

# Étude de cas

production

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.



« L'imprimante de production Pro C9110 de RICOH s'est avérée être notre appareil rêvé. Elle nous a permis de tenir notre promesse "d'aucune mauvaise surprise" à nos clients. »

– Lawrence Chou,  
fondateur et PDG  
MGX Copy,  
San Diego, Californie

**MGXCopy**  
Big things start here.

## MGX Copy

Ricoh aide MGX Copy à renouveler son impression numérique en ligne grâce à un appareil d'impression de production offrant une expérience client fascinante

### À PROPOS DU CLIENT

Il n'y a rien de typique lorsqu'on parle de MGX Copy de la ville de San Diego, en Californie. Chose rare dans le domaine de l'impression commerciale, l'entreprise n'a jamais possédé d'imprimante offset. En fait, le PDG et fondateur de l'entreprise, Lawrence Chou, ne sait même pas comment en faire fonctionner une.

MGX Copy a plutôt été 100 % numérique depuis le premier jour. L'entreprise a été créée en raison d'un mécontentement il y a six ans, lorsque M. Chou s'est fait dire par un imprimeur local que la production du matériel de marketing dont il avait besoin prendrait plusieurs jours. Lorsqu'il retourna chercher sa commande, M. Chou remarqua que le repérage était inadéquat, que la qualité de la couleur était médiocre et qu'il y avait des suppléments pour les pages à fond perdu. Pour obtenir un résultat adéquat, l'imprimeur avait besoin d'encore plus de temps.

M. Chou réalisa qu'il y avait sûrement une meilleure façon de faire produire des impressions et du matériel de marketing dans un délai moindre qui ne compromettrait pas la qualité finale de la commande. Il savait que son désir d'améliorer l'expérience client de l'industrie de l'impression serait à l'avantage d'entreprises aux quatre coins des États-Unis. Ne perdant jamais de vue sa vision, M. Chou fonda MGX Copy en 2010, une imprimerie 100 % numérique accessible par un portail de commande en ligne, à partir de son garage.

Aujourd'hui, MGX Copy possède deux installations de production dans la ville de San Diego et une troisième qui sera lancée dans la ville de New York avant la fin de l'année 2016 afin de soutenir l'entreprise croissante d'impression numérique en ligne. MGX Copy a été désigné comme étant la 17e entreprise à la croissance la plus rapide de la ville de San Diego et l'an dernier l'entreprise s'est taillée une place dans la liste convoitée des 5 000 entreprises privées américaines à la croissance la plus rapide, une distinction habituellement accordée aux entreprises de technologie, de biologie ou dans le secteur de l'énergie et non à des entreprises d'impression.

### DÉFI

- Flux de travaux rapides grâce à des délais de production moindres
- Promesse d'une expérience client parfaite
- Réglages nécessaires pour atteindre les bonnes couleurs unies ou dégradées
- Volume croissant et besoin d'une solution d'impression plus avancée

### SOLUTION

- Test d'essai de l'imprimante de production nouvelle génération de Ricoh
- Modernisation en passant des imprimantes Pro C901 de RICOH aux appareils Pro C9110 de RICOH
- Technicien de Ricoh sur place dédié au soutien

### RÉSULTATS

- Au cours des dernières années, l'entreprise a connu une croissance de 585 %
- Qualité constante, plus longs tirages, production fiable
- Plus de 3 000 évaluations de clients et un taux de satisfaction de 98 %
- Meilleure expérience client, délais de production rapides et qualité d'impression exceptionnelle

## Étude de cas

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

Comment MGX Copy a-t-il progressé aussi rapidement? L'entreprise y est arrivée en saisissant l'occasion de remanier le monde de l'impression numérique en ligne. Elle y est aussi arrivée en réunissant quelques-uns des plus grands spécialistes afin de créer une technologie brevetée qui offre la meilleure expérience aux clients commandant des impressions et en créant un partenariat avec des innovateurs de technologies d'impression qui partagent la même vision que MGX Copy en ce qui concerne le remodelage de l'industrie, comme Ricoh.

### DÉFI

La précision et la fiabilité sont les piliers de MGX Copy et l'entreprise procède d'une manière inusitée pour atteindre cette vision.

Les commandes peuvent être livrées partout aux États-Unis en moins de 24 heures et 95 % de celles-ci sont envoyées aux quatre coins du pays. Si une livraison est en retard ou si le client n'aime pas vraiment son produit, c'est gratuit. Aussi remarquable que cela puisse être, MGX Copy a très peu d'employés ayant gravi les échelons de l'industrie de l'imprimerie. La majorité du personnel de l'entreprise n'a pas atteint la trentaine, apportant des compétences en génie logiciel, en systèmes intégrés de gestion (SIG) et en marketing.

M. Chou dénote que « de nos jours, il est difficile de trouver des personnes ayant moins de 30 ans qui veulent travailler dans l'industrie de l'impression. Ils veulent devenir programmeurs ou entrepreneurs et travailler dans les domaines de la technologie et de l'énergie. Depuis nos débuts, nous avons décidé de ne pas nous concentrer sur le produit final, mais sur l'expérience de commander des impressions numériques de MGX Copy. Pour ce faire, nous avons besoin de ce bassin de talents et de ces esprits novateurs. »

À un certain moment, le tiers du personnel de MGX Copy était composé d'ingénieurs en logiciels et de concepteurs-développeurs de logiciels de la génération du millénaire. Ces esprits vifs ont conçu le logiciel de soumission des travaux de l'entreprise ainsi que les programmes de publicité et de marketing exclusifs.

« Nous n'acceptons rien de moins que la perfection pour nos clients. C'est comme ça que cela doit être. »

Il n'y a pas un seul logiciel acheté qui gère le portail en ligne de l'entreprise où les clients commandent et paient des impressions numériques depuis le confort de leur maison ou de leur bureau. MGX Copy offre une variété de produits d'impression commerciale, comme les copies couleur ou en noir et blanc, les cartes professionnelles, les brochures, les cartes postales, les petites affiches et les livrets à agrafage à cheval, à reliure parfaite ou à reliure spirale.

M. Chou explique qu'ils ne voulaient « pas de système fragmenté. Nous voulions être capables de produire des impressions numériques avec des délais rapides et la meilleure expérience client possible. Pour ce faire, nous avons tout créé nous-mêmes. »

Cet investissement dans l'expérience client a été récompensé. MGX Copy reçoit constamment la plus haute cote, cinq étoiles, de la part des clients qui évaluent l'entreprise par Facebook, par Google, par Yelp ou par d'autres sites en ligne.

M. Chou explique qu'ils n'acceptent « rien de moins que la perfection pour nos clients. C'est comme ça que cela doit être. »

MGX Copy s'est d'abord associé à un autre fournisseur d'appareils d'impression numérique et, avec le temps, s'est aussi associé à Ricoh lorsque ce dernier a mis en marché son imprimante de production Pro C901 de qualité commerciale. La technologie de Ricoh, plus rapide et capable de produire plus de pages par mois que les imprimantes numériques de marques concurrentes à meilleur prix, correspond parfaitement aux opérations de MGX Copy, qui prospère grâce à une livraison rapide, une production de qualité et des prix raisonnables.

M. Chou rappelle qu'ils produisaient « près d'un million de pages par mois sur chacune de nos imprimantes Pro C901 de RICOH. Lorsque nous devions finalement les changer, nous avions le plus grand nombre de lectures de compteur sur n'importe quel appareil Ricoh du pays. Nous étions déjà très satisfaits de ce que Ricoh faisait pour nous. »

## Étude de cas

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

Même si les imprimantes de production de Ricoh étaient les petites vedettes des installations de MGX Copy, produisant la majorité de la production, il y avait encore matière à amélioration. L'entreprise était aux prises avec certains problèmes et devait faire des retouches à la volée pour obtenir des couleurs unies ou dégradées avec précision.

Sortant tout juste d'une réunion interne où les prochaines initiatives en technologies d'impression de production ont été abordées, l'équipe Ricoh avait une idée qui permettrait à cette imprimerie numérique en ligne extrêmement novatrice et en pleine croissance de résoudre ses problèmes et d'augmenter ses capacités.

### SOLUTION

Tout comme MGX Copy, Ricoh n'est jamais satisfait de ce qui n'est pas parfait.

Avec son tout nouveau système d'impression de production numérique en développement, Ricoh a décidé d'inclure MGX Copy, l'un de ses plus grands consommateurs, dans leurs procédures. Des spécialistes du siège social de Ricoh au Japon ont discuté avec MGX Copy afin de savoir ce dont l'entreprise avait le plus besoin. Après avoir déterminé le volume de production de l'entreprise et fait quelques modifications grâce à la rétroaction de M. Chou, Ricoh a sélectionné MGX Copy pour être le site d'essai de la nouvelle imprimante de production couleur Pro C9110 de RICOH.

M. Chou mentionne qu'en testant « l'imprimante Pro C9110 de RICOH, nous avons pu résoudre chacun des problèmes que nous avions avec le C901. Les couleurs unies ou dégradées étaient de meilleure qualité. Elles étaient même meilleures que celles des imprimantes numériques des autres fournisseurs. »

L'imprimante de production numérique Pro C9110 de RICOH offre une production numérique haute vitesse et sa qualité atteint presque la qualité de l'offset. Elle produit jusqu'à 130 pages par minute et offre une transition simple entre les tâches. Avec cet appareil, il est possible d'imprimer des images à une résolution de 1 200 x 4 800 ppp (max) et les flux de travaux automatisés permettent de réduire le temps de préparation pour la production. L'imprimante est aussi abordable, ce qui permet à MGX Copy de conserver ses prix concurrentiels tout en améliorant la qualité de sa production.

« Le Pro C9110 de RICOH fait connaître l'entreprise mondialement en ce qui concerne l'impression de production. Un imprimeur a de nombreuses raisons d'investir dans cette technologie. »

M. Chou explique que « l'imprimante de production Pro C9110 de RICOH s'est avérée être notre appareil de rêve. Elle nous a permis de tenir notre promesse "d'aucune mauvaise surprise" à nos clients. »

Grâce aux imprimantes Pro C9110 de RICOH, MGX Copy peut désormais produire en configuration paysage jusqu'à 27,5 po. L'entreprise peut produire 40 pages de plus par minute et il y a moins de réglages du système nécessaires pour atteindre des produits de qualité.



## Étude de cas

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

M. Chou était si impressionné du nouvel appareil de Ricoh qu'il s'est porté volontaire pour aller en parler durant une séance spéciale au salon Graph Expo 2015. Lorsqu'il a fini la séance, il a offert d'aider au kiosque de Ricoh, témoignant aux participants son enthousiasme envers l'appareil.

M. Chou révèle qu'il « était ravi d'en parler. Le Pro C9110 de RICOH fait connaître l'entreprise mondialement en ce qui concerne l'impression de production. Un imprimeur a de nombreuses raisons d'investir dans cette technologie. »

Afin d'offrir un meilleur soutien à MGX Copy, un technicien de Ricoh travaille sur place à temps plein et se consacre à assurer le bon fonctionnement des imprimantes et à rapidement dépanner celles-ci si un problème survient. L'équipe Ricoh rencontre aussi régulièrement M. Chou pour discuter de problèmes et échanger des idées pour améliorer davantage la production de MGX Copy.

M. Chou exprime son contentement : « Les services et le soutien de Ricoh sont formidables. Depuis le premier jour, ils ont veillé à notre bon fonctionnement. »

### RÉSULTATS

Plus les relations entre Ricoh et MGX Copy se sont développées et se sont épanouies au fil des années et plus le bénéfice net de MGX Copy a augmenté. Au cours des dernières années, MGX Copy a connu une croissance de 585 %. C'est en grande partie grâce à la vision unique et l'objectif de la meilleure expérience client possible de l'imprimeur en ligne. D'autre part, c'est grâce aux efforts acharnés de l'entreprise dans le but de progresser.

M. Chou dit qu'il est « fier de ce que nous avons accompli et de notre approche différente de celle des autres dans l'industrie. Ricoh nous a soutenus tout au long du chemin avec leurs technologies et leur expertise. »

### Fonctionnement continu avec Ricoh

Aujourd'hui, la zone de production de MGX Copy est remplie d'imprimantes Pro C9110 de RICOH. Toutes les imprimantes Pro C901 de RICOH ont été remplacées par la nouvelle génération d'imprimantes de production de Ricoh.

M. Chou explique que « les imprimantes Pro C9110 de RICOH étaient une complète amélioration à tous les niveaux. La qualité est plus uniforme, nous pouvons produire de plus longs tirages et nous avons plus confiance en notre production. De plus, nous avons confiance en notre partenaire qui nous permet de bien fonctionner. »

« Je suis fier de ce que nous avons accompli et de notre approche différente de celle des autres dans l'industrie. Ricoh nous a soutenus tout au long du chemin avec leurs technologies et leur expertise. »

### Ambassadeurs des clients

Ultimement, MGX Copy mesure sa réussite selon un seul critère : a-t-il répondu aux attentes des clients? Depuis ses débuts, MGX Copy est fier de répondre à cette question par un incontestable OUI.

Avec plus de 3000 évaluations en ligne depuis ses débuts, MGX Copy possède un taux de satisfaction constant et impressionnant de 98 %. L'entreprise continue de recevoir cinq étoiles dans presque toutes les évaluations en ligne et elle livre constamment des impressions qui aident ses clients à diffuser de l'information de façon captivante.

M. Chou explique que « les clients nous laissent des évaluations qui sont géniales à tous les niveaux. Il est difficile d'obtenir et surtout de maintenir de tels résultats avec la croissance actuelle de l'entreprise, mais nous y sommes arrivés parce que nous sommes restés attentifs à ce qui était important : fournir la meilleure expérience client, les meilleurs délais de production et la meilleure qualité d'impression. »

[www.ricoh.ca](http://www.ricoh.ca)