

## Unum-Group

### Contexte :

Unum est l'un des principaux prestataires d'indemnités de protection financière aux États-Unis et au Royaume-Uni. Le portefeuille de prestations d'Unum comprend des assurances invalidité, assurances vie, assurances accidents corporels et assurances contre les maladies graves, qui protègent des millions de travailleurs et leurs familles en cas de maladie ou de blessure. En 2012, Unum a réalisé un chiffre d'affaires de 10,5 milliards de dollars et employait environ 10 000 personnes dans le monde entier. La compagnie d'assurance, dont le siège social se situe à Chattanooga, dans le Tennessee, est le leader du marché des assurances invalidité collectives et individuelles aux États-Unis et possède ses principaux bureaux à Glendale, en Californie, à Portland dans le Maine et à Worcester dans le Massachusetts, ainsi que 35 autres succursales dans tout le pays ; sa filiale Colonial Life est basée à Columbia, en Caroline du Sud.

Chiffre d'affaires total :  
Lieu :

10,5 milliards de \$ (2012)  
Chattanooga, Tennessee..

## Résumé analytique

Dans une grande initiative visant à réduire les quantités de papier utilisé, faire gagner des heures précieuses aux employés, contrôler les coûts et améliorer le service client, Unum, une grande compagnie d'assurance, a conclu un partenariat avec Lexmark pour concevoir l'une des plates-formes de gestion documentaire les plus efficaces du secteur. Ce projet a permis à Unum de remplacer ses systèmes de gestion des demandes d'indemnités fortement consommateurs de papier par une plate-forme en ligne qui numérise documents entrants, lance des processus automatisés et permet aux employés d'accéder en ligne, de manière rapide et sécurisée, aux documents des clients depuis leurs ordinateurs de bureau.

D'après l'estimation de Mainstay, un consultant du secteur, les investissements réalisés par Unum dans la solution généreront divers avantages financiers et opérationnels. À ce jour, ces investissements ont permis d'installer dans toutes ses succursales aux États-Unis une infrastructure d'impression standardisée, optimisée et en réseau, composé d'imprimantes multifonction Lexmark, dont la gestion et la maintenance est assurée par Lexmark. Les applications logicielles personnalisées embarquées par les imprimantes multifonction Lexmark ont transformé les processus papier en flux documentaires électroniques qui ont permis de réduire les coûts d'impression et de télécopie, de limiter les dépenses relatives à l'archivage et aux espaces de stockage, de dynamiser la productivité des employés et d'accélérer le traitement des demandes d'indemnité et d'autres services à la clientèle.

En tout, Unum obtient un retour considérable sur les investissements réalisés dans une plate-forme de gestion documentaire automatisée alimentée par les imprimantes multifonction, solutions et services d'infogérance d'impression de Lexmark. Selon les estimations de Mainstay, Unum obtiendra un retour sur investissement de 376 % au cours des trois premières années et réalisera un bénéfice net positif dès la première année. Au cours de ces trois premières années, le bénéfice net d'Unum sera de 6,8 millions de \$.



## Points forts

### Présentation

Les investissements réalisés par Unum dans les produits, solutions et services Lexmark atteindront un RSI de 376 % au cours des trois premières années. Unum réalisera un bénéfice net positif dès la première année et un bénéfice net de 6,8 millions de dollars en trois ans.

### Avantages financiers

- 4,5 M de \$ dans l'optimisation de la productivité du personnel
- 2,3 M de \$ d'économies liées aux télécommunications
- 1,4 M de \$ d'économies liées au papier et aux consommables
- 466 000 \$ d'économies liées au stockage et au transport des documents

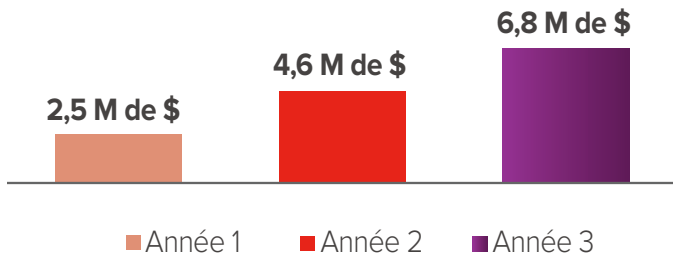
### Avantages opérationnels

- Introduction de politiques cohérentes de conservation des dossiers et d'archivage
- Amélioration de la transparence opérationnelle et de la collaboration
- Élimination de la perte de temps associée aux télécopies afin que le personnel puisse consacrer davantage de temps aux clients
- Accélération du traitement des demandes d'indemnité et d'autres services à la clientèle
- Réduction considérable de son empreinte carbone, soutien des objectifs de l'entreprise en matière de développement durable et rapprochement de son objectif de bureau sans papier

## Unum-Group

Figure 1.

Bénéfices nets cumulatifs grâce aux investissements d'Unum



### Le défi

Unum est l'un des principaux prestataires d'indemnités de protection financière professionnelle. Depuis 37 ans, le groupe est le leader en matière d'assurance invalidité aux États-Unis et son portefeuille de produits de protection financière comprend des assurances invalidité, assurances vie, assurances accidents corporels et assurances contre les maladies graves, qui protègent des millions de travailleurs et leurs familles en cas de maladie ou de blessure. En 2012, Unum a versé des prestations d'assurance à hauteur de 5,5 milliards de \$ à 490 000 individus et leurs familles.

La compagnie d'assurance emploie plus de 10 000 personnes et dispose de 39 sites, dont quatre grands centres d'exploitation et 35 succursales, aux États-Unis. Son chiffre d'affaires dépasse régulièrement les 10 milliards de \$ et, en 2013, la société occupait la 257<sup>e</sup> position du classement Fortune 500.

L'abondance de paperasse a toujours été partie intégrante du secteur des assurances, et pendant des années, Unum n'a pas fait exception à cette règle. Chaque année, la compagnie d'assurances créait, traitait et stockait des millions de documents papier dans le cadre de processus vieillissants de configuration de comptes client, de traitement des demandes d'indemnités, de génération de rapports d'activité, etc. La société possédait des parcs d'imprimantes, de photocopieuses et de télécopieurs visant à alimenter le flux de papier, effectuait la maintenance de systèmes d'archivage tentaculaires pour garder une trace des comptes et des demandes, et payait des espaces d'entreposage pour stocker des vieux dossiers obsolètes.

La maintenance de l'infrastructure très consommatrice de papier d'Unum était onéreuse. L'évaluation effectuée par Lexmark a révélé que la société utilisait 2 200 imprimantes de plus de 80 modèles différents conçus par divers fabricants.

La gestion et la maintenance de ce parc vieillissant, acquis au fil des années et lié par différents programmes d'acquisition, constituaient une entreprise de plus en plus fastidieuse et coûteuse. Par exemple, le parc de télécopieurs de la société, composé de 300 appareils, traitait plus de six millions de télécopies par an pour un coût moyen de 45 cents par télécopie. Les télécopieurs, imprimantes et photocopieurs nécessitaient un entretien continu, notamment le réapprovisionnement régulier en papier, toner et autres consommables. Certains bureaux possédaient même jusqu'à 23 périphériques de marques et modèles différents, chaque périphérique disposant de calendriers de maintenance et d'exigences de réapprovisionnement distinctes.

Ce système basé sur le papier était coûteux à plus d'un titre. Les employés perdaient beaucoup de temps à attendre une confirmation de transmission à côté des télécopieurs ou à récupérer des fichiers du back-office, sur le bureau d'un collègue ou d'un entrepôt hors site. Du temps et des ressources étaient consacrés à créer des copies de fichier et à les envoyer aux succursales, et les succursales en faisaient de même. Tout cela constituait un obstacle majeur à la croissance et reléguait les activités centrales de la société au second plan, réduisant sa capacité à servir rapidement les clients et les partenaires.

### La solution

Unum a commencé à chercher des moyens de réduire la quantité de papier générée, ainsi que les dépenses et inefficacités associées, et a tiré parti des nouvelles technologies dédiées à la gestion électronique des documents.

Unum a commencé par standardiser et optimiser l'ensemble de son infrastructure d'impression avec des imprimantes multifonction Lexmark connectées au réseau d'Unum et surveillées et gérées de manière proactive par Lexmark dans le cadre d'un contrat de services d'infogérance d'impression.

### Unum-Group

*« Nous voulions créer un environnement d'impression qui permettrait à nos employés de mieux servir nos clients tout en soutenant la croissance de notre entreprise ».*

Blake Pease  
Vice-président adjoint End User Computing and Enterprise Infrastructure Architecture

Pour les activités d'Unum aux États-Unis. « Notre but était de réaliser des économies, éliminer le papier, éliminer la frustration pour les clients et rendre le traitement des documents plus rapide et plus aisé pour notre personnel ».

« Nous cherchions à résoudre le problème relatif aux imprimantes, photocopieurs, télécopieurs et scanners séparés et à toute la maintenance associée », explique M. Pease. « En fin de compte, notre but était de standardiser notre infrastructure par l'intermédiaire d'une plate-forme unique de périphériques multifonction qui couvrirait tous nos sites ».

Cette approche a permis à Unum de mettre à la retraite près de 300 télécopieurs à fonction unique et plus de 150 imprimantes, de types, de modèles et de fabricants différents.

Désormais, Unum utilise les mêmes imprimantes multifonction dans tous ses bureaux aux États-Unis, apportant à ses employés une expérience utilisateur homogène. Par ailleurs, toutes les imprimantes multifonction d'Unum sont visibles sur le réseau et sont surveillées et gérées en permanence par Lexmark, à distance ou sur site.

Le service informatique d'Unum bénéficie également d'un environnement de gestion pris en charge quotidiennement par Lexmark.

Lexmark surveille de manière proactive l'ensemble du réseau de périphériques d'impression, effectue le suivi des états et conditions des périphériques et résout les problèmes de manière proactive, avant même qu'ils n'impactent les employés. Le nombre de demandes d'assistance relative aux imprimantes sont en baisse, permettant aux ressources informatiques de se consacrer à d'autres projets.

Unum a continué à réduire ses coûts et a soulagé ses employés du fardeau que représente le réapprovisionnement en toner grâce à une gestion proactive des consommables. Au lieu de précommander et d'entreposer les cartouches de toner pour chacune des marques et des modèles d'imprimantes dans des placards de stockage, les nouvelles imprimantes multifonction de Lexmark déclenchent une alerte lorsque le niveau de toner diminue afin de passer automatiquement une commande de cartouche de toner qui sera livrée directement sur le site où se trouve cette imprimante multifonction. Le personnel n'a plus à se charger des tâches relatives aux commandes et au suivi de l'approvisionnement en toner et les placards ont pu être utilisés à d'autres fins. Cette nouvelle approche permet également d'éliminer des dépenses inutiles liées à l'achat anticipé de toner.

Une fois qu'Unum eut terminé la standardisation de ses équipements d'impression, du siège social aux succursales, la société a mis en œuvre les applications de flux d'information sur mesure sur les imprimantes multifonction qui se sont parfaitement intégrées à ses principales applications d'entreprise.

Les développeurs d'Unum, en collaboration avec les développeurs de Lexmark, ont rédigé des scripts Java sur mesure pour plusieurs des applications de l'entreprise à l'aide de plateforme logicielle embarquée sur les multifonctions Lexmark.

Les employés d'Unum peuvent désormais accéder à plus de 30 processus métier essentiels directement depuis l'interface tactile eTask des multifonctions Lexmark. Ils leur suffit de se rendre à l'une des imprimantes multifonction Lexmark, de sélectionner le procédé qu'ils souhaitent accomplir, placer le document dans le scanner, suivre les instructions qui s'affichent à l'écran et les différentes étapes requises se déroulent automatiquement en arrière-plan.

L'approche automatisée élimine le besoin de télécopier ou d'envoyer par courrier ou par courrier électronique les documents entre les bureaux et libère de nombreux espaces autrefois consacrés au stockage des documents papier.

Le premier projet d'automatisation de la sorte a impliqué la numérisation de milliers de fichiers clients papier qui étaient stockés dans les 35 succursales de l'entreprise. Chaque fichier a été numérisé sur une imprimante multifonction dans une succursale, converti en image électronique puis acheminé automatiquement vers un serveur au siège social d'Unum. Unum a imaginé et conçu le nouveau système appelé Enterprise Data Search (EDS) en étroite collaboration avec Lexmark et a lancé sa mise en œuvre dans son bureau de San Francisco en 2009.

## Unum-Group

Le projet EDS a impliqué la numérisation de millions de fichiers existants dans le système et la création d'un processus flexible d'accès et de partage en ligne des fichiers clients à partir d'un référentiel central. « Nous souhaitons convertir les documents papier au format électronique afin de libérer de l'espace dans les bureaux, conserver les fichiers intacts et faire en sorte qu'ils soient disponibles à tout moment et depuis n'importe quel site », explique Russell Dover, Systems Manager III chez Unum.

Cette approche permet aussi Unum de s'assurer que ses employés bénéficient d'un accès à des informations correctes relatives à leurs clients, à tout moment et où qu'ils se trouvent.

« Enterprise Document Search utilisera un seul fichier de police là où il existait autrefois plusieurs exemplaires dans divers lieux », explique Kathy Friend, co-gestionnaire de projet, Enterprise Document Search.

L'entreprise tire également parti des imprimantes multifonction de Lexmark pour rationaliser les processus de demandes d'indemnités, un domaine qui influence directement la satisfaction client. Avec ce nouveau système, les employés peuvent numériser un document de demande d'indemnités à l'aide de n'importe quel équipement Lexmark, directement depuis la succursale, et l'imprimante multifonction demandera automatiquement le numéro de police et les informations du demandeur, pour une efficacité et une sécurité accrues.

« En demandant à l'employé de confirmer les informations à ce moment-là, le périphérique transmet automatiquement le document au spécialiste concerné plutôt que de le déposer dans une file d'attente », fait remarquer M. Dover.

Parmi les autres innovations apportées au système, Unum achemine désormais toutes les télécopies via le réseau de l'entreprise vers un point central qui conserve toutes les télécopies internes du réseau l'entreprise tandis qu'une file d'attente unique est utilisée pour les télécopies externes.

*« Désormais, plus de 30 de nos processus métier peuvent être exécutés depuis l'interface eTask sur n'importe quelle imprimante multifonction Lexmark. Les imprimantes multifonctions communiquent directement avec tous nos serveurs et systèmes d'entreprise. »*

Russell Dover  
Systems Manager III

## Résultats

**1,5 M de \$ investis chaque année dans l'optimisation de la productivité du personnel**

Depuis qu'Unum est passé à l'approche automatisée avec les imprimantes multifonction Lexmark, la productivité de son personnel s'est considérablement améliorée. D'exceptionnels gains d'efficacité ont été réalisés en éliminant quasiment toutes les transmissions de télécopies entre bureaux, qui demandaient plusieurs heures de travail aux employés dans la mesure où ils devaient attendre 20 à 30 minutes en moyenne pour s'assurer qu'un document (en moyenne 25 à 45 pages) était correctement télécopié.

« Avec 35 succursales comprenant chacune environ 25 employés, cela représente beaucoup de temps perdu à attendre une confirmation de bonne transmission », ajoute M. Dover. « Et c'est beaucoup de temps qui n'est pas passé au service de nos clients », poursuit-il. « Dans notre secteur d'activité, la satisfaction client est un avantage concurrentiel de taille ».

Aujourd'hui, les employés d'Unum sont en mesure de visualiser des images numériques d'un document en moins d'une seconde depuis leur ordinateur et n'ont plus besoin d'attendre de longues minutes à côté du télécopieur.

Le système de gestion des fichiers en ligne implique aussi que les employés passent moins de temps à créer et à classer des fichiers physiques (environ 25 minutes de moins par fichier, d'après l'évaluation) et que d'une manière générale, les succursales ont diminué d'environ 40 % la quantité de fichiers à conserver.

Tout cela a permis au personnel d'Unum de ne plus perdre de temps à traiter des fichiers physiques et de consacrer davantage de temps au service client.

**465 000 \$ économisés chaque année en papier et consommables**

Le passage aux imprimantes multifonction et au programme de services d'infogérance d'impression de Lexmark a permis à Unum de diminuer ses volumes d'impression et de réaliser une économie annuelle d'environ 465 000 \$ sur l'achat de consommables. Une grande partie de ces économies est à imputer à la solution d'impression à la demande de Lexmark, qui met en attente des travaux d'impression et les imprime uniquement lorsque les utilisateurs présentent leur badge à un périphérique Lexmark. Cette solution élimine l'intervalle de temps entre l'impression et la collecte, évite l'accumulation des travaux d'impression oubliés. Les travaux d'impression abandonnés finissent par être supprimés du système afin d'économiser du papier et du toner.

## Unum-Group

### Solutions de flux documentaires automatisées d'Unum

- Relation clientèle – Vérifications
- Relation clientèle - Dépôts
- Fichier électronique du client (FEC)
- Prestations
  - Réponse aux demandes par chat
  - Worcester télécopie reçue
  - Portland Fax Received
- CNG Scan
- Concur
- Email
- Télécopie
- Enterprise Document Search
  - Field Imaging
- Unum
- Provident
- Paul Revere
  - Gestionnaire des polices
- RU FIRMS (8 flux documentaires différents)
- Region Fax
- EBU Eofl
- Simple Scan
- Analyses de données brutes
- Colonial Fax
- Colonial Imaging

Unum réalise des économies supplémentaires grâce au système rationalisé et anti-gaspillage de réapprovisionnement du toner conçu par Lexmark. Au lieu de confier le remplacement du toner au personnel d'Unum, Lexmark contrôle automatiquement les niveaux de toner par l'intermédiaire de son portail Web et livre les réapprovisionnements selon les besoins, éliminant ainsi la nécessité de conserver un inventaire permanent ou de stocker du toner sur site.

<sup>1</sup> Même lorsque des transmissions internes par télécopie sont occasionnellement nécessaires, Unum peut utiliser les imprimantes multifonction de Lexmark pour télécopier des documents à travers le réseau de données de l'entreprise et éviter des frais télécom analogiques.

Les administrateurs d'Unum reçoivent des courriers électroniques lorsque le niveau de toner diminue et lors de l'expédition d'une unité de recharge. « Ce système est clair et simple », se réjouit Blake Pease. « De nombreux assistants administratifs sont soulagés de ne plus devoir arrêter leur travail pour commander ou remplacer une cartouche de toner ».

Les services d'assistance fournis avec la nouvelle solution vont au-delà d'une gestion efficace du toner. Le contrat de service Lexmark comprend également un support d'ingénierie, l'intervention de techniciens Lexmark sur site et des kits d'impression pour les lancements de nouveaux produits.

**750 000 \$ économisés chaque année sur les télécommunications**

Au cours d'une année typique, Unum envoyait plus de six millions de télécopies, 700 000 à 1 million d'entre elles étant échangées en interne, entre les différents bureaux d'Unum ; ce processus nécessitait l'utilisation de lignes de téléphones analogiques, à un coût de 45 cents par télécopie. En numérisant et partageant les documents en ligne dans le cadre du programme EDS, Unum a éliminé le besoin d'envoi de télécopies internes. Cela a eu pour conséquence directe l'économie d'environ 750 000 \$ par an en frais de ligne téléphonique analogique<sup>1</sup>

**155 000 \$ annuels pour le stockage et le transport des documents Réduction des coûts**

Avant qu'Unum ne lance cette initiative, l'entreprise archivait et stockait un très grand volume de fichiers papier. Elle conservait souvent des exemplaires de documents dans plusieurs endroits, au siège et dans les succursales, et transportait les exemplaires entre les bureaux en faisant appel à des services de messagerie très coûteux.

Aujourd'hui, la situation a radicalement changé. En réalité, l'entreprise a numérisé 5 à 7 millions de documents chaque semaine pour les convertir au format électronique sur une période de 16 mois, pour finalement placer 250 millions de documents en ligne.

Avec quasiment tous ses fichiers disponibles en ligne, Unum a pu éliminer progressivement plusieurs grands entrepôts de stockage de documents et vider les armoires et placards de stockage de fichiers dans de nombreux bureaux. Par ailleurs, l'entreprise a cessé de photocopier les documents et d'utiliser les services de messagerie pour transporter les fichiers papier partout dans la société. Dans l'ensemble, la nouvelle approche permettrait d'économiser 155 000 \$ chaque année sur les coûts de stockage et de transmission des documents, selon l'évaluation.



## Unum-Group

Unum devrait récolter des bénéfices supplémentaires d'un programme d'entreprise visant à renégocier les contraintes d'encombrement dans 14 succursales, ce qui permettra d'économiser plus de 400 000 \$ chaque année sur les dépenses de location. La renégociation du bail a été en partie facilitée par l'élimination d'environ 465 m<sup>2</sup> d'espace libre autrefois utilisé pour stocker des fichiers papier.

### Une gestion des actifs plus intelligente

L'adoption d'un parc rationalisé d'imprimantes multifonction Lexmark a permis à Unum de se séparer de 300 vieux télécopieurs à fonction unique répartis dans des dizaines de bureaux, et de réaliser ainsi des économies supplémentaires sur les coûts de maintenance et de réparation.

Par le passé, les succursales individuelles disposaient chacune de cinq à six imprimantes, six télécopieurs, 10 photocopieurs et d'une imprimante multifonction. « Nous disposons à présent d'un plan de gestion du cycle de vie des actifs pleinement abouti, des bons logiciels et des bons périphériques aux bons endroits », explique Blake Pease.

### Des processus plus rapides pour accorder davantage d'attention aux clients

La plate-forme de la gestion documentaire en ligne de l'entreprise permet aux employés d'accéder aux documents en un instant et améliore la rapidité d'un large éventail de processus métier de l'entreprise. « Où qu'il se trouve dans l'entreprise, un représentant d'Unum peut voir une image présente sur son ordinateur de bureau en une demi-seconde », explique M. Dover. « Autrefois, ce document aurait été télécopié en 30 minutes ou expédié en 24 heures ». Le procédé de partage de documents entre collègues est à la fois simple et exponentiellement plus rapide ; il faut aujourd'hui 10 à 12 minutes pour expédier physiquement les fichiers contre 12 à 24 heures auparavant (Figure 2).

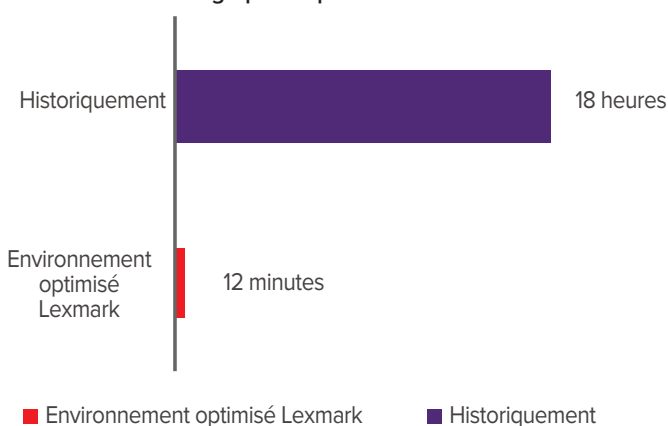
Un accès plus rapide aux fichiers mène à des prises de décision plus promptes et à moins d'opportunités commerciales manquées, telle est la devise des responsables d'Unum. Plus important encore, cela accélère les tâches centrales de l'activité, comme le traitement des demandes d'indemnité. La nouvelle plate-forme rend cela possible en acheminant électroniquement les documents tout en assurant le contrôle qualité. Les questions automatisées, posées par les périphériques Lexmark au cours du processus de numérisation, permettent de valider les informations clés et garantissent que les informations relatives aux demandes sont collectées et acheminées correctement. « Toutes ces innovations ont eu des conséquences positives et considérables sur le client », fait remarquer M. Dover.

L'e-système mis en place pour l'archivage et le stockage est aussi très utile à l'entreprise dans le cadre de sa mise en conformité avec les nouvelles réglementations, plus strictes, relatives à la conservation des données. « Désormais, nous ne perdons plus aucun document et n'en conservons plus au-delà de leur date limite de conservation », explique Kathy Friend. La suppression systématique des fichiers obsolètes permet en outre de conserver de l'espace libre sur les serveurs de l'entreprise en vue d'autres activités.

### Engagement écologique

En imprimant, transmettant et stockant moins de papier, Unum a considérablement réduit son empreinte carbone. Par ailleurs, les imprimantes multifonction de Lexmark sont parmi les plus efficaces du marché sur le plan énergétique et sont équipées de technologies visant à réduire la consommation d'énergie, telles que la fonction d'arrêt automatique. Depuis 2009 (soit un an avant l'installation de la plate-forme économe en papier), Unum a diminué sa consommation de papier de 25 %, tout comme sa production d'émissions de gaz à effet de serre, comme l'indique la Figure 3.

**Figure 2.**  
Partage plus rapide des documents



**Figure 3.**  
Économies environnementales

	2009	2010	2011	2012
Utilisation de bois (nombre d'arbres)	11,362	10,226	9,845	8,567
Consommation d'énergie (équivalent de maisons par an)	169	152	147	128
Émissions de gaz à effet de serre (équivalent de voitures par an)	241	217	209	182

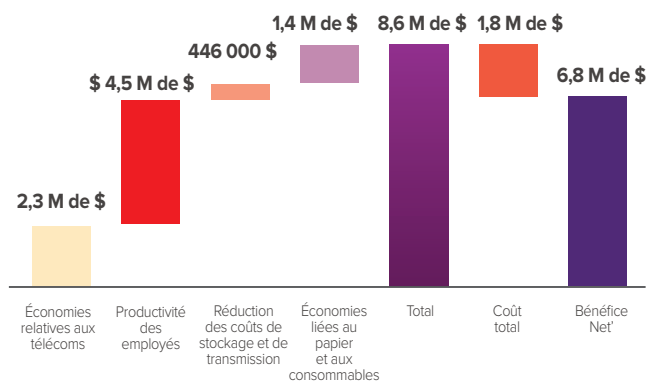
Les estimations relatives à l'impact environnemental ont été réalisées au moyen de Environmental Paper Network Paper Calculator Version 3.2. Pour plus d'informations, visitez le site [www.papercalculator.org](http://www.papercalculator.org).

## Unum-Group

### Récapitulatif des bénéfices

En tout, Unum obtient un retour considérable sur les investissements réalisés dans une plate-forme de gestion documentaire sans papier, prise en charge par les produits, solutions et services Lexmark. Selon les estimations de Mainstay, Unum obtiendra un retour sur investissement de 376 % au cours des trois premières années et réalisera un bénéfice net positif dès la première année. Au terme des trois premières années, Unum réalisera un bénéfice net de 6,8 millions de dollars, comme l'indique la Figure 4.

Figure 4.  
Coûts et bénéfices totaux par catégorie (vue sur 3 ans)



En se développant, l'entreprise souhaite tirer le meilleur parti de ses investissements pour toujours plus d'économies et d'efficacité. « Notre objectif est de nous débarrasser totalement de nos photocopieurs, télécopieurs et lignes téléphoniques analogiques », avoue M. Dover.

Au-delà de cela, la société voit cette évolution comme une police d'assurance pour sa propre croissance et ses propres activités, en inaugurant un secteur plus écologique, plus compétitif et à flux plus tendus.

« Lexmark a souhaité s'asseoir autour d'une table avec nous et écouter quels étaient nos besoins et notre vision, puis ils ont fait venir les personnes compétentes pour nous aider à atteindre les objectifs fixés ».

« La suite Lexmark est devenue partie intégrante de notre activité quotidienne à un point tel que nos utilisateurs en dépendent et s'y fient à pratiquement tous les niveaux de leur travail... ce qui signifie que nous bénéficions à présent d'un partenaire stratégique qui nous accompagnera sur le long terme. »

Russell Dover  
Systems Manager III

### À propos d'Unum Group

Unum Group est l'un des plus grands fournisseurs de prestations d'assurance dédiées aux salariés au monde, qui protège 25 millions de travailleurs et leurs familles en cas de maladie ou de blessure survenues sur le lieu de travail. En tant que fournisseur de prestations d'assurance, Unum propose des programmes de prestation intelligents et innovants aux États-Unis et au Royaume-Uni. Unum dispose de plus de 39 sites aux États-Unis, dont quatre grands centres d'exploitation et 35 succursales. Son chiffre d'affaires dépasse les 10 milliards de dollars.

### À propos de cette Évaluation du retour sur investissement

Les recherches et analyses effectuées dans le cadre de cette étude d'impact économique l'ont été sous l'égide de Mainstay, une société de conseil indépendante et s'appuie sur des entretiens réalisés avec les responsables d'Unum Group et de Lexmark et sur des recherches dans les publications relatives au secteur. Les calculs du retour sur investissement se basent sur les hypothèses de normes du secteur relatives à la valeur temps de l'argent.

Mainstay est le plus grand prestataire de services indépendants d'évaluation de valeurs et de stratégies informatiques. Pour plus d'informations, visitez le site [www.mainstaycompany.com](http://www.mainstaycompany.com). Les informations révélées dans cette étude d'impact économique ont été obtenues à partir de sources considérées fiables mais non garanties par Mainstay.