

## Cummins Inc.

Les services mondiaux d'impression gérés de Lexmark permettent à Cummins d'économiser 2 millions de dollars et de réduire de 36 millions le nombre de pages imprimées chaque année

### L'organisation

Cummins est la première entreprise indépendante en importance dans le monde pour ce qui est de la fabrication de moteurs diesel et des produits connexes. En 2010, l'organisation a déclaré un produit de 13,2 milliards de dollars et servait ses clients avec 550 filiales et distributeurs indépendants, ainsi que plus de 5000 revendeurs dans 200 pays et territoires.

### Le défi

Cummins est constituée de 40 000 employés et exerce des activités dans 200 pays et territoires. Ce vaste nombre d'emplacements épars apporte son lot de défis, notamment quand vient le moment de choisir, de mettre en œuvre et d'entretenir une technologie, y compris celles des appareils d'impression. Qu'ils soient aux États-Unis ou ailleurs dans le monde dans des endroits éloignés, les employés de Cummins doivent pouvoir imprimer, copier, télécopier et numériser de façon fiable des documents d'entreprise cruciaux.

« Que ce soit en Russie ou dans des États comme la Zambie ou le Zimbabwe, en Afrique, il est parfois très difficile de fournir des services informatiques. C'est pourtant une exigence opérationnelle cruciale à laquelle nous devons répondre, peu importe l'emplacement géographique », affirme Bruce Smith, directeur de services informatiques chez Cummins.

À l'époque, le parc d'appareils d'impression de Cummins était désuet et sujet à des défaillances, ce qui augmentait les coûts d'entretien et nuisait à la fiabilité des appareils et à la productivité des employés. Parallèlement, dans le cadre de ses initiatives en matière de durabilité, Cummins souhaitait réduire ses coûts d'impression et sa consommation de papier. Voilà ce qui a servi de base à l'initiative « Print Smart » (imprimez intelligemment) ciblant l'ensemble de l'organisation Cummins.

Cummins a lancé le projet ambitieux d'optimiser, d'uniformiser et d'actualiser son parc d'imprimantes mondial et de mettre en place des pratiques exemplaires destinées à réduire les coûts et la consommation de papier et, par le fait même, à améliorer les capacités et les services de tous ses emplacements dans le monde.

« Lorsqu'on parle de relations avec le fournisseur, je cite Lexmark. C'est le meilleur exemple d'une relation proactive. »



Bruce Smith  
directeur de services informatiques  
Cummins Inc.  
Columbus, Indiana  
[www.cummins.com](http://www.cummins.com)

Pour y arriver, Cummins a appliqué activement la méthode de gestion opérationnelle Six Sigma® dans 18 000 projets. Résultat : l'entreprise a économisé 3 milliards de dollars. Cummins a entre autres mis sur cette méthode pour l'initiative Print Smart. Son but : encadrer le processus de recensement des besoins. Les principaux besoins cernés par ce processus comprenaient le suivi des produits



*Cummins est en passe d'atteindre en un an l'objectif étonnant de réduire de 36 millions son nombre de pages imprimées et de générer des économies de 2 millions. Au total, les dépenses de Cummins, sur une base mensuelle, ont chuté de 62 pour cent.*

consommables (papier et encre en poudre), l'élimination des travaux d'impression oubliés, la mise en œuvre à l'échelle mondiale d'une interface utilisateur uniforme pour les imprimantes, l'examen des habitudes d'utilisation des employés et la fourniture d'un service mondial normalisé. Cette évaluation des besoins des utilisateurs finaux et des exigences opérationnelles a abouti à une demande de propositions exhaustive visant à trouver un partenaire fournisseur de services d'impression gérés mondialement.

Bien des fournisseurs n'étaient pas en mesure de répondre à certaines exigences associées à la demande de propositions, particulièrement celle qui avait trait à la capacité de fournir un modèle de service uniforme à l'échelle mondiale. « Certains se sont retirés immédiatement du processus. Même un fournisseur, placé en tête de liste par la majorité, ne répondait pas vraiment à nos exigences », déclare M. Smith. « Ces fournisseurs n'offraient pas un service uniforme à l'échelle mondiale. Et nous ne ferions aucun compromis là-dessus. »

*« Il y avait un fossé considérable entre Lexmark et le deuxième candidat. Lexmark a simplement réussi où les autres ont échoué. Elle avait déjà tissé un partenariat avant même la signature des contrats. »*

Bruce Smith  
directeur de services informatiques

La proposition et l'approche de Lexmark sont sorties du lot. « Je serai le premier à admettre que je ne m'attendais pas à un tel gain de Lexmark », confie M. Smith.

La proposition de Lexmark était soigneusement élaborée pour répondre à toutes les exigences géographiques et techniques particulières. Cummins a considéré que la proposition de Lexmark, fondée sur des solutions, était plus détaillée et pertinente que les propositions des autres fournisseurs, lesquelles étaient axées sur le matériel.

Alors que le processus de sélection d'un fournisseur de services d'impression gérés allait bon train et que l'équipe d'approvisionnement de Cummins réduisait le nombre de candidats potentiels, Lexmark a décidé de prendre les devants et de fournir un sommaire qui présentait en détail les produits livrables, y compris le nombre d'appareils, les ressources et les solutions, ainsi que les niveaux de services offerts pour chacune des régions géographiques. En plus, Lexmark a installé des produits dans les laboratoires d'essais des technologies de l'information (TI) de Cummins. Pour s'assurer qu'aucun détail n'était négligé, une équipe de cadres du service à la clientèle, composée, entre autres, du chef des opérations de Lexmark en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, a rencontré en personne les principaux représentants de Cummins. Lexmark a, en outre, fourni des références de clients mondiaux qui soulignaient son solide savoir-faire en matière de Services gérés d'impression à l'échelle internationale (et même offerts sur des lieux d'opérations militaires).

### La solution

Après avoir analysé les produits, les services et le niveau de soutien à la clientèle de Lexmark, Cummins l'a finalement choisi comme fournisseur. Lexmark, conformément à une entente complète de gestion d'équipement loué et d'actifs, assure la mise en œuvre, le cycle de vie des actifs, la gestion proactive des produits consommables, la gestion de services mondiaux d'assistance et de réparation, la formation et les services d'entretien partout dans le monde.

Lexmark a installé à la fois des imprimantes monochromes pour les services et des imprimantes multifonctions monochromes et couleur à haut volume d'impression. L'installation de plus de 2000 appareils s'est faite en environ six mois, ce qui n'était pas une mince tâche compte tenu du grand nombre de zones géographiques et de règlements différents à respecter. De plus, Lexmark a créé pour Cummins un pilote universel permettant d'ajouter les nouveaux appareils au réseau sans avoir à les configurer sur chaque ordinateur. Grâce à ce pilote, l'équipe des TI de Cummins a économisé des heures de travail, qui maintenant peuvent servir à élaborer des projets de TI stratégiques.

« Le défi ne résidait pas dans le remplacement des anciennes imprimantes, mais plutôt dans ce qui venait avant : la coordination, la logistique et la planification », précise M. Smith. Lexmark a scellé des

douzaines d'ententes régionales distinctes afin d'être conforme à un éventail de lois et de normes. « Il a fallu beaucoup de coordination et de planification entre Cummins et Lexmark pour s'assurer que tout le monde était sur la même longueur d'onde et entièrement préparé. Lexmark a fait un travail exceptionnel, même dans les pays où nous prévoyions avoir des difficultés », ajoute-t-il.

Grâce à l'environnement d'impression uniformisé et optimisé de Lexmark, les employés de Cummins exploitent la même interface utilisateur sur tous les appareils, où qu'ils soient dans le monde. L'organisation réduit ainsi ses besoins en formation et augmente la productivité de ses employés. « L'uniformité de l'interface s'avérait essentielle à une mise en œuvre sans heurts », affirme M. Smith. « Peu importe l'imprimante utilisée, monochrome ou couleur à haut volume, l'interface est exactement la même partout : simple et intuitive », ajoute-t-il.

Cummins, pour régler ses problèmes de consommation de papier, a mis en œuvre une solution qui lance les travaux d'impression au moment où la personne responsable entre son code d'identification sur les appareils Lexmark connectés au réseau. Ainsi, aucun gaspillage!

Cette solution améliore la sécurité en garantissant que les travaux confidentiels ne s'impriment que si la personne responsable est physiquement présente. En outre, cette présence obligatoire élimine le délai entre l'impression et la cueillette, l'empilage de travaux oubliés et le gaspillage de papier et d'encre en poudre. Les travaux en attente sont automatiquement supprimés de la file après un certain temps.

Lexmark surveille de façon proactive les appareils d'impression sur le réseau de Cummins. Les appareils produisent par eux-mêmes des rapports d'état destinés aux ingénieurs, qui souvent corrigent les problèmes avant même que les employés ne remarquent quoi que ce soit. Les ingénieurs de Lexmark ont également intégré à l'ensemble du parc d'impression le système d'assistance BMC® Remedy® de Cummins pour la gestion des incidents et le soutien technique. Maintenant, les problèmes d'imprimantes sont transmis à l'équipe de TI de Cummins, et les appels sont répartis comme il se doit.

« Lexmark a remarqué la densité de la demande à certains emplacements et, en réponse, elle a affecté des gens là bas qui font partie de l'offre de service standard. Ils sont là tous les jours, et ils sont devenus des membres de notre équipe d'impression », soutient M. Smith.

L'équipe de TI de Cummins facture les activités d'impression des services internes. Lexmark, qui bénéficie d'une vue complète du réseau d'appareils, produit des rapports mensuels sur l'utilisation des appareils par emplacements, et les données recueillies sont envoyées directement au système de facturation interne de Cummins.

Les appareils de Lexmark, grâce à la fonctionnalité de gestion proactive des produits consommables, émettent des alertes lorsque le niveau d'encre est bas. Ces alertes indiquent qu'il faut livrer aux fins de remplacement une cartouche d'encre en poudre Lexmark

à l'emplacement déterminé. Les techniciens de Lexmark sur place reçoivent la cartouche et effectuent le remplacement avant que le manque d'encre touche la productivité des employés.

### Les résultats

Le choix de Lexmark à titre de conseiller et partenaire de confiance a porté ses fruits. Cummins a rentabilisé de façon incroyable son investissement dans la technologie, les solutions et les services d'impression de Lexmark. Grâce à ce partenariat et à ses propres initiatives Print Smart, Cummins est en voie d'atteindre en un an l'objectif étonnant de réduire de 36 millions son nombre de pages imprimées et de générer des économies de 2 millions. Au total, les dépenses de Cummins, sur une base mensuelle, ont chuté de 62 pour cent.

La réduction de la consommation annuelle de papier a permis de sauver près de 4000 arbres et d'éviter l'émission de 605 tonnes métriques de gaz à effet de serre selon les données projetées. Cummins, par sa gestion de l'utilisation des couleurs, a fait passer le nombre mensuel de pages imprimées en couleur de 600 000 à 225 000, épargnant ainsi 1,5 million de dollars chaque année. De plus, elle a diminué de 16 pour cent le nombre d'imprimantes exploitées, qui se chiffrait à 2 500, ce qui lui a permis de rationaliser les activités d'entretien et de réduire les coûts globaux d'exploitation.

Le projet Print Smart de Cummins visant à optimiser et à uniformiser son infrastructure d'impression à l'échelle mondiale et à réduire son nombre total d'impressions a posé sans aucun doute de grands défis techniques et logistiques. Certains des fournisseurs les plus connus du secteur de l'impression se sont retirés du processus d'offre en raison de leur incapacité ou de leur manque de volonté devant les défis à relever. Seule Lexmark, par ses dizaines d'années d'expérience sur le plan international et par son engagement envers les clients, est parvenue à s'imposer. « Lorsqu'on parle des relations

*« Avec l'aide de Lexmark, nous avons réduit notre volume d'impressions de 3 millions de pages par mois. Les salles d'impression sont maintenant bien ordonnées; les amas de papiers n'encombrent plus la place », affirme M. Smith.*

Bruce Smith  
directeur de services informatiques

avec le fournisseur, je cite Lexmark. C'est le meilleur exemple d'une relation proactive. J'ai eu de très, très mauvaises relations avec des fournisseurs. Tout le contraire de celle-ci », affirme M. Smith.

Maintenant qu'elle peut voir l'ensemble de son parc informatique, Cummins a en main toute l'information essentielle à la prise de décision. Qui plus est, Cummins connaît le nombre d'appareils en fonction, leur lieu d'exploitation, le type d'impression et si ces appareils sont sous-utilisés ou surutilisés. Tout le parc est

directement lié au service de TI de Cummins; ainsi, on peut corriger les problèmes d'impression avant qu'ils nuisent aux utilisateurs ou dépêcher des employés Lexmark sur place. L'encre en poudre et les autres produits consommables sont expédiés, reçus et remplacés automatiquement, ce qui libère les employés des tâches de commande, de stockage et de remplacement, et ce qui libère également de l'espace de rangement et des capitaux pour des projets qui en ont davantage besoin.

Les rapports de Lexmark permettent de facturer à l'interne l'utilisation d'imprimantes aux services de Cummins. De plus, Cummins, en misant sur une solution de Lexmark, a diminué son volume d'impression et ainsi économisé et favorisé l'atteinte de ses objectifs environnementaux.

Les milliers d'employés à Lexmark ne s'étonnent pas que l'excellence du fournisseur ait dépassé les attentes de Cummins. « Je crois que la transparence instaure la confiance. Lexmark a été très transparente et s'est réellement concentrée sur nos besoins opérationnels, même s'ils évoluaient », précise M. Smith.

Les besoins opérationnels de Cummins continueront à changer. D'ailleurs, selon M. Smith, l'organisation envisage d'exercer ses activités dans de nouveaux pays. « C'est mon défi, qui deviendra aussi celui de Lexmark », affirme M. Smith.

Pour Cummins, le plus important fabricant de moteurs diesel au monde, il n'est pas question de décrocher. Grâce à son partenariat avec Lexmark, Cummins exploite le plein potentiel de son infrastructure d'impression.