

# Étude de cas

Enseignement supérieur

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

## Université de Clemson

Découvrez comment Ricoh a aidé Clemson à revoir ses services d'impression et de courrier — et à générer 2,5 millions de dollars en nouveaux revenus.

---

« Ricoh nous a dit qu'il voulait que l'on imprime moins et qu'il allait nous aider à le faire et à réaliser des économies. »

– Mike Nebesky  
Directeur général,  
Approvisionnement  
Université de Clemson

**CLEMSON**  
UNIVERSITY

### À PROPOS DU CLIENT

En tant que l'une des universités publiques de recherche les plus sélectives aux É.-U., Clemson se concentre sur la recherche de classe mondiale et sur la qualité de vie élevée. L'université s'est classée à la 23<sup>e</sup> place dans les meilleures universités publiques nationales par le rapport U.S. News & World en fournissant diverses occasions à ses 21 000 étudiants de la Caroline du Sud, des États-Unis et de plus loin encore. Plus de 90 pour cent des étudiants de dernière année disent qu'ils choisiraient l'université de Clemson s'ils devaient tout recommencer.

### LE DÉFI

- **Des services de courrier dépassés qui ne répondent pas aux besoins de livraison rapide et efficace du 21<sup>e</sup> siècle.**
- **Les impressions numériques étaient souvent produites à l'externe sans aucun contrôle des coûts fixes.**
- **Environnement d'impression à la grandeur du campus inefficace et coûteux.**
- **Hausse du volume des colis qui augmente le temps d'attente pour les récupérer.**

Le centre de courrier vieux de 50 ans de Clemson n'a pas su évoluer. Le courrier était trié et livré au personnel de l'université dispersé à travers le campus. Les étudiants récupéraient leur courrier et leurs colis aux 8 000 boîtes aux lettres sur site à l'aide d'une combinaison ou d'une clé. L'université de Clemson savait qu'elle devait revoir ses services de courrier afin de suivre la cadence du nombre grandissant de colis reçus des magasins en ligne.

De plus, il n'y avait aucune imprimerie commerciale sur site puisque Clemson a dissout sa propre imprimerie sur site il y a plusieurs années. Les professeurs, le personnel et les étudiants devaient impartir leurs demandes d'impression numérique avancée à des imprimeries commerciales à travers l'état sans aucun contrôle des coûts fixes.

Par ailleurs, les coûts toujours plus élevés et le manque de procédure d'achat unique ont mis l'infrastructure d'impression du campus de Clemson sous les projecteurs. Chaque secteur a acheté ses propres appareils d'impression dans le cadre de la structure générale de l'administration — occasionnant un nombre inconnu d'appareils à travers le campus

## Étude de cas

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

avec des numéros de modèle différents. Il n'y avait pas beaucoup de suivi des coûts d'impression, des volumes d'impression et de l'utilisation des imprimantes à travers le campus non plus. Il était temps d'identifier de nouveaux flux de revenus et de réduire les coûts dans les trois secteurs suivants : services de courrier, impression de production et environnement d'impression du campus.

### RÉSULTATS

- **Plus de 500 000 dollars d'économies documentées et plus de 2,5 millions de dollars en nouveaux revenus.**
- **Ces nouveaux revenus équivalent à presque 90 pour cent de ceux des services d'impression et de courrier.**
- **Le temps d'attente pour récupérer un colis est passé de 40 minutes et plus à un peu plus d'une minute.**
- **Réduction du nombre de fabricants d'imprimantes différents.**
- **Efficacité augmentée, coûts réduits davantage et amélioration des procédures d'affaires.**

Les environnements d'impression, de courrier et d'impression de production à travers le campus de Clemson ont subi une transformation complète — tout en générant plus de 500 000 dollars d'économies documentées et 2,5 millions de revenus, ce qui équivaut à presque 90 pour cent des coûts des services d'impression et de courrier. Le temps d'attente des étudiants est passé de 40 minutes et plus à une moyenne d'environ une minute. Les volumes de courrier ont diminué et les volumes de colis ont considérablement augmenté — rendant les 8 000 boîtes aux lettres des étudiants obsolètes. De plus, on prévoit de concevoir et de construire un nouveau bureau de poste moderne et de la bonne taille pour les étudiants.

**500 000 \$**  
**d'économies documentées**  
**2,5 millions de dollars**  
**en nouveaux revenus**

De nombreuses économies ont été possibles grâce au programme d'impression à l'échelle du campus. Les volumes de clics et d'impressions ont diminué, les impressions noir et blanc et recto-verso par défaut sont à la hausse et moins de papier et d'énergie sont utilisés. Certains employés étaient d'abord hésitants à adopter ce nouvel environnement d'impression. Ricoh a surmonté la réticence au moyen de la gestion du changement et a ultimement aidé tout le monde à comprendre les avantages d'une transition vers des appareils d'impression à plus faibles coûts ou de tout simplement imprimer moins.

L'amélioration des procédures d'affaires à travers une grande partie des secteurs administratifs a permis d'augmenter davantage l'efficacité et de réduire les coûts pour Clemson. L'une des solutions incluait l'automatisation des procédures de comptes créditeurs de l'université. Maintenant, toutes les factures par courrier sont reçues à l'emplacement des services de courrier, où notre équipe ouvre et vérifie la qualité de chaque document, puis numérise les documents afin de les envoyer à l'équipe des services de saisie de documents avancés de Ricoh qui s'occupe de la saisie d'image. Lorsque les images sont traitées, elles sont ajoutées et assemblées dans un logiciel d'approvisionnement électronique pour des procédures et des paiements automatisés.

# Étude de cas

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

## COMMENT AVONS-NOUS FAIT?

- **Mise en œuvre des services de courrier, des services d'impression de production et des services de gestion de documents de Ricoh.**
- **Gestion par Ricoh du bureau de poste sur site des étudiants et du traitement et de la distribution du courrier et ajout d'un centre d'impression qui offre des technologies modernes d'impression et de soumission en ligne des tâches.**
- **Évaluation de l'environnement d'impression du campus, évaluation du nombre d'imprimantes et de modèles utilisés et suivi des volumes et des coûts.**
- **Élimination des appareils d'impression inefficaces et installation de plus petites imprimantes multifonctions plus écoénergétiques.**
- **Gestion de tous les bris et réparations du parc d'appareils et des consommables.**

Ricoh a proposé un plan d'action entourant trois de nos services gérés afin de revoir nos services de documents, d'impression de production et de courrier. Pour rendre les services d'impression et de courrier particulièrement attrayants, nous avons conçu un programme de compression des coûts et généré de nouveaux flux de revenus afin de couvrir nos frais de gestion le plus possible — afin d'atteindre des coûts nuls pour Clemson. Pour rendre l'infrastructure d'impression et les services de gestion de documents plus attrayants, nous avons mis en œuvre un programme d'échange incitatif pour imprimer moins et économiser de l'argent — l'approche axée sur le client que Clemson recherchait.

*« Nous ne voulions pas d'un simple nouveau fournisseur sur le campus. Nous voulions un endroit où les gens pouvaient aller obtenir des réponses à leurs questions. »*

*— Mike Nebesky  
Directeur général,  
Approvisionnement*

Pour les services de courrier, nous avons engagé huit nouveaux employés à temps plein afin de faire fonctionner le bureau de poste étudiant et de gérer le traitement du courrier quotidien et la livraison de celui-ci au personnel du campus. Nous avons mis en œuvre de nouveaux kiosques électroniques afin de réduire les temps d'attente pour les colis et instauré des heures d'ouverture plus pratiques pour les étudiants. Nous avons aussi mis en œuvre des notifications électroniques afin d'aviser les étudiants lorsqu'ils ont reçu du courrier ou des colis. Puisque nous ne sommes plus liés au USPS, nous pouvons offrir diverses méthodes de paiement et de nouvelles options de livraison « meilleure façon » aux étudiants. De plus, nous avons alloué de l'espace dans le centre de courrier à la technologie d'impression de production numérique — ce qui crée une seule destination pour le courrier et l'impression.

# Étude de cas

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

Afin d'augmenter la visibilité de l'environnement d'impression du campus, Ricoh a évalué plus de 3 000 imprimantes du campus — avec plus de 450 numéros de modèle différents — et a découvert que la majorité de ces appareils n'étaient pas connectés au réseau. Nous avons étiqueté tous les appareils avec des codes d'identification numériques et nous avons installé un logiciel de gestion de l'impression intelligente sur chaque appareil afin de faire le suivi de l'utilisation des appareils et des secteurs. L'université de Clemson a découvert qu'elle produisait plus de 42 millions d'impressions par année et qu'elle dépensait plus que nécessaire sur des cartouches d'encre inutilisées et obsolètes. Nous avons installé de plus petites imprimantes multifonctions et à une seule fonction écoénergétiques afin d'économiser de l'espace et de réduire les coûts globaux d'impression. Ricoh a aussi assumé la gestion de tous les bris et toutes les réparations liés au parc d'appareils ainsi que la gestion et la répartition des consommables.

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

Apprenez-en davantage à propos des [services et des solutions de Ricoh](#) ou [communiqués avec nous.](#)

Ricoh Canada Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5M3 | 1-888-742-6417  
CS-265-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 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 affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.