



Diminuir os custos e
aumentar a eficiência
na Peugeot.

Peugeot Azur

Case Study

Canon

Diminuir os custos e aumentar a eficiência na Peugeot.

Visão Global

Representando apenas parte do ramo de vendas de longo alcance da Peugeot, a cadeia de concessionário Peugeot Azur, com a sua sede em Nice, oferece a imagem de marca de estilo e elegância do fabricante nacional de carros aos clientes da Riviera Francesa.

A Peugeot Azur, que trabalha a partir de cinco localizações no departamento meridional dos Alpes Marítimos, iniciou a sua relação com a Canon quando procurava substituir as suas impressoras matriciais antigas Lexmark. “Trabalhávamos com um grande parque de impressoras matriciais já há algum tempo, mas o elevado custo dos consumíveis e o facto de já não oferecerem o nível de qualidade que procurávamos, indicou que era tempo de mudança”, explica David Morainville, Director Financeiro e Administrativo da Peugeot Azur.

Problema

Começando com o objectivo duplo de reduzir os custos do negócio e melhorar a qualidade da documentação impressa - por exemplo, contratos dos clientes e facturas - Morainville contactou a Canon. Para sua surpresa e contentamento, passados poucos meses, a Canon tinha cumprido não só estes objectivos, mas também tinha ajudado a Peugeot a implementar a reconcepção abrangente do processamento e armazenamento de documentos da empresa que rapidamente resultou em poupanças anuais de €20.000.

Quando lhe foi perguntado como é que isto se processou, Mourainville contou que, desde a primeira abordagem, a Canon foi notável pelo seu ênfase na compreensão de todos os aspectos relevantes das operações da Peugeot: “Não estavam apenas interessados em vender novas impressoras; analisavam a posição da impressão na cadeia de processamento dos documentos. Foi uma abordagem consultiva.”

Solução

O primeiro passo para a equipa de consultadoria da Canon foi a condução de uma análise abrangente das operações de impressão e administrativas da empresa para descobrir as possibilidades de diminuição dos custos associados nos cinco locais da empresa em Nice, Cagnes sur mer, Antibes, Grasse e Mougins.

“Canon, basicamente, analisou todos os aspectos dos nossos processos de impressão e administração; examinando aprofundadamente o número de impressoras utilizadas, o tipo e a quantidade de trabalho enviado para as impressoras, bem como o custo geral para o negócio,” continuou Morainville. “Depois de discutir as nossas necessidades específicas, analisaram o desempenho real e os benefícios de eficiência das nossas máquinas actuais em comparação com os nossos objectivos actuais e futuros.”

Apesar de Morainville reconhecer que enfrentavam processos administrativos demorados e tecnologia de impressão obsoleta, a intervenção da Canon confirmou que produziam níveis desnecessários de trabalho administrativo, em hardware datado que tinha as suas próprias implicações em termos de custo e qualidade. Por outras palavras, tal compreendia a impressão de quatro cópias de todas as facturas do cliente e impressos de reparação.

Além disso, durante a fase de auditoria, as investigações da Canon revelaram uma série de outros processos de gestão de documentos pouco eficientes, que se simplificados e actualizados, melhorariam as eficiências e melhor alcançariam os objectivos de negócio da Peugeot. “A Canon diagnosticou que um problema tinha impacto noutra,” continuou Morainville. “A grande quantidade de documentos que imprimávamos para os clientes causava uma grave pressão nos nossos processos de armazenamento e arquivo e chamava atenção para a necessidade de considerar uma forma mais eficiente de arquivo digital de documentos.”

Depois de analisar os processos actuais da Peugeot e considerando os seus requisitos específicos, a Canon reuniu-se com os directores da empresa para apresentar uma solução de administração e impressão de documentos personalizada especificamente para responder aos seus desafios e cumprir os seus requisitos gerais de negócio. “Foi uma apresentação impressionante,” recorda Mourainville. “Tornou-se claro que a Canon tinha dedicado tempo para compreender não só o que queríamos alcançar, mas também para explorar os benefícios que não tínhamos pensado. Mas é isso mesmo o que se obtém de um fornecedor com uma experiência tão alargada em imagem de escritório.”

A Canon propôs a substituição de um grande número de impressoras matriciais Lexmark por um número menor de impressoras mais eficientes a laser multifuncionais Canon (MFPs). Tal também solucionaria o sistema complicado de múltiplos contratos e o seu mecanismo associado de diferentes preços que existia à data. Encaminhando todo o trabalho através dos Canon MFPs e consolidando vários contratos num único acordo, incorporando um preço único por página, a Peugeot Azur reduziria as complexidades que anteriormente estava forçada a enfrentar. Além disso, do ponto de vista qualitativo, as capacidades de impressão a laser das impressoras MFPs avançadas ofereceriam a aparência melhorada da sua documentação que Morainville e a sua equipa procuravam.

A Canon, para garantir um processo de gestão de documentos bastante melhorado, prescreveu o seu PlanetPress Suite de software de impressão de dados variáveis para ser executado em conjunto com os MFPs. Decisivamente, o PlanetPress optimizou a capacidade de produção da empresa, automatizando as operações de captura, formatação, processamento e impressão de documentos, melhorando assim em grande medida a produtividade.



“Tornou-se claro que a Canon tinha dedicado tempo para compreender não só o que queríamos alcançar, mas também para explorar os benefícios que não tínhamos pensado. Mas é isso mesmo o que se obtém de um fornecedor com uma experiência tão alargada em imagem de escritório.”



“O PlanetPress Suite elimina a necessidade de formulários pré-impressos, que nos permitiu reduzir a produção das 1500 folhas que anteriormente imprimíamos nas impressoras Lexmark”, acrescenta Morainville. “De tal forma que diminuimos o custo de impressão de 1000 folhas de 250€ para apenas 5€, que se traduz numa poupança anual significativa de €20.000; muito superior ao que tínhamos pensado ser possível.”

Como passo final para a revisão das operações de impressão da Peugeot, a equipa de consultores da Canon também recomendou a instalação do Therefore™, o seu software de arquivo e recuperação de informação para responder à crise de arquivo e armazenamento de documentos crescente da empresa. O Therefore™, integrando-se em perfeição com os MFPs, simplificou a criação de um sistema de arquivo electrónico para todos os impressos de reparação do cliente e informações críticas da empresa. Isto significa que o tempo gasto à procura de documentos e ficheiros já não é um problema para a Peugeot, já que a localização automática de informações armazenadas digitalmente é realizada pela interface universal fácil de utilizar.

“Apesar de termos consciência de que o nosso sistema de arquivo era bastante antiquado, aprendemos gradualmente a lidar com a situação e a aceitá-la como a norma,” admite Morainville. “Porém, em retrospectiva, gastar vários minutos à procura desesperadamente pelo trabalho administrativo do cliente enquanto este esperava, não apresentava a melhor imagem para a nossa empresa.”

“A instalação do Therefore™ representa um activo significativo,” acrescentou. “O seu sistema de armazenamento e recuperação fácil de utilizar dá ao nosso pessoal acesso instantâneo a todas as informações necessárias de uma forma eficiente, económica e segura.”

Realizações

Quanto ao negócio no seu todo, Morainville reflecte sobre como as coisas seriam caso a Canon não tivesse sido consultada para conceber o que subsequentemente revelou ser um revigoramento dos processos administrativos da Peugeot. “Não teríamos apenas continuado a gastar dinheiro numa impressão de má qualidade e desnecessária quantidade de documentação para os clientes, mas continuaríamos a levar mais tempo do que o necessário” afirma.

“Para mim, isto exemplifica o benefício para as empresas do envolvimento de especialistas terceiros na análise abrangente e imparcial de como as coisas são feitas,” continuou. “A Canon, ao simplificar os nossos processos de impressão e ao orientar-nos para as últimas ferramentas de hardware e software de aumento de eficiência, poupou-nos €20.000 por ano e melhorou a nossa imagem de marca. Apenas penso que devíamos ter procurado os seus conhecimentos mais cedo,” sorri ele.

“Não teríamos apenas continuado a gastar dinheiro numa impressão de má qualidade e desnecessária quantidade de documentação para os clientes, mas continuaríamos a levar mais tempo do que o necessário.”

“A Canon, ao simplificar os nossos processos de impressão e ao orientar-nos para as últimas ferramentas de hardware e software de aumento de eficiência, poupou-nos €20.000 por ano e melhorou a nossa imagem de marca. Apenas penso que devíamos ter procurado os seus serviços e conhecimentos mais cedo.”

David Morainville

Director Financeiro e Administrativo, Peugeot Azur.

Canon

Canon Europe Ltd

3 The Square
Stockley Park
Uxbridge
Middlesex
United Kingdom
UB11 1ET
Tel: +44 208 588 8000
Fax: +44 208 588 8001
www.canon-europe.com

Canon Portugal SA

Rua Alfredo da Silva, 14
Alfragide
2610-016
Amadora
Portugal
Tel: +351 214 704 000
Fax: +351 214 704 002
www.canon.pt