



Imaginez une solution d'impression globale, répondant précisément à vos besoins. Avec Samsung, Thomas Cook n'a pas dû faire un gros effort d'imagination.

Étude de cas: Thomas Cook Retail UK

Imprimantes Samsung : exactement ce qu'il fallait à Thomas Cook

C'est le plus vaste déploiement jamais entrepris par le département achats et informatique du groupe. Thomas Cook Retail installe 1.000 imprimantes laser en réseau Samsung ML-2551N dans ses 600 points de vente et les 120 bureaux de change du pays. En remplaçant un parc d'imprimantes à la fois hétérogène et vieilli par un seul modèle, provenant d'un fournisseur unique, Thomas Cook cherche à améliorer l'efficacité au niveau local. Une imprimante commune doit réduire les besoins en formation, rationaliser les achats de consommables, limiter les frais d'impression et espacer les problèmes d'imprimantes.

Thomas Cook a sélectionné une imprimante laser pour groupe de travail, la Samsung ML-2551N, après avoir évalué les produits de cinq fabricants. Les responsables ont été séduits par les excellentes caractéristiques de la ML-2551N : interface réseau intégrée, recto-verso, mode Toner Save... De plus, Samsung était en mesure d'adapter le micrologiciel des appareils à l'infrastructure informatique de Thomas Cook ainsi qu'à ses besoins spécifiques.

LE PROJET EN RÉSUMÉ

Client: Thomas Cook Retail, Royaume-Uni
Secteur: voyages
Produit : Samsung ML-2551N – imprimante laser en réseau, 24 ppm
Quantité : 1.000 imprimantes
Installation: 600 points de vente Thomas Cook Retail et 120 bureaux de change dans tout le pays
Le défi: adapter le micrologiciel des imprimantes pour qu'elles fonctionnent avec les pilotes d'impression hérités; faire du mode Toner Save le mode par défaut
Avantages: un fournisseur unique ; moins de consommables; des frais d'impression en baisse; davantage de fiabilité; assistance à l'élimination des anciennes imprimantes

La solution d'impression laser ML-2551N

Imprimante laser monochrome, recto-verso, équipée réseau, pour entreprises et grandes organisations

Solution d'impression remarquablement flexible, la ML-2551N associe économies de coûts (mode Toner Save, recto-verso intégré) et productivité. Elle fait face aux charges de travail les plus lourdes. Les possibilités de mise à niveau de la ML-2551N constituent une garantie de longévité. Quoi qu'il arrive, cette imprimante ne vous laissera pas tomber.



- Impression monochrome rapide, 24 ppm, A4
- Réseau filaire intégré 10/100 Base TX
- Jusqu'à 40 % d'économie de toner
- Imprime jusqu'à 10.000 pages par cartouche de toner
- Volume mensuel maximum : 100.000 feuilles
- Recto-verso intégré
- Capacité : 1.100 feuilles avec deuxième cassette

Le défi

Thomas Cook est un des plus grands tour-opérateurs britanniques. L'entreprise occupe plus de 11.000 personnes. Elle possède sa propre compagnie aérienne et un portefeuille de marques de vacances réputées. La popularité des voyages réservés sur l'Internet n'y fait rien : Thomas Cook exploite toujours plus de 600 points de vente dans les centres urbains et 120 bureaux de change répartis dans tout le Royaume-Uni. Les clients peuvent s'y présenter pour discuter de leurs projets de voyage avec un agent formé, réserver leurs vacances, souscrire les assurances, acheter des chèques de voyage et changer de l'argent.

Chaque agence Thomas Cook Retail est équipée d'imprimantes chargées de produire un grand nombre de documents à remettre aux clients : programme détaillé des vacances, itinéraires, autres renseignements utiles, confirmations de réservation... L'impression de ces documents devenait de plus en plus chère et inefficace. Bon nombre d'imprimantes utilisées dans les points de vente Thomas Cook étaient vieilles et souvent en panne. Après avoir acquis plusieurs tour-opérateurs dans les années 90, Thomas Cook n'avait pas uniformisé son parc, les anciennes entités étant liées à une variété de marques.

Cela posait des problèmes particuliers au département central achats et

informatique de Thomas Cook, responsable des investissements en matériel et du support IT.

D'après Andrew McCormack, directeur informatique de Thomas Cook, l'âge et l'hétérogénéité du parc d'imprimantes avaient d'autres conséquences.

« Chaque marque présentant ses propres caractéristiques, nous n'étions pas en mesure d'instaurer une politique générale en matière d'impression, ni de profiter des fonctions d'économie qui équipent les imprimantes modernes pour groupes de travail. Par exemple, nous ne pouvions imposer à tout le monde d'imprimer sur les deux côtés de la feuille ou d'imprimer toujours [phrase incomplète], explique Nicole Vickery, Retail Procurement Officer chez Thomas Cook. « Le stockage centralisé des consommables pour des dizaines de machines différentes occupe un espace considérable. Les fournitures destinées à certaines imprimantes plus anciennes coûtaient cher et s'épuisaient plus rapidement. Nous étions donc confrontés à des coûts excessifs. »

SAMSUNG

Étude de cas Thomas Cook Retail UK

La solution

Thomas Cook Retail a donc décidé d'actualiser son équipement informatique et de commander de nouvelles imprimantes pour toutes ses agences. Après une évaluation détaillée des modèles proposés par cinq fournisseurs, Thomas Cook a retenu l'imprimante laser en réseau Samsung ML-2551N. L'entreprise signait avec Samsung un contrat portant sur 1.000 unités.

La ML-2551N l'a emporté grâce à sa flexibilité et à ses caractéristiques avancées : recto-verso intégré pour imprimer des deux côtés de la feuille ; bouton Toner Save pouvant réduire la consommation de 40% ; enfin une cartouche de toner aussi durable qu'économique (10.000 pages). La ligne de la ML-2551N, ajoute Nicole Vickery, est également intervenue dans le choix. « Cela peut sembler anodin, mais le faible encombrement de la ML-2551N permet de l'installer dans les meubles que l'on trouve à cette fin dans de nombreuses agences. Elle est par ailleurs suffisamment robuste pour résister aux mauvais traitements propres à une agence Thomas Cook fréquentée. »

En fait, Thomas Cook était déjà client de Samsung. La fiabilité et la flexibilité des imprimantes de la marque étaient connues, de même que l'adaptabilité des produits à leur environnement de travail.

Dans le cadre d'un contrat d'achat de 300 imprimantes laser ML-1650 passé en 2002, le team European Solutions Marketing de Samsung avait collaboré avec les équipes de développement logiciel du fabricant, en Corée, pour personnaliser les imprimantes de Thomas Cook, qui devaient fonctionner avec les pilotes d'impression HP LaserJet 3.



La capacité de Samsung à modifier rapidement le micrologiciel de ses imprimantes a joué cette fois encore un rôle déterminant. Thomas Cook souhaitait en effet que le mode Toner Save, une option utilisateur, devienne le réglage par défaut.

« Les imprimantes de nos agences produisent des offres, des confirmations de réservation et des factures. Bien que le mode Toner Save consomme jusqu'à 40 % de toner en moins, la qualité d'impression reste très bonne. Le client ne remarque pas la différence », apprécie Vickery. « à chaque stade de la mise en œuvre, ajoute Andrew McCormack, Samsung nous a beaucoup aidés. Leurs représentants se sont penchés sur toutes nos exigences avec rapidité et efficacité. La communication a toujours été très bonne avec nous et notre partenaire informatique. Samsung nous a même mis en contact avec une entreprise de recyclage qui a repris nos vieilles imprimantes. »

Les avantages

En équipant toutes ses agences d'un modèle unique, la Samsung ML-2551N, Thomas Cook peut compter sur une baisse importante des frais d'impression. En même temps, le fait de commander et de stocker une seule gamme de consommables, provenant d'un même fournisseur, apporte naturellement des bénéfices logistiques et financiers.

Désormais l'option par défaut, le mode Toner Save va entraîner une baisse de consommation pouvant atteindre 40%. La durée de vie des consommables, déjà appréciable, s'en trouvera prolongée. De même, la possibilité d'imprimer les deux

côtés de la feuille va permettre à Thomas Cook de diminuer sa consommation de papier. McCormack évoque encore d'autres atouts. « Notre tout nouveau parc d'imprimantes laser en réseau Samsung nous a déjà valu des bénéfices considérables », déclare-t-il. « Cette imprimante moderne et fiable limite sensiblement les frais de support, et nous commençons à exploiter les capacités de ce modèle pour changer nos méthodes de travail. Par exemple, nous n'utilisons plus de papier pré-imprimé. Le logo et les coordonnées de Thomas Cook s'impriment en même temps que les données variables. »

SAMSUNG ELECTRONICS

Samsung Electronics Co., Ltd. est un leader mondial du marché des semi-conducteurs, des télécommunications, des médias numériques et des technologies de convergence numérique. En 2006, les entités du groupe ont réalisé un chiffre d'affaires de 62,1 milliards USD. L'entreprise occupe environ 128.000 personnes sur plus de 120 sites répartis dans 57 pays. Reconnu comme une des marques globales affichant la croissance la plus rapide, Samsung Electronics est le numéro deux mondial des imprimantes laser monochromes.

Rendez-vous sur : www.samsung.com/uk ou www.samsungsolutions.net