

Étude de cas

commerce

Afin de rester une source principale pour les pièces automobiles, ce détaillant a dû réorganiser ses flux de travaux numériques afin de simplifier l'acheminement de ses informations critiques pour ses employés.

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Un détaillant de pièces automobiles réalise qu'un flux d'information automatisé est la seule pièce qui lui manquait

À PROPOS DU CLIENT

Il y a actuellement plus de véhicules sur les routes qu'à aucun autre moment dans l'histoire des États-Unis. Un détaillant qui a la réputation de fournir des pièces automobiles de qualité croit qu'il a quelque chose à voir avec cela. Les clients s'attendent à des conseils et à de l'expertise pour trouver rapidement ce qu'ils cherchent, qu'il s'agisse d'une pièce de rechange, d'un accessoire de véhicule ou d'un service, afin que leurs voitures puissent fonctionner efficacement et de manière fiable.

Mais que se passe-t-il lorsque les experts en magasin ne disposent pas de l'information nécessaire pour fournir à leurs clients les conseils et le savoir-faire pour trouver exactement ce qu'ils recherchent?

Le détaillant comprend de nombreux centres de distribution desservant des magasins de détail et des centres de service partout au pays. Chaque emplacement a besoin d'accéder à des informations critiques pour garantir un service et une livraison rapide, qu'il s'agisse de localiser une pièce en stock, de préparer la facturation, de faire le traitement de retours ou simplement de donner des conseils. Il est tout aussi important que chaque emplacement partage rapidement de l'information avec d'autres secteurs de l'entreprise — en particulier les travailleurs administratifs — pour répondre aux demandes des clients avec cohérence.

DÉFI

- Les flux de travaux administratifs redondants compromettaient la productivité des employés
- Les employés des centres de service consacraient 80 % de leur temps à la recherche de renseignements
- Plus de 2 millions de courriels internes par mois ralentissaient le traitement des commandes et submergeaient l'infrastructure de messagerie électronique

SOLUTION

- Engager les services de consultation et les services professionnels de Ricoh
- Concevoir un processus numérique afin de saisir l'information pour une distribution rapide et facile entre les centres de service et de distribution
- Intégrer de nouvelles procédures de flux de travaux numériques dans les systèmes de service à la clientèle et de services administratifs existants, y compris la GCE, pour assurer la cohérence

RÉSULTATS

- En éliminant les redondances et en automatisant les processus, l'entreprise a amélioré sa productivité de 20 %
- Des flux de travaux automatisés réorganisés devraient réduire les coûts d'exploitation de 15 millions de dollars sur une période de trois ans
- Réduction significative du nombre de courriels internes, ce qui libère plus de bande passante et minimise le fardeau informatique

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

DÉFI

Lorsque votre voiture a besoin de pièces ou de services, vous n'avez pas vraiment le choix. Vous devez agir rapidement. Après tout, les voitures ne peuvent pas se réparer elles-mêmes, donc le problème ne fera que s'aggraver si une attention immédiate ne lui est pas accordée.

Ce détaillant a les ressources pour apporter de l'aide. Comme il continue à ouvrir des magasins à travers les États-Unis, il est devenu, pour de plus en plus de conducteurs, un endroit essentiel où magasiner. La gestion de cette croissance et de l'étendue des pièces, du service, de la facturation, et encore plus, est toutefois devenue plus complexe. Avec autant d'informations à partager entre les employés et les centres, les flux de travaux manuels désuets du passé sont inadéquats.

Chaque centre de distribution gère plusieurs fonctions de base pour chaque point de vente, y compris les ventes, les retours, les notes de débit, les crédits et la marchandise retournée. Les employés remplissent des formulaires papier, numérisent les documents et les envoient par courriel pour créer des bons de travail. Au fur et à mesure que les affaires prospéraient, le nombre de courriels grimpait en flèche, atteignant plus de 2,1 millions de courriels chaque mois. La bande passante nécessitait des ressources informatiques exigeantes.

Les employés ne pouvaient pas gérer l'immense charge de travail que représentaient les courriels. Par conséquent, les informations critiques restaient en attente dans les boîtes de réception au lieu d'être à la portée du personnel qui en avait besoin pour prendre des décisions intelligentes et éclairées. De plus, il n'y avait pas de piste de vérification standard pour le suivi des bons de travail.

Comme les informations étaient saisies manuellement, les bons de travail, les notes de crédit, les commandes spéciales et d'autres documents étaient très incohérents, et un pourcentage important d'entre eux manquait des informations clés. Souvent, un employé qui ignorait qu'un bon de travail avait déjà été créé effectuerait à nouveau les tâches, ce qui compromettrait encore plus la productivité. Un seul bon de travail pouvait potentiellement passer par plusieurs employés jusqu'à son achèvement. Chaque arrêt était une occasion de plus pour le reporter.

Lorsque les employés tentaient de retrouver des informations, le flux de travaux s'arrêtait. Selon une étude d'évaluation, on a découvert que les employés passaient jusqu'à 80 % de leur temps à chercher de l'information. Les affaires arrêtaient aussi. Les employés du service à la clientèle n'avaient pas l'information dont ils avaient besoin pour aider les clients rapidement. La facturation était retardée. Il était difficile de faire l'inventaire. Les clients comme les employés étaient contrariés. Les experts en automobile avaient besoin d'aide. Heureusement, les experts en gestion de documents étaient tout près.

Le détaillant avait besoin d'un accès immédiat aux informations critiques sur les clients, la facturation et les pièces automobiles, afin que les clients continuent de le choisir comme expert en pièces automobiles.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

SOLUTION

Il est facile de répéter des erreurs lorsqu'on ne réalise pas qu'il existe des moyens plus efficaces d'effectuer les mêmes tâches. De même, il est facile de rester pris dans une impasse quand on ne réalise pas l'abondance des ressources qui nous sont facilement disponibles.

Ricoh travaille en partenariat avec le détaillant depuis plus de 15 ans, fournissant du matériel de gestion de documents. Lorsque le détaillant est passé à l'impression à la feuille, Ricoh a travaillé avec l'entreprise pour mettre en œuvre des appareils et des logiciels afin de simplifier les opérations. Ensuite, il a répété en grande partie la tâche dans un autre centre de distribution. Lorsque l'entreprise prévoyait de recommencer le même processus dans un autre centre, l'équipe de Ricoh savait qu'il existait une solution plus simple et plus abordable.

Ricoh a approché le vice-président des opérations en tant que consultant, avec l'occasion d'introduire un déploiement d'intégration complet et reproductible qui pourrait révolutionner la façon dont l'entreprise gère le flux d'informations — de la création et du traitement jusqu'à la sortie et la livraison.

L'équipe de consultants de Ricoh a évalué les processus de flux d'informations dans deux installations pendant deux semaines. L'équipe a recueilli cette information dans une nouvelle procédure électronique conçue pour contourner les centres de distribution et consolider les fonctions de flux de travaux dans les centres de service. Désormais, les informations générées dans les magasins, telles que les commandes et les retours, sont numérisées et centralisées dans les centres de service.

L'entreprise souhaitait également conserver son système de gestion de contenu électronique existant afin de protéger les coûts d'investissement. L'équipe de Ricoh a donc immédiatement révisé son plan d'intégration pour répondre à la demande — au grand plaisir des dirigeants de l'entreprise.

Ricoh a offert des conseils de consultation et a créé un flux de travaux numérisé afin que l'information puisse être créée, partagée et intégrée dans les applications quotidiennes avec moins de retards et d'erreurs.

Ricoh a également introduit d'autres procédures de flux de travaux numérisés. Chaque formulaire électronique inclut des champs obligatoires qui doivent être remplis avant de pouvoir être envoyés au centre de service centralisé. Les métadonnées de chaque formulaire sont automatiquement validées au moyen de la base de données d'entreprise pour garantir leur exactitude et leur disponibilité lorsqu'elles sont partagées avec des collègues et des clients.

Chaque commande peut être suivie en temps réel à l'aide d'un tableau de bord dans le nuage, facile à utiliser, de sorte que chaque utilisateur de la chaîne d'informations puisse voir les mêmes informations les plus récentes pour un flux de travaux simplifié. Par exemple, les employés des centres de services peuvent interagir avec des spécialistes de l'inventaire ou de la facturation et discuter des informations essentielles disponibles aux deux parties en un seul clic. Les employés n'ont plus à chercher dans des piles de documents et de nombreux courriels pour trouver de l'information. Avec toutes les informations facilement accessibles, les employés peuvent collaborer pour résoudre les conflits et accélérer les demandes et les litiges des clients plus rapidement et de manière plus cohérente.

Les nouveaux flux d'informations numériques s'intègrent parfaitement aux applications d'affaires de première ligne et administratives actuelles. Ils modifient la façon dont les employés exécutent des tâches quotidiennes, sans devoir apporter de gros changements à l'infrastructure de l'entreprise. Ricoh a également fourni la mise en œuvre et une formation pour simplifier la transition pour les employés.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

RÉSULTATS

Chercher quelque chose qui ne se trouve pas là où il devrait être peut être frustrant. Comme ce détaillant avec des milliers de magasins a pu le constater, c'est aussi dispendieux. Des procédures de flux de travaux inefficaces et des données non fiables entraînent des retards, ce qui monopolise le temps qui pourrait être consacré à la recherche de nouvelles sources de revenus. Cela peut également compromettre la fidélité des clients.

Heureusement, Ricoh était là en tant que partenaire de consultation pour mettre en œuvre un plan stratégique afin d'assurer que l'information était disponible lorsque les employés et les clients en avaient le plus besoin.

Rendre l'information accessible

Grâce aux procédures de flux de travaux numérisés réorganisés, les employés passent moins de temps à chercher de l'information. Ils peuvent trouver des informations à jour au moyen du tableau de bord intuitif en quelques instants. Chaque bon de travail offre une piste de vérification claire et concise. Les utilisateurs et les administrateurs peuvent suivre les progrès et même comparer et mesurer l'efficacité. Ainsi, les premières estimations montrent une augmentation de 20 % de la productivité des employés

En réduisant les redondances et les conjectures, les procédures d'automatisation des flux de travaux de Ricoh devraient permettre de réduire les coûts d'exploitation de 15 millions de dollars au cours des trois prochaines années.

Étant donné que les employés doivent remplir des champs spécifiques dans les formulaires, chaque bon de travail comprend des détails clés qui peuvent être utilisés pour prendre des décisions plus rapides et plus éclairées ou pour donner aux clients un retour d'information immédiat concernant leurs commandes et leurs retours. Cela élimine également les redondances. Les employés n'ont pas à remplir les formulaires incomplets de leurs collègues. De plus, il y a beaucoup moins de courriels qui encombrant les boîtes de réception et les serveurs de réseau, ce qui permet au personnel TI de se concentrer sur d'autres compétences principales.

Les processus automatisés devraient permettre de réduire les coûts d'exploitation de 15 millions de dollars au cours des trois prochaines années.

Trouver de nouvelles données et de nouvelles façons de s'améliorer

Un nouveau processus qui peut potentiellement permettre à une entreprise d'économiser des millions de dollars attire beaucoup d'attention. Cela vaut également beaucoup de respect aux consultants responsables du succès. Ricoh continue à travailler avec le détaillant pour identifier d'autres secteurs de l'entreprise où l'automatisation de flux de travaux peut être mise en œuvre.

Les évaluations continues ont permis d'identifier d'autres secteurs dans lesquels des améliorations de flux de travaux peuvent soit améliorer la productivité des employés ou réduire les coûts d'exploitation.

www.ricoh.ca