



lesnégociales.com
Challenge

FINALE NATIONALE

Mercredi 24 Mars 2010

1/2 Finale

XEROX

Cas Acheteur

xerox



21^{ème} Challenge de Négociation Commerciale

LES NEGOCIALES

½ FINALE

CAS ACHETEUR

Votre Entreprise :

MATAUTO Industrie située en Zone Industrielle.

Vous travaillez en sous-traitance de l'Industrie automobile, avec les principales marques implantées en Europe. Près de 400 personnes travaillent sur le site dont 300 en Production.

Vous êtes le Directeur (ou la Directrice) des Services Généraux.

Vous êtes déjà équipé d'un photocopieur traditionnel RICOH depuis 4 ans, situé au sein des services administratifs et qui fonctionne en libre service dans un local accessible à tous (avec un code d'accès) et de façon centralisée.

Sa consommation actuelle est d'environ 15 000 copies par mois dans le cadre d'une formule « tout compris » sur une durée de 60 mois. Le budget est d'environ 550 €HT/mois. Vous constatez que plus le temps passe, plus le photocopieur montre des signes de fatigue. Vous êtes d'ailleurs assez mécontent du délai d'intervention du service après vente. Tous les services utilisateurs n'arrêtent pas de se plaindre de la fréquence des pannes.

Par ailleurs, dans les services 3 imprimantes couleur laser fonctionnent en réseau avec des ordinateurs de type PC au service Commercial (pour les offres techniques), au Marketing (pour l'édition de maquettes produits) et au Bureau d'Etudes (pour les schémas et les plans), le tout relié à un serveur central.

Pour information, les consommables cartouches d'encre des imprimantes représentent un budget achat annuel d'environ 1 500 Euros H.T.

De la sous-traitance occasionnelle de photocopies (NB et Couleur) est également opérée par les services utilisateurs à hauteur de 150 Euros par mois à partir de leurs budgets de fonctionnement sous leur contrôle (et donc à votre insu).

En dernier lieu, certains documents qualifiés et schémas doivent être fréquemment adressés aux constructeurs automobiles par le bureau d'études afin de numériser et diffuser rapidement ces éléments par e-mail. Vous avez équipé ce service de deux scanners. Par contre devant le nombre important de manipulations à réaliser ces appareils sont peu utilisés.

Depuis cette année, compte tenu de la crise économique qui frappe le secteur de l'automobile, l'ensemble de vos activités est en régression.

C'est pour vous une préoccupation, car on vous a demandé de faire des économies sur tous les postes possibles, dont celui lié à la bureautique.

Principaux éléments factuels :

Besoins : 15 000 copies par mois (correspond à l'évolution du précédent copieur acheté sur des bases de 10 à 12 000 copies maxi) à une vitesse de 35 copies par minute, performance quelle que soit la solution retenue..

Le besoin en vitesse doit rester au même niveau de copies par minute.

D'autre part vous voulez améliorer la satisfaction des utilisateurs avec un matériel fiable et un SAV réactif. Par ailleurs, vous réfléchissez à la mise en place d'une option de numérisation vers e-mail.

Un de vos amis avec lequel vous avez discuté de vos problèmes vous a encouragé à vous adresser à XEROX.

Vous espérez bénéficier des nouvelles technologies : la couleur, la numérisation pour un budget qui ne doit pas dépasser ce que vous payez actuellement, voire même le diminuer si possible.

Principaux freins à lever :

Profil 1 : Vous êtes a priori « négatif » pour la COULEUR et le SCAN...

- « La couleur, c'est cher ! »
- « cela va faire exploser les budgets, en incitant les utilisateurs à faire davantage de copies, risque d'abus »
- « on va rester au Noir & Blanc, pas utile aujourd'hui : nous ne sommes pas une société de PUB ! »
- « la couleur : trop nouveau, risque de fiabilité ? »
- « la numérisation est complexe »

Profil 2 : Vous êtes a priori « plus ouvert » pour la COULEUR et le SCAN...

- « pas contre, je veux pouvoir comparer avec des arguments pour justifier le choix auprès de la Direction Financière»
- « Conscient de besoins internes perfectibles et d'attentes latentes chez les utilisateurs ... mais je n'ai pas de DEMANDES !!! »
- « je voudrais limiter l'usage couleur à certains utilisateurs seulement !!! »
- « rassurez-moi sur la fiabilité des systèmes couleur ... »
- « comment numériser simplement en toute sécurité»