

## Étude de cas: Les Eagles de Philadelphie

**Ricoh fait équipe avec les Eagles de Philadelphie pour transformer l'information en avantage en faisant appel aux services de gestion de l'impression et à la gestion documentaire stratégique.**

### À propos du client

Les Eagles de Philadelphie sont entrés dans la Ligue nationale de football (NFL) en 1933, lorsque le pays commençait à sortir de la Grande Dépression. L'aigle, symbole du programme du « New Deal » de Franklin D. Roosevelt, semblait convenir parfaitement à cette nouvelle équipe pleine d'espoir de la NFL. Au cours de son histoire centenaire, l'équipe a remporté trois championnats de la NFL, a participé à deux Super Bowl et a remporté le Super Bowl LII en 2018. Malgré la puissance de la marque des Eagles, l'organisation n'emploie que 200 personnes en coulisse.



### Défis

- Le traitement des factures faisait principalement appel à des flux de travaux manuels et papier.
- L'organisation avait besoin de solutions d'impression et de suivi simples, fiables et sécurisées.
- Les coûts de l'impression couleur à l'interne étaient élevés.
- L'organisation s'était donné la mission d'améliorer la durabilité environnementale.
- Elle avait besoin d'un partenaire fiable lui offrant des services, du soutien et des solutions.
- Elle avait la volonté d'optimiser les flux de travaux, d'améliorer les procédures et de tirer parti de nouvelles technologies.

L'exploitation réussie d'une franchise de la NFL n'est pas un jeu d'enfant. Pendant la saison de football, des centaines de personnes, du siège social jusqu'au terrain, sont en mouvement perpétuel pour s'assurer que tout se déroule comme prévu lors des jours de match.

L'organisation des Eagles souhaitait transformer l'information en avantage — sur le terrain, mais aussi au bureau. Ses flux de travaux liés aux comptes créditeurs et servant au traitement de 6 000 à 7 000 factures chaque trimestre étaient lents et exigeaient beaucoup de main-d'œuvre.

Environ 85 % des factures étaient soumises par courriel, ce qui entraînait une longue série d'étapes peu efficaces pour arriver au traitement et à l'obtention des approbations. L'équipe de la comptabilité devait imprimer les factures, entrer l'information dans la plateforme de traitement des factures, puis numériser les documents pertinents afin de les stocker sur un lecteur partagé.

Les entraîneurs et le personnel avaient besoin de solutions d'impression et de suivi rapides et fiables pour les jours de match, mais aussi au quotidien. Alors que l'organisation tentait de répondre aux attentes des partisans, des détenteurs de billets et des sociétés commanditaires pour de la documentation promotionnelle et informative de haute qualité, les coûts de l'impression de sa production d'impression couleur ne cessaient de croître. De plus, les médias veulent avoir en main de l'information, comme des feuilles de statistiques, dans les minutes suivant la fin d'une période afin de couvrir les matchs précisément et en temps opportun.

La durabilité était également au cœur des priorités de l'organisation des Eagles, qui exige que toute nouvelle initiative s'harmonise à son programme « Eagles Go Green », en place depuis 10 ans. En ce qui concerne l'impression, l'organisation souhaitait mettre en place des mesures de contrôle pour réduire la consommation de papier sur ses appareils multifonctions. Compte tenu de la mixité de son parc d'appareils d'impression, les problèmes ne pouvaient être résolus facilement et l'organisation n'avait pas accès à des pièces rapidement. Le personnel devait fréquemment attendre de deux à trois jours avant de recevoir une pièce, et ne pouvait utiliser l'appareil concerné pendant ce temps.

En général, l'organisation des Eagles souhaitait optimiser ses flux de travaux, améliorer ses procédures et exploiter de nouvelles technologies pour mieux utiliser son information. Ricoh offrait, depuis des années déjà, des appareils multifonctions à l'organisation lorsque l'occasion s'est présentée de prendre en charge le parc et de fournir des services de gestion de l'impression. Nos systèmes surclassaient les appareils concurrents qui se trouvaient au stade ainsi qu'au siège social et nous avons pu recommander des moyens efficaces de transformer les bonnes pratiques de gestion de l'information des Eagles en excellentes pratiques.

## Solutions

- Mise en œuvre de la solution DocuWare pour le traitement des factures;
- Analyse et adaptation des services de gestion de l'impression de Ricoh, installation des appareils multifonctions et des imprimantes de production de Ricoh;
- Affectation d'un technicien de service de Ricoh dévoué;
- Installation de la solution @Remote de Ricoh pour la gestion à distance des imprimantes et des autres appareils numériques;
- Mise en œuvre des tableaux blancs interactifs et d'autres technologies stimulant les espaces de travail;
- Recommandation de l'utilisation d'un papier imperméable novateur pour la production des cartes de jeu.

Notre équipe a analysé le parc d'appareil, puis a installé la quantité adéquate de nouveaux appareils multifonctions et une imprimante de production couleur, le tout produit par Ricoh. Un technicien de service de Ricoh a été affecté exclusivement à la supervision du parc. Nous avons également installé la solution @Remote pour permettre la gestion de l'impression ainsi que le suivi des appareils à distance pour maintenir le bon fonctionnement des appareils. Grâce à ce service de soutien novateur, les appareils peuvent être entretenus rapidement et les temps d'arrêt, en cas de panne, sont écourtés. Afin de respecter les initiatives écologiques de l'organisation des Eagles, nous avons également prescrit l'adoption de certaines habitudes, comme l'impression noir et blanc et recto verso.

« Nous avons été en mesure de consacrer beaucoup d'heures à des tâches de grande valeur, plutôt qu'à des tâches fastidieuses. Ainsi, nous économisons temps et argent. Chaque jour, notre personnel remarque la valeur de la solution DocuWare. Nous sommes véritablement chanceux de pouvoir compter sur Ricoh, notre partenaire de services numériques, depuis tant d'années. »

— Kathleen Rosi, directrice, Opérations financières

Nous avons également mis en place des tableaux blancs interactifs et d'autres outils favorisant les styles de travail novateurs, lesquels serviront lors des rencontres entre les joueurs et les entraîneurs, mais aussi lors des formations. Nous avons également conçu une méthode permettant à l'équipe de produire ses cartes de jeu sans avoir à passer par le laminage. Pour ce faire, nous faisons appel à un papier imperméable épais lors de l'impression de production couleur. Ce papier peut résister aux conditions climatiques comme la pluie, le grésil et la neige. L'imprimante de production sert aussi à la création de matériel de marketing haut de gamme et d'autres éléments importants à l'interne.

Plus récemment, Ricoh et l'organisation des Eagles ont fait équipe pour mener un projet d'innovation conjointe de grande ampleur. Puisque le flux de travaux lié au traitement des factures de l'organisation était presque entièrement manuel, nous avons obtenu le point de vue des intervenants et avons exécuté, avec succès, un programme pilote faisant appel à DocuWare pour le traitement des factures. La solution comprenait l'automatisation des étapes de la procédure liée aux comptes créditeurs ainsi que son intégration au système de comptes créditeurs existant de l'organisation.

« Nous recevions la majorité des factures par courriel, et elles devaient être téléversées manuellement dans notre plateforme de traitement des factures, ce qui complexifiait leur stockage et leur récupération. La solution DocuWare a simplifié mon travail et m'a permis d'économiser du temps, que je peux maintenant consacrer à des tâches plus importantes que les procédures fastidieuses liées à la paperasse et à l'entrée de données », explique Kathleen Rosi, directrice, Opérations financières. Grâce à DocuWare, les factures sont maintenant transmises directement à l'adresse courriel de la personne responsable des comptes créditeurs, et sont automatiquement téléversées dans le système. Les documents sont stockés et acheminés de manière sécuritaire aux membres de l'équipe afin qu'ils obtiennent rapidement les approbations nécessaires.

« Au fil du temps, l'équipe de football des Eagles s'est transformée en véritable entreprise de divertissement. Pendant ce temps, l'identité de Ricoh est passée de fabricant d'imprimantes et de copieurs à entreprise de services numériques. Bien que les deux entreprises soient conscientes de l'importance de l'évolution constante, leurs valeurs restent bien ancrées. Nous ne sommes pas associés à Ricoh depuis 13 ans pour rien, la durée de notre partenariat en dit long. »

— Brian Napoli, vice-président principal, Partenariats d'affaires

## Résultats

- Économies de près de 55 000 feuilles de papier par mois, équivalent à 19,2 arbres par année;
- Des appareils plus fiables pouvant être rehaussés au moyen des technologies de Ricoh;
- Solutions pour réduire davantage les coûts et l'impact environnemental de l'organisation;
- Plus d'engagement de la part des partisans;
- Hausse de l'efficacité opérationnelle et de l'automatisation des flux de travaux grâce à l'intégration de DocuWare au sein du logiciel lié aux comptes créditeurs déjà en place.

Bref, l'organisation des Eagles est désormais dotée d'un parc d'appareils d'impression plus fiables et elle compte rehausser les capacités de ces appareils grâce à d'autres technologies offertes par Ricoh. Les solutions d'impression de Ricoh et la solution DocuWare ont réduit les coûts imposés à l'organisation et lui ont permis de faire le suivi de sa progression en matière de durabilité environnementale, notamment favorisée par l'impression recto verso et les économies d'énergie. En fait, en aussi peu qu'un mois, l'organisation des Eagles économise près de 55 000 feuilles de papier. Pour une année complète, cela équivaut à sauver 19,2 arbres! Nous sommes fiers d'être un partenaire stratégique en matière de durabilité en contribuant à l'initiative « Eagles Go Green », laquelle vise à réduire l'empreinte environnementale de l'organisation.

L'organisation a également noté une hausse de l'engagement chez ses partisans et ses intervenants grâce à la production d'impression de haute qualité sur site. Cette capacité a permis à l'organisation des Eagles de réduire ses coûts, puisqu'elle n'a plus à impartir son impression.

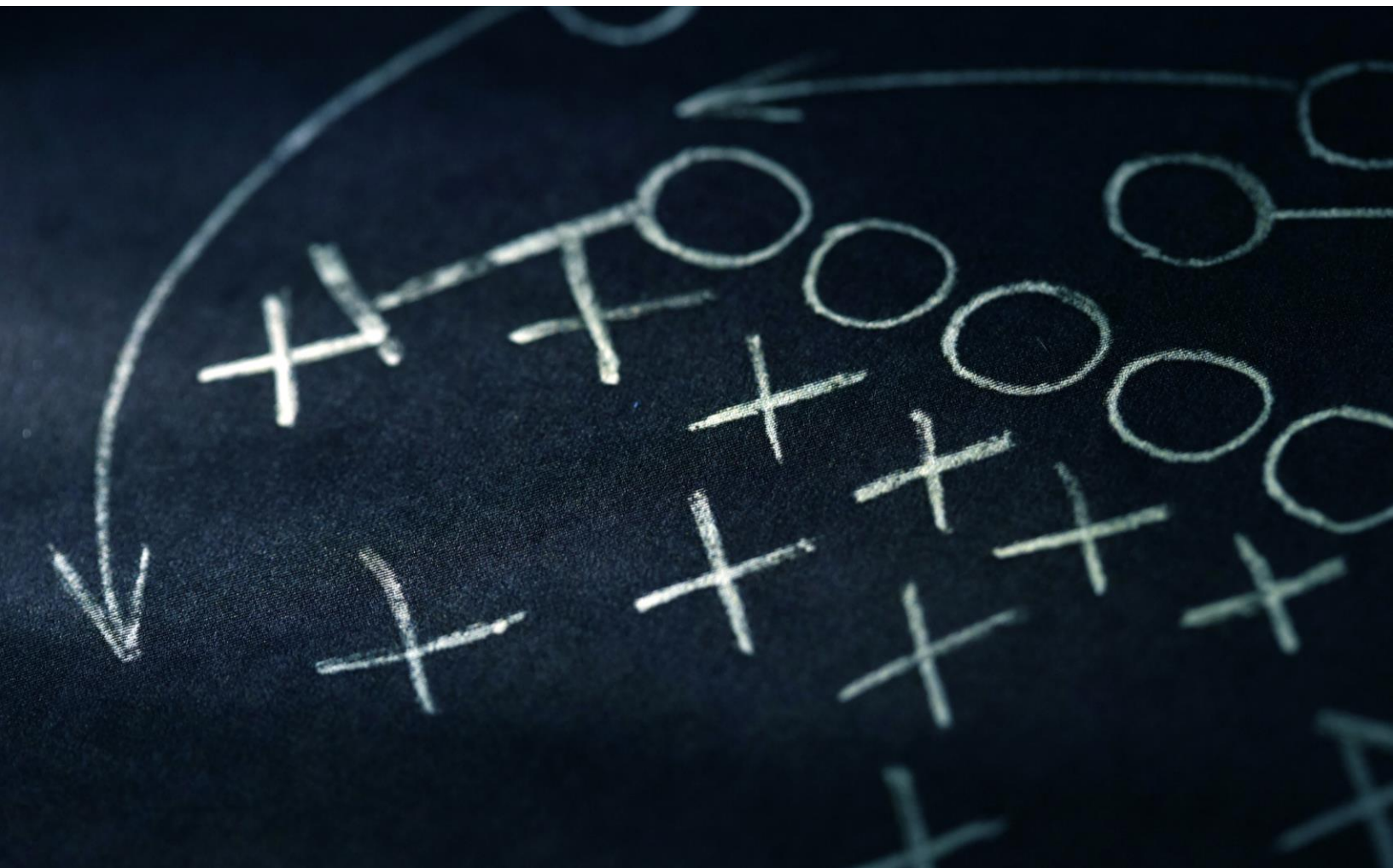
L'intégration fluide, menée par Ricoh, de la solution de flux de travaux DocuWare au système de comptes créditeurs existant de l'organisation des Eagles a permis à cette dernière de traiter ses factures plus rapidement et plus précisément. Les factures sont facilement transférées des boîtes de courriels à la solution DocuWare et, ainsi, peuvent être approuvées plus rapidement que jamais. Les vérifications régulières ont été facilitées, puisqu'il est beaucoup plus simple de trouver et de récupérer des factures au sein de DocuWare que dans des piles de papier. L'équipe de la comptabilité ne perd plus son temps à imprimer, à numériser et à stocker de l'information manuellement.

« En mettant en place la solution DocuWare avec Ricoh, nous avons fait d'importants gains en matière d'efficacité opérationnelle et d'automatisation des flux de travaux, explique Kathleen Rosi, directrice, Opérations financières. Puisque nous pouvons désormais convertir les factures électroniques reçues dans Outlook, puis les transférer directement dans la plateforme, nous avons éliminé bien des étapes manuelles. Ce faisant, nous avons donné à notre équipe des comptes créditeurs l'occasion de croître, ce qui est l'un des plus importants objectifs de notre personnel. »

En tant que partenaire officiel de l'organisation, Ricoh jouit d'une relation de collaboration qui ne cesse de croître. « Nos partenariats sont à la base du succès de nos activités. Ce sont nos relations de longue date avec des organisations comme Ricoh qui nous permettent de comprendre à quelles technologies modernes nous devons faire appel pour être plus efficaces et devenir une meilleure organisation », explique Brian Napoli, vice-président principal, Partenariats d'affaires.

Ricoh est le commanditaire principal de l'émission d'après-match des Eagles, laquelle fait appel à notre technologie de tableaux blancs interactifs pour annoter des vidéos et des images dans le but d'analyser les matchs.

Le soutien de Ricoh va encore plus loin : des membres de notre équipe participent régulièrement à des rencontres sur l'innovation conjointe dans le but d'en savoir toujours plus sur la façon de placer la barre plus haut pour les Eagles de Philadelphie, mais aussi de favoriser l'innovation numérique sur le terrain.



**La solution primée DocuWare de Ricoh est reconnue comme l'une des meilleures solutions de gestion de documents cloud et sur site du marché. La solution a aidé plus de 15 000 clients et 650 000 utilisateurs dans 100 pays à se passer du papier et à simplifier leur travail en numérisant, en automatisant et en transformant les processus clés. Apprenez-en davantage sur [DocuWare](#) et sur la manière dont il peut aider votre entreprise à assurer la circulation des informations.**

Ricoh Canada Inc., 100-5560 Explorer Drive, Mississauga, ON L4W 5M3, 1 888 742-6417 ©2022. CS-230-RIC Ricoh Canada Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh® sont des marques de commerce enregistrées de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques appartiennent à leur propriétaire respectif. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits et services de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits illustrés comportent des options. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant altérer la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.

**RICOH**  
imagine. change.