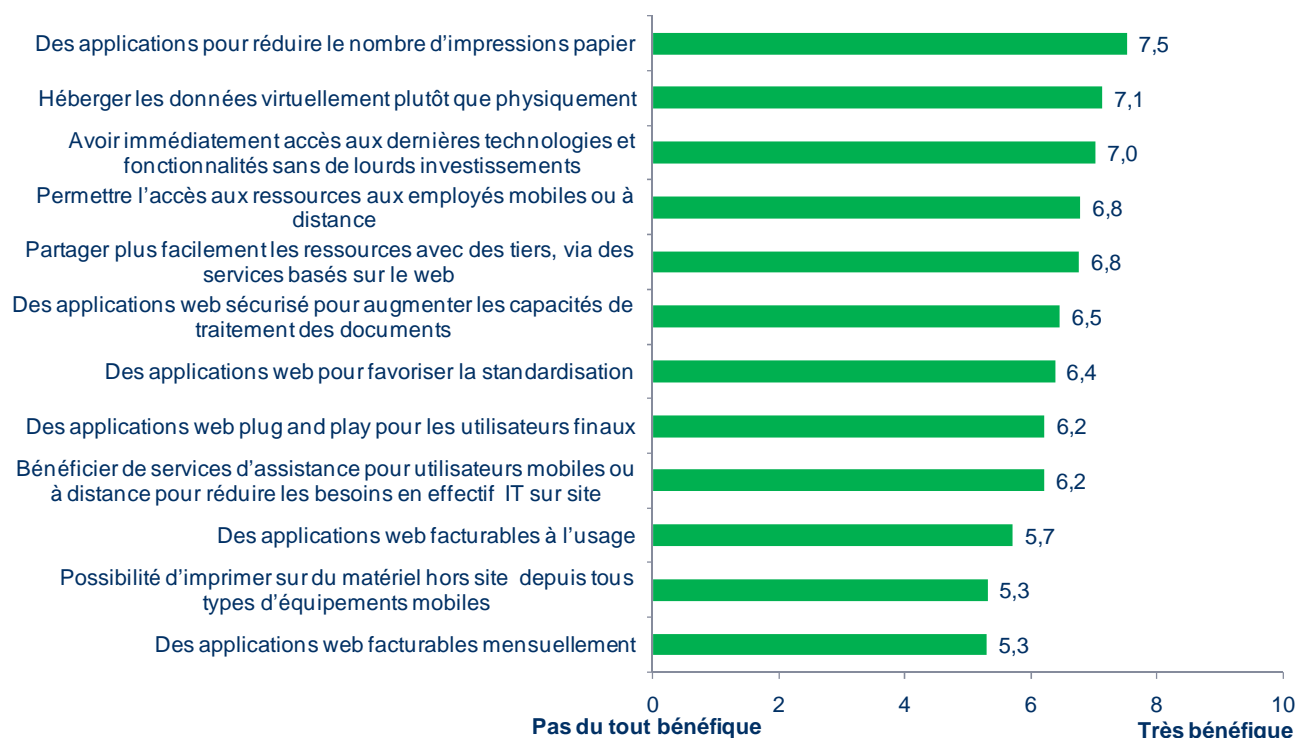
De nouveaux services et de nouvelles solutions à la pointe de l'innovation

Outre les technologies d'impression mobile qui permettent d'imprimer en tout lieu, l'étude a montré qu'il existe de nouveaux services de pointe hébergés ou fournis via le Cloud Computing offrant des avantages supplémentaires. Les réponses qui suivent sont celles qui ont été données le plus fréquemment, classées sur une échelle de 1 à 10 (10 correspondant à "particulièrement intéressant pour mon entreprise") :

- des applications qui réduisent le besoin d'imprimer (7,5)
- la possibilité "d'héberger" les données en ligne plutôt que sous format papier (7,1)
- un accès immédiat aux dernières technologies et fonctionnalités sans investissement lourd (7)
- un accès aux ressources étendu au personnel mobile/distant (6,8)
- le partage des systèmes avec des partenaires pour un accès rapide et aisé (6,8)
- pouvoir augmenter la capacité de traitement des formulaires de façon sécurisée (6,5)

FIGURE 5

Les bénéfices d'une solution d'impression « Cloud »



Source : Enquête européenne IDC sur les MPS, 2010

De même qu'ils accordent de plus en plus d'importance à l'innovation, les cadres dirigeants se préoccupent davantage d'améliorer la sécurité (24% des répondants, contre 17% sur l'ensemble) pour favoriser l'adoption des MPS en Europe. La sécurité est sans conteste une priorité, et les solutions de sécurité documentaire figureront probablement en bonne place dans les contrats des entreprises qui envisagent aujourd'hui de mettre en place des MPS. Les Français et les Espagnols sont les plus nombreux à envisager d'inclure de telles solutions à leurs contrats (avec un score moyen de plus de 7 contre 6,3 pour l'ensemble des pays).

Synthèse

La recherche d'IDC souligne la tendance bien établie et qui ne cesse de s'amplifier chez les entreprises européennes, de s'associer à des fournisseurs de services d'impression afin de réduire leurs coûts, améliorer leur productivité et leur efficacité organisationnelle. IDC considère également que le marché des MPS évolue aujourd'hui rapidement au-delà de l'infrastructure de production par un élargissement de la palette des services offerts par les fournisseurs afin de gérer et optimiser les processus métiers complexes liés au document.

L'étude montre que les sociétés devraient se montrer particulièrement attentives aux points clés suivants si elles veulent exploiter pleinement les avantages des MPS et MDS :

- l'optimisation des processus documentaires**
- la conduite du changement**
- l'innovation technologique**

IDC recommande aux entreprises de considérer très attentivement ces éléments lorsqu'elles évaluent leurs potentiels fournisseurs. Si ces derniers n'apportent pas de réponses suffisantes sur ces points clés, les entreprises ne pourront pas tirer pleinement parti d'un projet de déploiement MPS-MDS, ce qui peut pourtant considérablement contribuer à leurs succès futurs.

Les aspects à prendre en compte pour un projet MPS

Concernant les nouveaux contrats de MPS, IDC pense qu'il est essentiel de bénéficier d'une gestion proactive et d'une optimisation continue de l'environnement du processus documentaire afin d'obtenir une réduction des coûts continue et des améliorations en termes de productivité. Comme expliqué dans ce document, ceci est possible en mettant l'accent dans le contrat non pas seulement sur la consolidation du parc mais aussi sur les flux liés aux documents, essentiels pour partager les informations de manière efficace dans l'entreprise, du bureau de l'utilisateur jusqu'au datacenter, et au-delà.

Face à l'évolution du marché, les services de référence proposés par les principaux fournisseurs comprendront de plus en plus des solutions innovantes pour répondre aux besoins des collaborateurs distants, harmoniser le partage des informations au niveau mondial, et améliorer les performances de l'entreprise en termes de respect de l'environnement.

IDC conseille aux sociétés de tenir compte des points suivants lorsqu'elles choisissent un partenaire :

- Des références solides en matière de gestion des documents**, et pas uniquement au niveau de la production
- Une véritable plateforme de gestion des services**, comprenant en particulier la Gestion de la fourniture des services (Pilotage) en tant que telle mais également la gestion du soutien des services (Exploitation)
- Une capacité d'innovation et de promotion de l'innovation reconnue**
- Une stratégie de déploiement centrée sur les collaborateurs et la conduite du changement**

À propos de notre sponsor

Ricoh Company, Ltd., spécialiste du marché des équipements de bureau et des systèmes d'impression, est l'un des leaders mondiaux du secteur des technologies de l'information. Ricoh travaille avec des organisations du monde entier pour moderniser leur environnement de travail et optimiser l'efficacité de leur gestion documentaire.

Avec plus de 108 500 employés dans le monde, Ricoh est présent en Europe, sur le continent américain, en Asie-Pacifique, en Chine et au Japon. Ricoh Europe Holdings PLC est une société à responsabilité limitée et le siège social de la société Ricoh pour la zone EMEA est établi à Londres (Royaume-Uni) et à Amstelveen (Pays-Bas). Pour l'exercice fiscal clôturé au 31 mars 2010, le chiffre d'affaires dégagé par les équipes de la zone EMEA de Ricoh s'est élevé à plus de 458,5 milliards de yens, soit 4,5 milliards de dollars. Les ventes totales de Ricoh Company au niveau mondial ont atteint plus de 2 016 milliards de yens (21 milliards de dollars) pour l'exercice clôturé au 31 mars 2010.

L'offre Managed Document Services(MDS) de Ricoh

L'offre MDS proposée par Ricoh est un prolongement de l'offre MPS ; elle s'applique aux trois fonctions fondamentales de l'écosystème de la gestion documentaire : l'entrée, le traitement, et la sortie (input, throughput, output). Les MDS de Ricoh

visent à rationaliser les processus métier en mettant l'accent sur les processus, les collaborateurs, la technologie et les innovations pour créer les conditions nécessaires à une amélioration continue.

Ricoh entend aider les entreprises à mieux gérer et exploiter leurs documents et leur capital informationnel pour atteindre de meilleurs résultats grâce à une approche flexible fondée sur le partenariat. La gestion des services est la pierre angulaire de la gouvernance du programme de services au document et à d'impression. Elle s'appuie sur une expertise maintes fois démontrée tant en conseil, qu'en gestion de projet et conduite du changement.

Copyright

Publication externe des informations et données IDC : l'utilisation de toutes les informations IDC dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de contenus promotionnels doit être soumise à l'accord écrit préalable du vice-président impliqué ou du directeur générale de la filiale du pays concerné. Une version du document proposé doit accompagner la demande. IDC se réserve le droit de refuser l'utilisation externe de ces informations pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2010 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est interdite.