

Étude de cas

Découverte électronique

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Maricopa County Attorney's Office (MCAO)

MCAO se débarrasse d'un lourd fardeau et améliore sa productivité en matière de recherche de données grâce à la solution de services gérés de découverte électronique OpenAxes de Ricoh.

« Notre collaboration avec l'équipe de Ricoh et d'OpenAxes nous a permis d'acquérir une nouvelle perspective relativement à nos processus opérationnels et de constater les améliorations possibles auxquelles nous n'avions pas considérés auparavant. »

– Gary Peet, administrateur des technologies de l'information, Maricopa County Attorney's Office, Phoenix (Arizona)

À PROPOS DU CLIENT

Les bureaux de MCAO de Phoenix, en Arizona, sont au service de la plus grande population (près de quatre millions de résidents) parmi les comtés américains. Ils portent en justice plus de 35 000 causes d'actes délictueux graves par année – en plus de plusieurs dossiers civils – tout en participant de manière simultanée à un grand nombre d'événements communautaires visant à fournir des ressources en matière de prévention des crimes et à renforcer la communauté.

L'organisation située au sud de l'état, près de la frontière mexicaine, a vu sa réputation nationale monter en flèche au cours des dernières années alors qu'elle a traité des cas ayant capté l'attention des médias dans une large mesure. Le nombre de demandes d'accès à des archives publiques augmentait parallèlement à la croissance de sa réputation et MCAO recevait de plus en plus de demandes de la part de médias, d'avocats privés, d'instances publiques et de résidents. Aux prises avec les processus désuets manuels et semi-manuels qu'il utilisait pour répondre au faible volume de demande à l'époque, MCAO peinait à rester à jour relativement aux demandes de production de données. Tous les yeux étant maintenant tournés vers eux, trouver une solution à ce problème ne pouvait plus attendre.

Ayant une accumulation de demande d'accès à des archives non traitées – et un besoin croissant d'améliorer leurs processus de mise en suspens et de découverte électronique – MCAO a produit une demande de proposition en vue de trouver un partenaire en mesure de lui fournir une orientation adéquate et une solution technologique permettant de réduire le fardeau associé à leurs processus et accroître leur productivité.

DÉFI

- Demandes d'accès à des archives publiques croissantes
- Processus de flux de travaux manuels et semi-manuels
- Réserves de données et formats disparates
- Solutions d'automatisation coûteuses

SOLUTION

- Services gérés de découverte électronique de Ricoh
- Solution technologique OpenAxes
- Personnalisation logicielle
- Plateforme d'examen Relativity®

RÉSULTATS

- Amélioration des processus opérationnels
- Solution d'autonomisation abordable
- Recherches de données rapides, complètes et efficaces
- Possibilité d'étendre la solution

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

DÉFI

Il y a cinq ans, la quantité de demandes d'accès à des archives publiques reçues par le comté a grimpé de manière exponentielle en raison de l'intérêt des médias. MCAO est rapidement passé de 30 demandes à traiter par année à plus de 1 000.

L'augmentation croissante du nombre de demandes a poussé l'organisation à passer de deux à neuf employés. L'effectif se composait d'un gardien des registres, d'avocats à temps plein et à temps partiel, de parajuristes et de personnel de soutien. Ce n'était toutefois pas suffisant afin de réduire les délais d'exécution typiques de neuf semaines. Un membre de l'équipe des TI a pris six semaines à trouver et extraire les données d'une seule demande d'accès à des archives publiques.

Un autre enjeu important concernait les données stockées dans divers formats, dont des documents papier, des courriels et des dossiers non structurés sur des réseaux partagés. Le personnel n'avait aucun moyen de consolider les données et devait donc rechercher dans des registres de données disparates afin de trouver les archives dont ils avaient besoin.

Les mises en suspend pour des raisons juridiques représentaient aussi un fardeau pour le service. MCAO s'appuyait sur la plateforme de technologies Adobe® afin d'effectuer des recherches par mots clés pour des mises en suspens, mais les capacités étaient limitées et engendraient beaucoup de résultats superflus.

MCAO était enthousiaste en recevant toutes les offres en réponse à sa demande de proposition, mais malheureusement aucune d'entre elles n'étaient réalisables. L'organisation a choisi un fournisseur, mais s'est finalement rendu compte que la solution coûteuse excédait son budget et l'étendue de ses besoins.

« La solution proposée par l'autre fournisseur était solide et efficace, mais c'était comme emporter un fusil pour éléphant pour aller à la chasse à l'écureuil. De plus, les coûts étaient trop élevés pour étendre la solution à l'échelle du comté. »

« La solution proposée par l'autre fournisseur était solide et efficace, mais c'était comme emporter un fusil pour éléphant pour aller à la chasse à l'écureuil. De plus, les coûts étaient trop élevés pour étendre la solution à l'échelle du comté. » – Gary Peet

Continuer d'utiliser des outils inadéquats pour le traitement des données, les recherches et le stockage dans des registres était impossible. M. Peet s'est tourné vers la solution de découverte électronique de Ricoh dans l'espoir d'une solution solide et abordable qui permettrait d'automatiser le flux de données et d'uniformiser les processus et les flux de travaux de l'organisation.

SOLUTION

Ricoh avait récemment ajouté la nouvelle solution OpenAxesa au portefeuille de technologie de découverte électronique. N'exigeant pas d'investissement en capital initial, OpenAxes est une solution de type logiciel comme service (SaaS) fonctionnant par abonnement. Le logiciel se s'intègre en arrière-plan du pare-feu de l'organisation afin de permettre l'identification sur place, la collecte, le tri intelligent et la gestion des données.

Ricoh s'assure de gérer et d'entretenir la technologie, prenant en charge l'installation, la configuration et la mise à jour logiciel de manière continue. Les utilisateurs reçoivent un accès aux données à un prix mensuel fixe.

C'était presque trop beau pour être vrai aux yeux de M. Peet et de son équipe, qui n'en pouvaient plus de s'évertuer à faire des recherches de données de manière

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

intensive. À la suite de la démonstration de la solution OpenAxes de Ricoh, les services de TI étaient toutefois enchantés par l'idée. Ils sont rapidement devenus les champions d'OpenAxes, propageant la solution proposée par Ricoh au sein des services juridiques et auprès des autres intervenants en vue d'obtenir l'approbation définitive.

« Ricoh et la solution OpenAxes étaient un choix évident. [...] Les autres solutions proposées auraient exigé un capital de départ de centaines de milliers de dollars. La solution de Ricoh nous permet de payer un montant mensuel fixe et d'utiliser OpenAxes à partir de nos infrastructures de serveur existantes. »

« Ricoh et la solution OpenAxes étaient un choix évident. [...] Les autres solutions proposées auraient exigé un capital de départ de centaines de milliers de dollars. La solution de Ricoh nous permet de payer un montant mensuel fixe et d'utiliser OpenAxes à partir de nos infrastructures de serveur existantes en plus d'être facile à intégrer au flux de travaux en matière d'archives publiques afin de répondre aux besoins de notre division des affaires civiles et de litiges. » – Gary Peet

Une fois que la décision a été prise, Ricoh a mis en œuvre la solution OpenAxes en une semaine et a fourni des séances de formations individuelles avec les utilisateurs pour s'assurer qu'ils comprennent toutes les fonctionnalités et puissent commencer à l'utiliser immédiatement.

« L'équipe d'OpenAxes et de Ricoh a pris le temps avec nous pour personnaliser la solution en fonction de nos

besoins. C'était un processus très efficace et ils ont répondu à l'ensemble de nos besoins. » – Gary Peet

En fait, avant l'implantation d'OpenAxes, les recherches passaient uniquement en revue les courriels contenus dans la base de données de courriels actuelle. Il était plus difficile de rechercher dans les courriels plus anciens qui avaient été archivés en tant que fichiers PST (« Personal Storage Table »). Ricoh a personnalisé la solution afin de trouver les courriels ouverts, disponibles ainsi que ceux encapsulés dans des fichiers PST.

Ricoh a permis d'éliminer le long processus d'indexation des dossiers recherchés. Les dossiers sont maintenant indexés de manière continue en temps réel, ce qui permet de réduire un processus d'indexation de 24 heures à seulement quelques minutes.

RÉSULTATS

MCAO dispose maintenant d'un outil technologique puissant grâce à OpenAxes et d'un partenariat avec Ricoh lui permettant de transformer leurs processus de flux de travaux en matière de demandes d'accès à des archives publiques et de demandes de mise en suspens pour des raisons juridiques. L'organisation est en mesure de réaliser des recherches rapides, complètes et efficaces afin de répondre aux demandes croissantes d'information.

MCAO souhaite maintenant étendre la solution à d'autres agences gouvernementales du comté et tirer avantage des capacités d'OpenAxes afin d'uniformiser davantage de leurs processus opérationnels.

« Notre collaboration avec l'équipe de Ricoh et d'OpenAxes nous a permis d'acquérir une nouvelle perspective relativement à nos processus opérationnels et de constater les améliorations possibles auxquelles nous n'avions pas considérés auparavant. » – Gary Peet

Solution abordable et automatisation uniforme :

Comme dans le cas de plusieurs organisations gouvernementales, les fonds sont limités alors que les solutions d'automatisation des recherches de données sont coûteuses. La mise en œuvre de la solution technologique

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

OpenAxes de Ricoh a permis à MCAO de trouver exactement ce qu'il recherchait à un prix raisonnable.

« Nous avons maintenant accès à de plus amples sources d'informations et à une gamme de dossiers plus importante pour faire nos recherches. »

« Avant Ricoh et OpenAxes, nos capacités en matière de recherche étaient limitées. Nous avons maintenant accès à de plus amples sources d'informations et à une gamme de dossiers plus importante pour faire nos recherches. »
– Gary Peet

MCAO a considérablement harmonisé leur approche en matière de mise en suspens pour des raisons juridiques ainsi que d'identification, de collecte, de traitement et recherches par découverte électronique. Grâce aux fonctions de filtrage de données et d'identification d'OpenAxes, l'organisation est en mesure de trier en 3,5 heures la quantité de données qui aurait autrefois nécessité six semaines à trier.

TMCAO peut aussi répondre efficacement à des demandes d'accès à des archives publiques de grande envergure tout en percevant des économies de 50 % des coûts par rapport à leurs anciennes méthodes. De plus, plusieurs services au sein de l'organisation sont en mesure de répondre plus facilement à leurs obligations légales en matière de délais d'exécution pour les demandes d'accès

à des archives publiques. MCAO a aussi mis en place un modèle opérationnel hautement efficace de demandes libre-service.

Équipé pour des causes de petite et de grande envergure

Bien que l'objectif était de permettre les demandes libre service sur place, MCAO demande occasionnellement du soutien à Ricoh afin d'exporter des données à partir d'OpenAxes dans le cadre de causes de plus grande envergure comprenant une quantité élevée de données. Dans ces cas, les données peuvent facilement être extraites d'OpenAxes et importées dans la plateforme d'examen Relativity® afin de permettre à l'équipe de découverte électronique de MCAO de les analyser.

« OpenAxes offre beaucoup plus de possibilités que ce à quoi nous nous attendions. [...] Nous devons seulement trouver le temps de nous y attarder et d'analyser ce que nous devrions faire. » – Gary Peet

www.ricoh.ca

Ricoh Canada Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5M3 | 1-888-742-6417

CS-271-RIC ©2018 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 de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits illustrés comportent les 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 affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.