

CASE STUDY

Apex Global Solutions offre des services d'impression sur le cloud pour des établissements de santé au niveau national



APEX GLOBAL
SOLUTIONS



Process Fusion 360

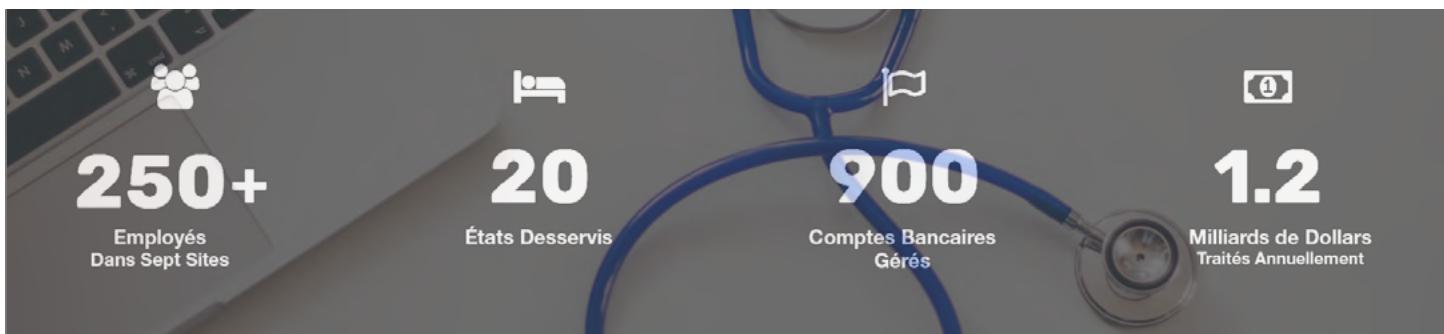
Le client

Apex Global Solutions est un fournisseur de services gérés qui offre une gamme de solutions technologiques pour les entreprises du secteur de la santé. Il agit comme un point de contact unique pour tous les besoins techniques de ses clients. Sa mission est d'aider ses clients à fournir les meilleurs soins possibles au coût le plus bas possible.

Il agit à la fois comme gestionnaire et consultant pour aider les organismes de santé à réduire les coûts informatiques et à augmenter le flux de documents, tout en protégeant les données des patients conformément à la loi sur la portabilité

et la responsabilité en matière d'assurance maladie (HIPAA). Apex Global existe depuis plus de dix ans, et possède des locaux dans le New Jersey et à New York. Ils sont réputés comme étant un leader dans les solutions informatiques et de back-office avancées pour les soins de longue durée (SLD) et les établissements de soins infirmiers spécialisés (ESI).

Ils disposent d'une vaste gamme d'offres technologiques, dont certaines comprennent la gestion des services d'impression des clients avec un service d'assistance et la présence de techniciens sur place.



Le défi

Apex Global a commencé à remarquer que nombre de ses clients du secteur de la santé éprouvaient les mêmes difficultés en ce qui concerne leurs besoins d'impression. Par exemple, dans une organisation de soins de santé multi-sites, il est normal que le personnel ou les médecins se déplacent entre les différents bâtiments, tout en ayant besoin d'accéder à une imprimante sécurisée dans chaque bâtiment, et à des moments différents. Apex Global a donc dû consacrer beaucoup de moyens pour s'adapter en permanence à cette situation.

Un autre défi commun rencontré par Apex Global parmi ses clients du secteur de la santé était la nécessité pour les techniciens sur place de passer plusieurs heures à gérer le parc d'imprimantes. Ce processus s'est avéré long, puisqu'il a fallu gérer la configuration de l'utilisateur final et le déploiement des pilotes d'impression.

En outre, le personnel de santé souhaitait que l'impression soit aussi simple que possible. Ils voulaient un système universel permettant d'imprimer en toute sécurité, de n'importe où et à n'importe quel moment.

Enfin, comme de nombreux établissements de santé sont situés dans des endroits éloignés, certains clients ont connu de légers retards imprévus d'exécution.

Lorsque tous ces défis ont été rassemblés puis analysés, Apex Global a compris qu'elle devait chercher une solution de gestion d'impression plus viable pour ses clients. Il fallait donc trouver un fournisseur capable d'offrir efficacité, performance et même un prix plus bas. Cela l'a amenée à envisager des solutions d'impression basées sur le cloud.

La solution

Après des recherches en ligne et des discussions avec différents fournisseurs, Apex Global a considéré qu'Process Fusion 360 Print était la meilleure solution de gestion d'impression basée sur le cloud, et la plus souple pour ses clients du secteur de la santé. Isaac Koenig, vice-président des services gérés, a déclaré : *"Lorsque nous avons commencé nos recherches sur les solutions d'impression sur le cloud, de nombreux fournisseurs pouvaient le faire en théorie, mais Process Fusion 360 l'a également fait en pratique."*

"Dès le départ, il s'agissait d'un partenariat dans le cadre duquel l'équipe de Process Fusion a cherché des moyens d'adapter son modèle à nos clients. Ils n'ont pas adopté une approche à l'emporte-pièce. Ils voulaient autant que nous, fournir la solution la plus avantageuse à nos clients. J'ai admiré cette souplesse et cette approche innovante."

Une validation de principe avec un client a permis de tester la solution d'impression sur le cloud, et il est rapidement devenu évident qu'elle offrait une stabilité et une compatibilité sans faille dans leur environnement d'impression. La solution a également permis de réduire considérablement le nombre de techniciens sur place nécessaires pour effectuer diverses tâches de gestion des imprimantes. La nécessité d'avoir des serveurs d'imprimantes dédiés pour l'impression a également été immédiatement supprimée, ce qui a permis de faire fonctionner le tout de manière fluide.

La solution de gestion d'impression sur le cloud a été déployée à 300 utilisateurs, et il est prévu de l'étendre à 3000 utilisateurs au cours de la prochaine phase. À court terme, Apex Global prévoit d'utiliser à 100 % le cloud, ce qui garantira à ses clients du secteur de la santé une vitesse et une efficacité d'impression constantes. *"Dans ce court laps de temps, nous avons constaté une réduction drastique du nombre de demandes d'assistance pour la gestion des imprimantes. Cela signifie que nous pouvons désormais offrir à nos clients un meilleur tarif, car nous sommes moins sollicités. Non seulement cela aide notre client, mais cela nous permet aussi d'évoluer. Tout le monde y gagne"*, a déclaré Isaac Koenig, vice-président des services gérés.

"Dans ce court laps de temps, nous avons constaté une réduction drastique du nombre de demandes d'assistance pour la gestion des imprimantes. Cela signifie que nous pouvons désormais offrir à nos clients un meilleur tarif, car nous sommes moins sollicités. Non seulement cela aide notre client, mais cela nous permet aussi d'évoluer.

Tout le monde y gagne "

"c'est un gagnant-gagnant pour tout le monde."

Isaac Koenig,
vice-président des services
gérés
APEX Global Solutions

Le service client de Process Fusion est également un élément qu'Apex Global a relevé : “ *La réussite, c'est quand tout fonctionne parfaitement et que vous n'avez pas besoin de compter beaucoup sur le service client. Mais lorsque nous avons eu besoin de l'équipe d'assistance de Process Fusion lors des premières étapes, elle a collaboré rapidement et de manière très réactive. Ils ont toujours essayé d'être plus qu'accommodants.* ”

Les principaux avantages inclus

- ✓ Mise à l'échelle extrêmement facile, sans aucune interruption pour les utilisateurs finaux
- ✓ Gestion à distance efficace et pratique des imprimantes et des utilisateurs finaux
- ✓ Possibilité pour le personnel d'accéder à ses imprimantes en déplacement, indépendamment de leur localisation au sein de leur entreprise
- ✓ Déploiement simple par lequel l'utilisateur final ne subit aucune intrusion
- ✓ Configuration du back-end et vitesse de déploiement impeccables

Les résultats

Apex Global déploie actuellement Process Fusion 360 et l'impression sans serveur vers plusieurs autres de ses clients du secteur de la santé. Ils sont convaincus que cela améliorera l'efficacité et la facilité d'impression, tout en réduisant les coûts.

Des tâches, qui prenaient traditionnellement huit heures à l'équipe d'Apex Global sur place, peuvent désormais être résolues à distance en moins de 30 minutes.

De plus, les temps d'installation et de déploiement manuels ont également été réduits. L'équipe n'a eu besoin que de 30 secondes pour l'installation manuelle. La gestion à distance a ensuite été utilisée pour déployer plus de 100 machines à la fois, dans un délai de 15 minutes.

Les tickets d'assistance concernant les problèmes d'impression ont également diminué de 15 % lors de la première phase, et ils devraient encore baisser lors du déploiement de la deuxième phase.

Voulez-vous en savoir plus ? Appelez-nous GRATUITEMENT pour un rendez-vous sans engagement, afin de savoir comment améliorer votre expérience de gestion d'impression dans le cloud !

Prenez rendez-vous maintenant

À propos de Process Fusion

Process Fusion est une société de logiciels et un fournisseur de services cloud. Nous aidons les organisations à transformer des processus métier inefficaces et gourmands en papier (main-d'œuvre) en une expérience Digital First sécurisée, automatisée et mobile pour tous les participants.

Contact:

3250 Bloor Street West
Suite 1000, East Tower
Toronto, Ontario, Canada
M8X 2X9

Worldwide: +1 (416) 503-9800
processfusion.com

2022 Process Fusion Inc. Tous droits réservés. Tous les noms de sociétés, de produits et de marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Automatiser. Transformer. Inspirer.

