

Étude de cas

Éducation

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

L'Université de Floride du Sud (USF)

Ricoh réorganise le service d'impression des étudiants afin de réduire les files d'attente

« Les étudiants ont dorénavant un accès simple et rapide à des services d'impression abordables à partir d'un plus grand nombre d'endroits sur le campus. Nous avons organisé et normalisé nos services d'impression, ce qui permet d'en assurer l'entretien de façon économique. »

– Craig Woolley
Vice-président adjoint, Technologie de l'information, Université de Floride du Sud,
– Eric Pergola
Directeur des systèmes et de la technologie, Technologie de l'information, Université de Floride du Sud



À PROPOS DU CLIENT

Accueillant près de 50 000 étudiants, l'USF est engagé à répondre aux besoins de ses étudiants. Son service TI a travaillé de concert avec l'association étudiante de l'USF ainsi qu'avec des représentants de Ricoh afin de restructurer les services d'impression de tous les centres d'impression de l'université. L'objectif était de faciliter l'accès aux services d'impression pour les étudiants et de les rendre plus abordables pour l'université.

DÉFI

D'interminables files d'attente se formaient en début de journée. De la réception jusqu'à la porte, en passant par des dizaines de postes de travail individuels, des étudiants mécontents devaient attendre dans le centre étudiant pour imprimer travaux, notes et autres documents importants.

« Ils auraient pu gagner du temps en imprimant ailleurs sur le campus », a indiqué Craig Woolley, vice-président adjoint, Technologie de l'information à l'USF. « Le centre étudiant produisait en moyenne près de six millions d'impressions annuellement. Or, les vingt autres centres d'impression sur le campus n'ont produit ensemble qu'environ 1,5 million d'impressions en moyenne. Les étudiants ne voulaient pas payer pour des services d'impression. »

En raison de la rupture croissante entre les laboratoires payants gérés par le service TI et ceux administrés par l'association étudiante, l'université a dû affermir ses efforts en vue de faciliter l'accès aux services d'impression pour ses étudiants, et ce de façon abordable autant pour les étudiants que pour le service TI.

DÉFI

- Services d'impression décentralisés sur le campus
- Longues files d'attente au centre d'impression populaire
- Sous-utilisation des centres d'impression payants
- Attribution d'impressions gratuites supplémentaires à certains étudiants

SOLUTION

- Centralisation de la gestion de l'impression par une approche collaborative
- Services professionnels, imprimantes et MFP de Ricoh
- Intégration à Pharos Uniprint et iMFP existants
- Authentification pour permettre le suivi de l'utilisation

RÉSULTATS

- Collaboration réussie entre le service TI et l'association étudiante
- Répartition uniforme des impressions dans l'ensemble du campus
- Gestion rapide et économique de plus grands volumes d'impressions
- Meilleure satisfaction des utilisateurs

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Le principal centre d'impression sous la gestion étudiante était situé dans un des plus importants bâtiments du campus qui constituait également le point central des activités étudiantes. Le centre était souvent bondé, vu qu'il offrait 40 impressions gratuites à chaque étudiant par jour. Les étudiants cherchant à économiser de l'argent étaient prêts à faire la queue afin de pouvoir imprimer sans frais plutôt que de payer un prix minime pour imprimer à un centre d'impression à proximité.

« Les longues files d'attente de ce fameux centre d'impression commençaient à déranger les autres groupes du campus », a noté Eric Pergola, directeur des systèmes et de la technologie de l'information à l'USF. « D'ailleurs, les étudiants qui devaient attendre plus d'une heure pour imprimer n'étaient pas ravis non plus. Mais avec un service d'impression limité, ils n'avaient guère d'autre choix que d'attendre leur tour. »

En arrivant, les étudiants devaient présenter leur carte étudiant à la réception et l'employé repérait manuellement leurs noms dans une grande base de données. C'était un processus fastidieux qui ne conférait qu'une responsabilité minimale aux employés et aux étudiants, certains desquels étaient parfois accordés des impressions supplémentaires gratuites par leurs amis travaillant à la réception.

Quant aux laboratoires payants du campus, ils étaient gérés par trois équipes de service TI distinctes. Au lieu de travailler en collaboration avec le centre d'impression étudiant, les deux entités se faisaient concurrence pour les mêmes clients.

Chaque groupe était chargé de s'approvisionner en fournitures, y compris les imprimantes, le toner, et le papier. Les représentants du service TI voulaient collaborer avec les membres de l'association étudiante afin de mettre en place une solution centralisée. Une analyse des laboratoires sous la gestion étudiante a révélé une abondance de procédures et d'appareils inefficients qui ne faisaient qu'augmenter les coûts d'exploitation.

SOLUTION

Les meilleurs partenariats sont ceux qui évoluent au fil du temps. Depuis 25 ans, Ricoh approvisionne l'université en imprimantes et en copieurs. Puis, lors d'une discussion avec l'un des principaux décideurs de l'équipe TI de l'USF, Ricoh a été appelé à mener une analyse des centres d'impression du campus. L'équipe TI était d'avis que l'entretien des services d'impression gratuits offerts par le centre étudiant était trop onéreux.

« Nous voulions améliorer notre rapport avec l'association étudiante », a affirmé Mr Pergola. « Les représentants de Ricoh nous ont aidés à effectuer des changements en repérant les embouteillages et en nous offrant des suggestions pour les réduire. »

Le service TI voulait diminuer les impressions gratuites superflues tout en développant des services d'impression gratuits dans les autres laboratoires, notamment ceux munis d'appareils payants et gérés par les équipes TI.

Ricoh a travaillé de concert avec plusieurs groupes du campus pour centraliser les services d'impression. L'équipe a installé de nouveaux appareils Ricoh en plus de logiciels de facturation afin de simplifier les tâches d'impression pour les étudiants de même que les tâches administratives des équipes TI de l'université.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Ricoh a normalisé tous les appareils d'impression. Lors de la première installation, 17 imprimantes, MFP et copieurs de Ricoh ont été ajoutés au parc. Quinze appareils supplémentaires ont été mis en place au cours d'une deuxième installation. Chaque appareil était muni de nouvelles caractéristiques, dont la fonction « scan-to-email » qui permet aux utilisateurs d'envoyer gratuitement des documents numérisés par courriel dans un clin d'œil.

Depuis 2002, l'université se sert d'un logiciel de Pharos Systems pour surveiller et facturer l'utilisation des imprimantes à certains endroits. Pour les nouveaux appareils Ricoh, une simple configuration de pilote a suffi pour installer une mise à niveau du logiciel de Pharos Systems employé par l'université. Ainsi, 2,50 \$ d'impressions gratuites sont accordés quotidiennement aux étudiants inscrits. Des frais de 0,11 \$ par page noir et blanc et de 0,22 \$ par page couleur sont imposés pour les impressions supplémentaires.

Les nouveaux appareils sont munis d'authentification intégrée au système d'identification étudiant. Actuellement, les étudiants doivent glisser leur carte étudiant pour accéder aux fonctions d'impression et de copie. Toutes les tâches sont gérées dans une seule queue sur un serveur unique et les utilisateurs n'ont accès qu'à leurs propres tâches. Les fonctions d'authentification protègent la production d'impression en y limitant l'accès non autorisé. Elles simplifient aussi le processus d'impression et offrent une meilleure protection aux étudiants qui impriment de l'information sensible ou qui ne souhaitent pas partager leurs documents avec d'autres étudiants.

« Le nouveau système à serveur unique a également simplifié l'impression pour les étudiants qui se déplacent », a ajouté Mr Woolley. « Les étudiants peuvent maintenant envoyer leurs travaux à n'importe quel appareil dans les 20 centres d'impression s'ils disposent d'une connexion sans fil. Chaque tâche est conservée jusqu'à ce qu'elle soit récupérée par l'étudiant à l'endroit qui lui convient. »

RÉSULTATS

Les queues ont depuis lors disparu et ont été remplacées, dans plusieurs cas, par des sourires d'étudiants pouvant désormais imprimer des documents rapidement et sans manquer de cours ni d'échéances alors qu'ils attendent en file. Par conséquent, les étudiants sont davantage disposés à effectuer leurs impressions sur le campus. D'ailleurs, ils impriment annuellement près de 2,5 millions de pages supplémentaires — soit un total de 10 millions d'impressions chaque année.

En travaillant ensemble pour analyser le problème et en trouver une solution, le service TI de l'USF, l'association étudiante et Ricoh ont réussi à mettre en place un nouveau système d'impression qui profite à tout le monde. Les services d'impression sont désormais répartis de façon plus uniforme dans l'ensemble du campus. Ainsi, les étudiants continuent de recevoir des services d'impression abordables, mais de façon plus pratique. De plus, l'université peut se servir des nouvelles ressources financières pour financer d'autres projets qui aideront les étudiants.

Lorsque les étudiants épuisent leur allocation d'impressions gratuites, ils peuvent choisir d'utiliser leur carte étudiant Bull Bucks pour obtenir des impressions supplémentaires à moindre coût. Leur allocation généreuse garantit toutefois qu'ils auront rarement à se soucier de frais d'impression excessifs.

« Le nouveau système à serveur unique a également simplifié l'impression pour les étudiants qui se déplacent. S'ils disposent d'une connexion sans fil, les étudiants peuvent envoyer leurs travaux à n'importe quel appareil dans les 20 centres d'impression. »

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

En outre, les étudiants ne s'inquiètent plus pour autant des contraintes de temps, car ils peuvent se présenter à n'importe quel centre d'impression et imprimer ou copier des documents en quelques instants. Ils peuvent même envoyer des documents à partir de leur dortoir, d'un laboratoire informatique ou d'un appareil mobile avec accès à Internet. Ils peuvent même profiter du service d'impression offert jour et nuit à quelques endroits afin d'imprimer à tout moment.

« Le service d'impression réorganisé est également avantageux pour l'université », a remarqué Woolley. « Nous avons désormais moins d'appareils à entretenir. Ils sont également faciles à gérer grâce à leur normalisation. Les nouveaux appareils ont même éliminé le recours aux stations de relâchement, ce qui libère de l'espace dans les centres d'impression. »

La transition vers de nouvelles technologies et les coûts fixes du toner et de l'encre pour tous les appareils Ricoh ont permis à l'université de réduire ses coûts par impression. Ricoh offre aussi des services d'entretien lorsque surviennent des problèmes, assurant ainsi le bon fonctionnement des appareils aux moments critiques. De plus, grâce à l'augmentation des recettes engendrée par l'allocation d'impression quotidienne des étudiants, l'université a pu contribuer au financement de programmes pour le service TI et l'association étudiante.

Cette amélioration remarquable a même attiré l'attention de deux universités voisines qui utilisent également Pharos pour l'imputation des coûts. Ces deux établissements envisagent l'adoption d'une approche semblable pour leur propre réseau d'impression.

L'impression centralisée a favorisé plus d'impressions tout en diminuant les coûts d'exploitation. Les revenus générés par ce projet ont permis à l'université de contribuer au financement d'autres programmes pour le service TI et l'association étudiante.



www.ricoh.ca