



Merck mise sur les solutions HP MPS pour stimuler sa productivité

HP MPS instaure de nouvelles solutions : une stratégie novatrice pour l'entreprise

Secteur
Santé

Objectif

Optimiser et transformer les procédures de gestion en termes d'impression et de documents pour atteindre les objectifs de l'entreprise

Approche

La solution Managed Print Services (MPS) développée par HP optimise l'environnement d'impression dans le but de réduire les coûts et les effets négatifs sur l'environnement. Elle permet d'améliorer les procédures de travail et de prendre des initiatives stratégiques pour l'entreprise

Bénéfices informatiques

- Grâce au logiciel HP Web Jetadmin, l'entreprise suit et gère à distance son activité, obtient des rapports et dispose d'outils de sécurité gérés au niveau du réseau
- La solution d'impression MPS par badge pour les impressions confidentielles renforce la sécurité des impressions
- L'environnement d'impression mis en place permet de s'adapter facilement aux nouveaux besoins de mobilité et d'améliorer le flux de travail

Bénéfices pour l'entreprise

- Réduction des coûts grâce à la consolidation des imprimantes (une imprimante pour 12 employés contre une imprimante par personne auparavant), optimisation de l'environnement d'impression, impression par badge
- Solution entraînant un bénéfice environnemental
- Intégration des capacités des systèmes de l'entreprise pour une impression sous SAP en toute sérénité
- Réduction du nombre d'impressions et amélioration de l'efficacité commerciale grâce à la numérisation des factures, des relevés de dépenses et aux possibilités de rationalisation des flux de travail
- Nouvelles opportunités d'initiatives commerciales stratégiques grâce aux données générées par MPS
- Impact commercial par l'amélioration de la productivité des employés et l'efficacité informatique
- Amélioration des performances d'impression, des coûts et de la puissance grâce à la technologie des encres HP



« Grâce à HP MPS, nous sommes maintenant en mesure de porter toute notre attention sur les points stratégiques qui ont une incidence sur nos activités. Nous nous appuyons sur les avantages supplémentaires que présentent l'offre MPS afin d'optimiser le flux des travaux de l'entreprise, de numériser les procédures papier, de contribuer à une meilleure productivité des employés et de renforcer la sécurité de nos environnements par de nouvelles technologies. C'est toute la puissance de la solution HP MPS. »

– Drew Pawlak, directeur, Global Client Services et Americas Service Management, Merck

Mise en place de solutions HP MPS pour stimuler la productivité

Merck, aussi connue sous le nom de MSD en dehors des États Unis et du Canada, est une référence mondiale du secteur pharmaceutique dont la vocation est l'amélioration de la santé et du bien-être dans le monde. Ses valeurs fondamentales s'articulent autour d'un profond désir d'améliorer le quotidien, d'atteindre l'excellence et d'agir dans le respect des normes les plus exigeantes. Afin d'appliquer sa vision au secteur de l'impression, l'entreprise s'est associée à HP dans le cadre de ses services d'impression gérés (MPS). Merck a élaboré un programme MPS qui favorise la réduction des coûts et apporte des effets bénéfiques à l'environnement.

Défi

Une optimisation de l'environnement d'impression

Dès 2007, Merck fait confiance à HP en déployant l'offre MPS dans toute l'entreprise. Lors de sa fusion avec Schering Plough, elle fait de nouveau appel à HP pour déployer MPS au sein d'une entreprise internationale encore plus importante.

« L'implantation des services d'impression gérés avec la solution HP n'était qu'un préambule », explique Drew Pawlak, directeur, Global Client Services, chez Merck. « L'optimisation de l'environnement faisait partie du premier chapitre. »

Merck a collaboré avec HP pour sélectionner 12 modèles d'imprimantes dans le cadre d'une phase d'optimisation de son environnement d'impression. Cela a ainsi permis de réduire le parc d'imprimantes de plus de 80 %. HP a installé des outils de gestion d'impression à distance, tels que le logiciel HP Web Jetadmin qui assure le suivi des appareils en termes de résolution des problèmes, de déploiement des mises à jour du pilote et d'alertes automatiques concernant le toner. Il comptabilise également avec précision les volumes d'impression pour chaque dispositif en réseau, fournissant ainsi à Merck et HP toutes les données nécessaires pour optimiser l'environnement d'impression.

En relation directe avec son engagement en faveur de progrès continus, Merck dispose aujourd'hui des solutions de services d'impression gérés les plus complètes, efficaces et ambitieuses au monde. MPS gère plus de 6 100 appareils chez Merck, sur plus de 200 sites répartis dans 48 pays différents. Le volume d'impression dépasse 250 millions de pages par an. Résultat : les coûts d'impression de Merck ont été réduits de moitié et les changements mis en place ont eu des effets positifs sur l'environnement.

« Il ne faut jamais perdre de vue les optimisations et les profits que nous pouvons tirer des nouvelles technologies », souligne Drew Pawlak.

La solution

Une encre révolutionnaire dans l'entreprise

Merck fait désormais appel à des imprimantes multifonctions HP dotées de la technologie PageWide qui améliorent fortement le flux des travaux. Cette dernière utilise des encres pigmentées HP plutôt que du toner. L'imprimante multifonction HP PageWide Entreprise offre une vitesse d'impression plus rapide (jusqu'à 75 ppm) à un prix inférieur aux imprimantes laser couleur.

« La technologie PageWide développées par HP présente de multiples avantages. La situation est tout autre. » Les imprimantes HP PageWide Entreprise sont rapides, silencieuses, fiables et offrent une bonne efficacité énergétique pour un résultat excellent, à une vitesse d'impression comparable aux lasers.

La technologie n'est pas l'unique critère entrant dans le choix des 12 modèles standards de Merck. Drew Pawlak explique que la sélection d'une solution MPS standard chez Merck dépend de la disponibilité mondiale d'un appareil, de la qualité du résultat et de sa vitesse qui doit être en adéquation avec les besoins de l'entreprise, sans oublier sa facilité de gestion à l'aide d'outils automatisés.

« Nos utilisateurs veulent des impressions rapides et efficaces. La technologie utilisée ne les intéresse pas. Il nous revient de proposer les solutions qui répondent à leurs besoins. »

– Drew Pawlak, directeur, Global Client Services et Americas Service Management, chez Merck

« La technologie PageWide dédiée aux entreprises remplit tous ces critères. Elle répond à notre besoin de performance et s'avère silencieuse, rapide et plus économique, tant en termes de consommables que d'énergie. De plus, elle s'intègre facilement à nos outils de gestion MPS », ajoute-t-il.

PageWide est une technologie d'impression vraiment durable. Les cartouches de grande capacité destinées aux entreprises sont compactes, faciles à utiliser et à recycler. « Grâce à elles, les déchets sont réduits », souligne Drew Pawlak. « La technologie nous permet de réaliser des économies significatives. »

« Cette nouvelle technologie répond à notre besoin de performance. Elle est silencieuse, rapide et plus économique, tant en termes de consommables que d'énergie. De plus, elle s'intègre facilement à nos outils de gestion MPS. »

– Drew Pawlak, directeur, Global Client Services et Americas Service Management, chez Merck

Merck a effectué le remplacement de ses plus anciennes imprimantes couleur par des imprimantes multifonctions PageWide Entreprise. Leur remplacement s'est effectué et de manière totalement transparente pour les utilisateurs. Les retours ont été positifs, en particulier sur la rapidité de fonctionnement.

Pour Drew Pawlak, « En fait, nos utilisateurs veulent imprimer rapidement et efficacement. La technologie utilisée ne les intéresse pas. Il nous revient de proposer les solutions qui les aident à répondre à leurs besoins. »

Après avoir achevé la première phase d'optimisation, il y a environ un an, Merck a pu ensuite se pencher sur l'ajout de valeur au sein de son parc MPS installé. Disposer des solutions MPS à l'échelle mondiale nous a permis d'accompagner les nouveaux processus de l'entreprise. Nous avons pu récolter des informations sur les impressions effectuées chez Merck, ce qui nous a permis de prendre des décisions sur les investissements à venir en termes de capacités et d'améliorations.

Avec HP MPS, Drew Pawlak a été en mesure de se focaliser sur la résolution des problèmes de l'entreprise plutôt que sur la gestion d'un parc d'imprimantes. Les bénéfices des solutions HP MPS sont très appréciés au sein de la société.

MPS 2.0

« Maintenant, tout en poursuivant la rationalisation de l'environnement d'impression, nous cherchons à gagner en simplicité, fonctionnalité et sécurité. Nous contribuons à l'amélioration de la productivité des employés par l'ajout de capacités et le renforcement de la sécurité. Avec HP MPS, tout ceci est rendu possible », commente Drew Pawlak.

« La mise en place d'une solution HP MPS était le préambule. L'optimisation de l'environnement constituait le premier chapitre. Dans le second, nous nous concentrons sur la stratégie pour faire évoluer l'activité. Nous contribuons à l'amélioration de la productivité des employés, à l'efficacité informatique et nous investissons dans la numérisation, la mobilité et la sécurité. C'est la puissance de la solution MPS. »

– Drew Pawlak, directeur, Global Client Services et Americas Service Management, chez Merck

Grâce aux capacités de numérisation incluses dans le déploiement mondial de MPS, la mise en place d'un système électronique de relevé des dépenses ainsi que le lancement de SAP se sont déroulés sans accroc.

« De plus, nous avons tiré parti de l'expertise HP, de son logiciel et des appareils certifiés pour permettre l'impression SAP à l'échelle mondiale », continue-t-il.

« Nous savons que s'il y a une numérisation, nous recevons la version papier. Nous pouvons alors l'imprimer en premier et saisir l'opportunité de transformer et de simplifier ce flux de travail. »

– Drew Pawlak, directeur, Global Client Services et Americas Service Management, chez Merck

Merck s'est aussi avancée sur le terrain de la présentation numérique des factures. La plupart des vendeurs envoient des factures sous format numérique. Pour ceux qui travaillent encore en format papier, les employés de Merck les numérisent sur les imprimantes multifonctions et les soumettent en format numérique pour le paiement.

En plus de tous ces exemples de numérisation du flux de travail, Drew Pawlak se penche actuellement sur la recherche de nouvelles opportunités au sein de Merck, grâce aux données sur l'utilisation des imprimantes, détaillées dans un rapport généré par les solutions HP MPS chaque mois.

Il a remarqué que 24 millions de pages avaient été numérisées l'année dernière chez Merck à l'aide des imprimantes multifonctions HP, soit environ 25 % du volume de documents sur ces appareils. Mais quels sont les documents numérisés ? « C'est ce que nous allons découvrir », explique Drew Pawlak. « Nous savons que s'il y a une numérisation, nous recevons la version papier. Nous pouvons alors l'imprimer en premier et saisir l'opportunité de transformer et simplifier ce flux de travail. »

Les contrats par exemple nécessitent généralement trois niveaux de signature. Drew Pawlak explique qu'il est facile d'imaginer qu'un même document soit imprimé, signé et numérisé trois fois, une fois pour chaque signature. « Si nous pouvons rationaliser cette procédure, nous pourrions sensiblement gagner en efficacité. »

Les documents de production représentent une opportunité encore plus intéressante. Les activités de Merck dans le domaine de la santé, un secteur régi par le gouvernement, impliquent que les procédures de fabrication soient scrupuleusement documentées.

« Nous savons que les procédures manuelles sous format papier sont toujours utilisées. Les papiers sont alors scannés et stockés sous format numérique pour une justification ultérieure. Nous souhaitons trouver des solutions autour du flux de travail pour numériser ces procédures manuelles. »

La solution en un coup d'œil

Matériel

- Imprimantes HP LaserJet et imprimantes multifonctions
- Imprimantes multifonction HP PageWide Enterprise

Logiciels

- HP Web Jetadmin
- HP Output Server
- Solution d'impression par badge Jetmobile SecureJet

Services HP

- Services d'impression gérés de HP

L'impression à la demande est plus simple, améliore la sécurité et réduit les déchets.

Une solution d'impression à la demande à l'aide d'un badge simplifie l'accès grâce à une authentification facile au niveau de l'appareil pour toute impression et numérisation. La solution utilise une file d'attente, avec la possibilité d'imprimer sur n'importe quel appareil et renforce la sécurité des imprimantes HP en réseau et des imprimantes multifonctions.

Par le passé, il n'était pas rare de trouver des pages imprimées laissées à côté des imprimantes en fin de journée. Les personnes oubliaient simplement d'aller chercher ce qu'ils avaient imprimé. Ce qui représentait un risque potentiel de sécurité que Drew Pawlak connaissait et souhaitait éliminer. Avec la solution d'impression à la demande JetMobile, rien ne sort de l'imprimante tant que la personne n'est pas venue jusqu'à l'appareil et n'a pas passé son badge. L'imprimante délivre alors le document rapidement et en toute sécurité.

« Nous pensons que l'impression par badge réduira de 20 % les déchets sous forme de papier imprimé abandonné, selon les résultats du programme pilote », explique Drew Pawlak. « Nous savons aussi que la sécurité de notre environnement d'impression sera renforcée et que notre dépendance vis-à-vis des serveurs d'impression sera réduite. En fin de compte, le coût de cette solution est compensé par la réduction des déchets. La facilité d'accès et la sécurité sont des avantages supplémentaires ! »

L'impression à la demande réduit notablement les risques qu'une information sensible tombe entre de mauvaises mains.

« Il se trouve que les employés adorent l'impression à la demande parce qu'ils n'ont plus besoin de courir après avoir lancé leur impression », commente Drew Pawlak. « Personne ne court plus vers l'imprimante pour chaque document sensible imprimé. »

Avec la mise en place de l'impression à la demande, Merck peut envisager différemment l'infrastructure du service. Le logiciel et les solutions offrent la possibilité d'optimiser et de mieux exploiter les ressources et demandes du serveur, donnant lieu à une réduction significative des coûts.

En parallèle de ses mesures d'optimisation et de numérisation, Merck offre aussi des avantages à ses utilisateurs en termes de commodité et de productivité. Les employés qui se déplacent avec des appareils mobiles, souvent équipés de logiciels productivité, voient de plus en plus de possibilités d'impression. L'impression mobile fait partie des projets d'avenir chez Merck afin que cela soit possible sur plus de ses 6000 appareils répartis dans 48 pays.

Avantages

En route vers le MPS 3.0 : Le prochain chapitre

Si Merck a commencé ses démarches dès 2007 pour la mise en place de services d'impression autogérés, Drew Pawlak explique que les solutions ont depuis évolué vers MPS 2.0. « Merck et HP continuent de vouloir avancer stratégiquement », souligne-t-il. « En tirant parti des technologies émergentes, HP nous aide à trouver de nouvelles solutions d'entreprise. »

À l'origine, l'installation de solutions HP MPS chez Merck correspondait à un effort pour mieux gérer les impressions et réduire les coûts. Maintenant que le travail préparatoire est terminé, l'équipe peut se focaliser sur la transformation des procédures papier inefficaces en procédures commerciales rationalisées, productives et sécurisées. Ces changements peuvent permettre à Merck d'amener de nouveaux médicaments plus rapidement sur le marché, améliorant ainsi la vie des humains et la santé des animaux, où qu'ils soient.

« L'optimisation arrive au point qu'elle limite les rendements », conclut Drew Pawlak. « Vous pourriez bien arriver à pister les centimes. Améliorer l'efficacité des procédures commerciales, sources de chiffre d'affaires, entraînera une rentrée d'argent exponentielle. »

Découvrez tous les détails sur
hp.com/go/healthcareworkflow

