

# Étude de cas

éducation

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

## Université du Kentucky

Grosses économies pour l'Université du Kentucky grâce à une refonte massive de la gestion de documents

*Notre communauté est engagée à l'amélioration de l'efficacité à l'échelle du campus. C'est certain que le programme Ricoh MDS aura un profond effet. »*

*– Directeur adjoint des achats,  
Université du Kentucky*

### À PROPOS DU CLIENT

L'Université du Kentucky (R.-U.) est une grande université publique située à Lexington qui compte près de 30 000 étudiants répartis sur un vaste campus qui comprend un campus médical, plusieurs hôpitaux et des douzaines de cliniques et de programmes d'approche. L'Université se veut un environnement qui accorde la priorité à la croissance académique et à l'apprentissage. Elle cherche donc à s'associer à des chefs de file novateurs offrant des technologies avancées comme Ricoh pour améliorer son efficacité et enrichir des vies.

### DÉFI

L'Université du Kentucky produit environ 130 millions d'impressions par année. Elle dépense donc environ 6,7 millions \$ par année en coûts d'impression directs, y compris l'achat d'équipement et de fournitures, le crédit-bail, l'entretien, le personnel, etc. Une telle charge de travail ne peut qu'affecter l'environnement.

Une équipe interfonctionnelle composée de représentants des secteurs administratif, académique et médical a été formée afin de trouver des solutions qui pourraient réduire les coûts d'exploitation et la consommation d'énergie.

« Nous savions qu'il nous fallait centraliser et normaliser notre gestion de documents, a déclaré le directeur adjoint des achats de l'Université du Kentucky. La situation était bien pire que nous le pensions. Nous avons été alarmés lorsque nous avons commencé à en apprendre davantage sur l'environnement actuel et les processus inefficaces. »

### DÉFI

- Trop d'appareils sous-utilisés provenant de plusieurs fabricants
- Processus d'achat et de gestion décentralisés
- Pertes et consommation d'énergie excessive
- Processus de suivi inefficaces

### SOLUTION

- Services de gestion de documents de Ricoh
- Stratégie d'achat claire et concise
- Contrôle en réseau centralisé
- Évaluations sur site pour identifier les appareils les plus appropriés

### RÉSULTATS

- Économies prévues de plus de 22 M\$ au cours des 6 prochaines années
- Réduction de la consommation d'énergie
- Équipement et fournitures normalisés

## Étude de cas

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

La tâche était herculéenne. Certains endroits avaient plus d'appareils que de gens. Les problèmes étaient si importants qu'il était en fait impossible de déterminer le nombre exact d'appareils et leur utilisation. Il a été évalué que l'université possédait 10 000 imprimantes — provenant de 33 fabricants — à travers le campus.

Les inefficacités du processus d'achat entraînaient des achats superflus et erronés. On retrouvait donc 632 types d'appareils avec plus de 1 000 fournitures distinctes. Certains appareils étaient sursollicités, d'autres restaient inutilisés.

L'équipe se désolait du fait que la situation actuelle empêcherait la mise en œuvre d'une stratégie de gestion de l'impression. Elle a lancé une demande de propositions en espérant qu'un fournisseur s'avérerait à la hauteur de la tâche. Un groupe de douze candidats a été réduit à quatre finalistes. Ricoh — déjà présent sur le campus depuis plus de 20 ans — en faisait partie.

### SOLUTION

Chaque finaliste devait faire une évaluation d'une section du campus à l'aide de sa méthodologie habituelle. Les décideurs de l'Université ont été impressionnés par l'analyse de Ricoh ainsi que par les suggestions de sa proposition.

« Ricoh nous a écoutés, ce qui l'a aidé à cerner la source des problèmes, a dit le directeur adjoint. Ricoh a pu adapter les stratégies et les solutions afin de répondre à des enjeux spécifiques. Il est évident que l'entreprise a l'habitude de répondre aux besoins particuliers de l'enseignement supérieur. »

Ricoh a été sélectionné pour mettre en œuvre sa stratégie de services de gestion de documents (MDS). Une équipe de 20 personnes a été déployée sur le campus pour simplifier les opérations, normaliser l'équipement et les fournitures et simplifier les processus pour le personnel, les professeurs et les étudiants. L'équipe se charge de l'entretien préventif, des réparations, des mises à jour informatiques ainsi que de l'installation et de la formation.

L'achat de tout nouvel appareil est précédé d'une évaluation des besoins sur le terrain afin de déterminer le type d'appareil qui répond aux exigences particulières du secteur et des utilisateurs. Les appareils sont en réseau, ce qui signifie que l'activité peut être surveillée à distance afin d'accélérer l'entretien de tout le parc. De plus, plusieurs appareils, dont ceux dans les laboratoires étudiants et les bibliothèques, sont munis de contrôles d'identification qui facilitent la rétrofacturation et empêchent l'utilisation non autorisée.

« Chaque secteur choisit parmi une liste de produits approuvés, continue le directeur adjoint. La standardisation facilite la gestion des achats. Même si les choses changent, tout, des services aux consommables à la surveillance, peut être fait de façon plus efficace. »

### RÉSULTATS

Chaque département suit un tarif à l'impression — les impressions monochromes étant moins dispendieuses que les impressions couleur. Les utilisateurs profitent pour leur part d'une vaste gamme d'appareils multifonctions numériques, d'imprimantes et de copieurs, d'un délai de réponse garanti, de rapports d'utilisation et d'un processus de facturation simplifié. De plus, le fait qu'il n'y ait qu'un seul fournisseur et des modalités standardisées réduit les discordances.

Un déploiement graduel a été prévu. La nouvelle a fait le tour du campus et les participants au programme pilote se sont recrutés à travers le campus. Il y a même une liste de départements qui attendent impatiemment de mettre en œuvre les nouvelles stratégies MDS.

## Étude de cas

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

« La réponse a été fantastique, ajoute le directeur adjoint. Notre communauté est engagée à l'amélioration de l'efficacité à l'échelle du campus. C'est certain que le programme Ricoh MDS aura un profond effet. »

Le directeur adjoint souligne que le programme comporte plusieurs caractéristiques écologiques qui s'intègrent à l'initiative de l'Université de promouvoir des opérations plus durables. Tous les nouveaux appareils sont munis de l'impression recto verso par défaut afin de réduire la consommation de papier. Un programme de recyclage réduit aussi les déchets. L'Université encourage aussi la diffusion des documents par courriel et la télécopie sans papier afin de réduire encore plus les coûts d'exploitation.

« Nous cherchons des solutions plus conviviales pour les utilisateurs et bénéfiques pour la communauté, reprend le directeur adjoint. Cette mise en œuvre est la première étape et nous continuerons de chercher d'autres possibilités. Nous pensons par exemple mettre en œuvre l'impression mobile afin de répondre à des utilisateurs plus actifs et agiles. »

Plus de départements se joignent au programme MDS qui fait boule de neige. Les prévisions établissent une production de 706 millions de pages au cours des six prochaines années. Une analyse préliminaire indique que l'Université pourrait économiser plus de 22 millions \$ au cours des six prochaines années du contrat.

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