

Carglass a signé un contrat d'infogérance avec Lexmark afin d'homogénéiser son parc d'impression et d'avoir la garantie d'une très haute disponibilité de ses équipements. Le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrage automobile a été conquis par l'accompagnement de l'équipe commerciale Lexmark et l'évolutivité des matériels proposés.

Lexmark fournit à Carglass une flotte de MFP adaptée à ses besoins

L'Entreprise

Carglass® est spécialisé dans la réparation et le remplacement de vitrage de véhicules en France. Avec un chiffre d'affaires de 385,5 millions d'euros en 2009, cette société de service, filiale du groupe Belron, emploie 3000 collaborateurs. Elle dispose de 230 centres de pose répartis sur tout le territoire français et sert plus d'un million d'automobilistes chaque année.

Le Challenge

En 2009, Carglass a pris la décision d'homogénéiser son parc d'impression et de choisir un prestataire d'impression unique, capable de lui fournir des produits robustes et des services performants et évolutifs.

En décembre 2009, Carglass a lancé un appel d'offres, invitant tous les principaux acteurs du marché de l'impression dont Lexmark. Parmi les critères de sélection du prestataire, la garantie d'une très haute disponibilité des imprimantes et multifonctions était une priorité.

En mai 2010, Lexmark a finalement remporté le contrat, ayant prouvé sa capacité à satisfaire les exigences du client en termes de garantie de maintenance. La sélection s'est également opérée sur la base d'un compromis entre la technique et le coût. Carglass a été séduit par l'ergonomie des machines et leur simplicité d'utilisation mais aussi par la performance de l'équipe commerciale Lexmark et sa connaissance de ses problématiques.

Le contrat d'infogérance d'impression, comprenant la location des équipements, un engagement sur la maintenance avec pénalités imposées, la gestion automatique des consommables et le suivi au quotidien, a été signé avec Carglass en 2010 pour une durée de 3 ans.

La Solution

Afin d'homogénéiser le parc d'impression de Carglass, Lexmark a équipé l'ensemble des centres de pose avec des multifonctions laser monochrome A4. Les 130 grands centres disposent désormais de

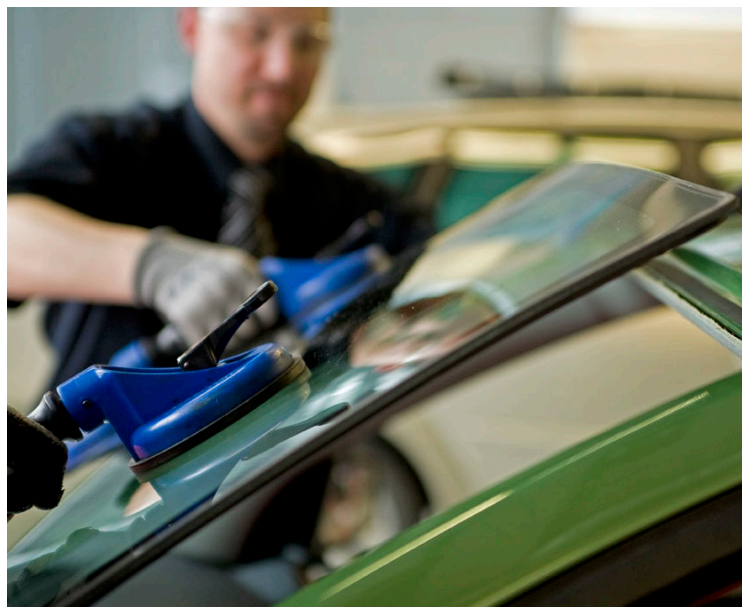
« Lexmark nous a permis d'homogénéiser notre parc d'impression. Le même écran tactile, intuitif, se trouve sur toutes les machines, ce qui facilite leur usage et permet à l'utilisateur de gagner du temps. »



– Bruno de la Fouchardière
DSI de Carglass

modèles X656e puissants et rapides (53 ppm) avec une haute capacité d'alimentation papier tandis que les 120 agences sont équipées de modèles X466 plus compacts.

Les deux modèles sélectionnés sont dotés de la même interface web de gestion de l'imprimante, d'où un déploiement rapide et une configuration des matériels simplifiée. Ils disposent du même écran tactile couleur intuitif, ce qui raccourcit considérablement le temps de formation et améliore sensiblement l'expérience des utilisateurs. Les multifonctions



X656e comme les X466 offrent la possibilité de numériser des documents en couleur et intègrent des outils intelligents de gestion des flux documentaires qui correspondent aux besoins d'évolutivité de Carglass.

Les processus de support et de maintenance mis en place apportent à Carglass la garantie que 95% de la maintenance soit assurée dans un délai de 48h et 5% dans un délai de 5 jours. Il est prévu au contrat que des pénalités soient associées si ces délais étaient dépassés, ce qui n'a pas été le cas jusqu'à présent.

« Lexmark a parfaitement compris nos attentes et nous a fourni une solution adaptée avec un support technique très performant, disponible et transparent. Une telle qualité de support, c'est rare. »



– Karim Lounis
Adjoint du Service Support
Technique de Carglass

Par ailleurs, Lexmark gère proactivement le renouvellement des consommables, ce qui permet à Carglass de ne jamais se retrouver à court de cartouche de toner ou de kit de maintenance n'y d'avoir à constituer un stock de réserve.

Afin d'apporter à Carglass une visibilité complète sur son impression, Lexmark organise un comité de pilotage trimestriel durant lequel le client obtient tous les éléments d'information et de mesure requis et peut discuter ouvertement de besoins à venir.

Enfin, Carglass qui par ailleurs organise le tri, la collecte et la destruction ou le recyclage de la quasi-totalité des déchets produits par son activité, apprécie le programme offert par Lexmark, de collecte des cartouches vides par enveloppe T pour leur récupération et leur recyclage.

Les Résultats

Les processus mis en place pour la maintenance et la gestion proactive des consommables assurent une plus grande disponibilité des équipements d'impression aux utilisateurs et répondent précisément aux attentes de Carglass.

Le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrages de véhicule se déclare très satisfait de la qualité du support qu'il considère à la fois performant, disponible et transparent. En effet, la procédure d'escalade des incidents permet une résolution efficace des anomalies d'où une satisfaction accrue des utilisateurs. Bruno de la Fouchardière, DSI de Carglass, se dit « techniquement conquis » par le matériel proposé mais aussi par le bon suivi, en continu, du projet par l'équipe commerciale Lexmark.

Carglass apprécie particulièrement l'accompagnement personnalisé de Lexmark, dont le centre de R&D a développé une application Java entièrement 'customisée' pour s'intégrer au système informatique de Carglass et lui permettre de fluidifier sa commande de pièces détachées. Cet exemple illustre la forte capacité du fournisseur de solutions d'impression à s'intégrer aux processus métier de ses clients et à les accompagner dans l'évolution de leur système d'information.

Aujourd'hui, Carglass dispose d'une flotte homogène de multifonctions parfaitement adaptée à ses besoins et qui pourra évoluer avec le temps sans pour autant remettre en cause les processus établis, les habitudes des utilisateurs ou la garantie de maintenance.

Satisfait de l'excellent rapport qualité / prix de la prestation assurée par Lexmark, le responsable des achats de Carglass, Julien Allary, envisage désormais d'équiper également les centres administratifs et de distribution de Carglass avec des multifonctions Lexmark.

