

Étude de cas SIG| Services Juridiques

Réduction des appels aux services informatiques et coûts connexes



La gestion proactive de l'impression mène à une réduction de 83% des appels de service



Client SIG

Un important cabinet d'avocats, faisant partie de l'un des dix plus prestigieux cabinets canadiens, avec un siège social à Toronto et quatre succursales dans les principales villes du Canada, ainsi qu'un bureau dans une grande ville américaine.

Défi d'entreprise SIG

L'entreprise gère 4 fournisseurs distincts pour ses besoins en matière d'impression et de numérisation: une flotte d'impression éparpillée, des copieurs à grande vitesse, la récupération des coûts et une solution de workflow de numérisation.

Les équipes de services informatiques et d'administration ont consacré d'innombrables heures à traiter avec plusieurs fournisseurs et à gérer les temps d'interruption des équipements d'impression.

De plus, beaucoup de temps perdu de l'équipe de gestion informatique à des réunions avec plusieurs fournisseurs afin de tenter de corriger les problèmes d'impression, d'assistance et d'équipement concernant plusieurs emplacements de bureaux. Avoir à gérer plusieurs fournisseurs s'avéra un casse-tête où chaque personne rejetait la faute sur l'autre. En conséquence, l'entreprise a perdu beaucoup de temps, et n'a rien pu résoudre. La situation a causé de la frustration chez les utilisateurs des imprimantes et a nui à leur efficacité.

Tout temps d'arrêt d'équipement constitue un sérieux problème car les professionnels du droit travaillent avec des échéances inflexibles. C'est donc une question cruciale à résoudre.



La gestion proactive de l'impression mène à une réduction de 83% des appels de service



Exécution et Solution SIG

Le prestigieux cabinet d'avocats canadien a engagé SmartPrint et a demandé à ses experts de:

- 1) Réduire le stress sur le service informatique
- 2) Réduire les temps d'interruption du matériel
- 3) Réduire la complexité des processus de commande et des coûts d'administration associés pour l'environnement d'impression

L'initiative stratégique numéro 1 de l'entreprise était d'améliorer l'expérience et la productivité globale de l'utilisateur

Le [spécialiste SIG des services juridiques](#) de Smartprint a été chargé d'élaborer un plan et d'amener l'équipe à atteindre les objectifs organisationnels. Pour se faire, l'équipe de projet SmartPrint devait d'abord comprendre les exigences individuelles du cabinet et du bureau en matière d'impression et d'imagerie, ainsi que les flux de travail des utilisateurs.

L'équipe de SmartPrint a recommandé et mis en œuvre les éléments suivants:

- [Consolidation des fournisseurs](#) – réduction de 4 fournisseurs à 1 pour éliminer le temps de gestion informatique et le rejet de la faute sur les autres.
- Passer des fournitures re-manufacturées problématiques (cartouches de toner) à l'OEM sans augmenter le budget mensuel.
- La simplification de la gestion de l'environnement d'impression en passant de plus de 15 fournitures d'impression différentes à seulement 2 pour tous les appareils d'impression de l'entreprise.
- La mise à jour et la simplification de l'infrastructure d'impression de plus de 500 périphériques d'impression – des appareils ayant une moyenne de plus de 15 ans à un flot de périphériques standard et actualisé dans tous les emplacements.
- Les gains d'efficacité des utilisateurs pris en charge par la mise en œuvre du flux de travail de numérisation avec une solution à une touche qui comprime le fichier, crée un fichier PDF avec option de recherche par texte et l'achemine vers le dossier de l'utilisateur dans le système de gestion de documents

La gestion proactive de l'impression mène à une réduction de 83% des appels de service



- L'activation des applications de récupération de coûts pour tous les appareils multifonctions dans l'entreprise.

Aboutissements et résultats SIG

Le cabinet d'avocats était enchanté avec les résultats de la solution SIG.

SmartPrint a complètement simplifié le processus de prise en charge de l'ensemble de l'environnement d'impression et d'imagerie avec un seul numéro à appeler et un seul fournisseur qui assume l'entière responsabilité de l'environnement d'impression.

La gestion proactive du service et de l'assistance du matériel d'impression et de numérisation grâce au système de surveillance à distance de SmartPrint a permis de réduire considérablement les temps d'arrêt et d'améliorer la fiabilité de l'environnement d'impression, et l'expérience utilisateur.

Une mise à niveau bien planifiée et exécutée du matériel d'impression a entraîné une réduction massive des appels de services informatiques.

Cela a été une réussite aux yeux de l'équipe de direction du cabinet car la productivité accrue des utilisateurs était l'objectif premier. Grâce à une réduction spectaculaire des temps d'arrêts et à une gestion proactive, le temps de disponibilité de l'équipement est constamment supérieur à 99% et le temps de disponibilité de la solution de numérisation est de 100%.

Les principaux avantages de la solution d'impression gérée sont:

- ✓ 83% de réduction d'appels de service aux TI
- ✓ Plus de 99% de temps de disponibilité des équipements
- ✓ 100% de temps de disponibilité des nouveaux équipements de numérisation.
- ✓ Augmentation de l'expérience et de la productivité des utilisateurs
- ✓ Réduction du temps perdu par les équipes informatiques et administratives sur la gestion de plusieurs fournisseurs d'impression et d'imagerie
- ✓ Plus besoin de faire porter le blâme à un autre fournisseur

[Pour en savoir plus sur la façon dont les services d'impression gérés peuvent aider votre cabinet d'avocats, téléchargez le manuel indispensable des services d'impression gérés.](#)

