

## Étude de cas: Université Rider

### Comment le service d'athlétisme de l'université Rider a amélioré ses opérations d'impression et de courrier avec Ricoh comme fournisseur de services gérés

#### À propos du client

L'université Rider est une institution privée située au New Jersey. Au service d'un corps étudiant de plus de 4 000 étudiants de premier et deuxième cycles, l'université est engagée à offrir une éducation de classe mondiale et une communauté inclusive afin de faire croître les étudiants en : « citoyens responsables qui accueillent la diversité, soutiennent le bien commun et contribuent de façon significative au monde changeant dans lequel ils vivent et travaillent. » Avec cette mission en tête, les dirigeants de l'université souhaitaient restructurer les services d'impression et de courrier pour mieux servir le personnel et les étudiants.

#### Défis

- La relation qui durait depuis 30 ans avec son précédent fournisseur la faisait stagner
- Une technologie d'impression désuète
- Un besoin de capacités d'impression pour produire une vaste gamme de médias
- Le centre de courrier n'avait pas de moyens de livraison efficaces partout sur le campus pour le personnel et un moyen pratique afin que le corps étudiant récupère son courrier et ses colis au centre de courrier

Après 30 ans passés auprès de son précédent fournisseur, le service d'athlétisme de l'université Rider a évalué s'il devait poursuivre son contrat ou rechercher un nouveau fournisseur. Il a réalisé que son centre d'impression s'était appuyé sur les mêmes technologies à travers les décennies qu'a duré son partenariat et ses appareils avaient rarement été rafraîchis. Le service d'athlétisme désirait accroître ses capacités d'impression afin de produire une plus grande variété de médias. De plus, le centre de courrier de l'université souhaitait renforcer ses capacités pour mieux rejoindre les étudiants et le personnel, tout en améliorant son processus de livraison. L'université a réalisé que la réponse pour livrer un meilleur service était une opération d'impression et de courrier durable.

**“Le temps d'exécution de notre précédent fournisseur était inégal et ses capacités étaient limitées. Avec Ricoh, je suis étonnée de voir à quel point nous pouvons produire rapidement toutes sortes de projets d'impression avec notre équipe sur site. De plus, il est très facile de communiquer avec lui.”**

—Karin Torchia, directrice adjointe principale du service d'athlétisme, Université Rider

## Solutions

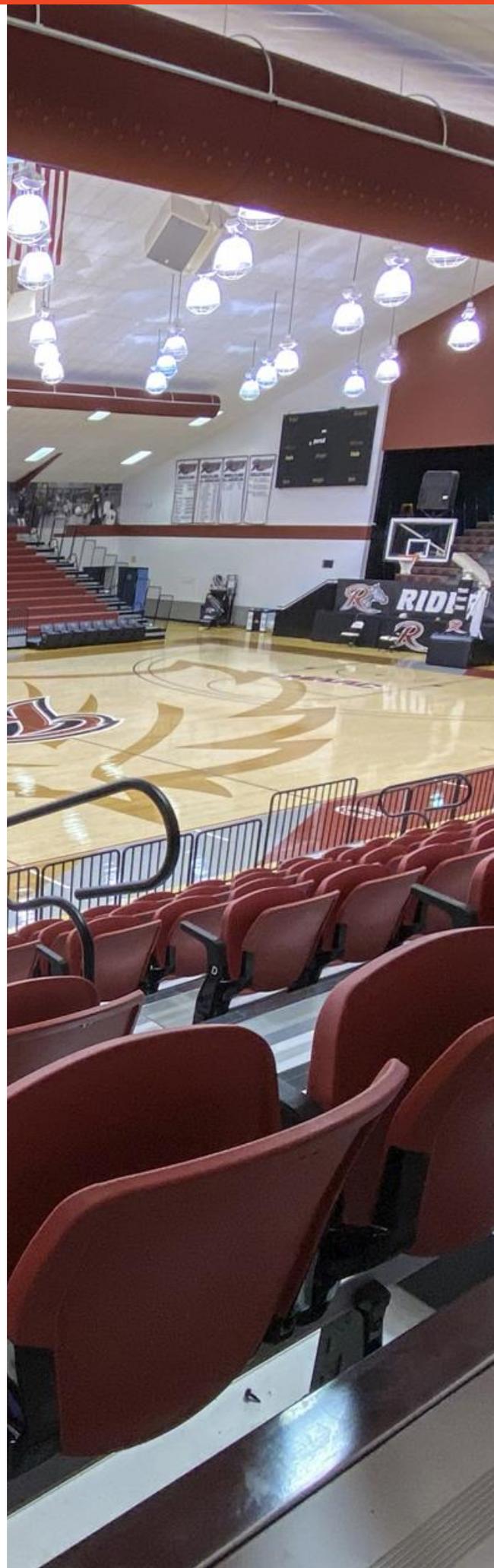
- Une équipe de service sur site de six personnes : deux pour l'impression, trois pour le courrier et un gérant de site
- Un parc d'appareils multifonctions pour des capacités d'impression à l'appareil
- Une unité de production d'impression couleur, une unité de production noir et blanc et une imprimante grand format
- Un personnel étudiant composé de 5 ou 6 personnes pour aider à la gestion des colis
- 68 casiers intelligents à l'effigie de l'université Rider

Ricoh est devenu un partenaire officiel du service d'athlétisme de l'université Rider en 2019 après avoir évalué ses besoins et présenté les possibilités pour son centre d'impression et de courrier. En plus de l'équipe de service sur site, il y a maintenant un directeur régional des opérations, une personne-ressource pour les services gérés et un gestionnaire local qui travaillent en partenariat avec la direction du campus afin d'offrir des améliorations de pointe à l'impression et au courrier.

Lorsque le volume d'impression a été réévalué, l'équipe d'impression a mis en œuvre une deuxième unité de production couleur afin de mieux soutenir le centre d'impression. Par ailleurs, le corps enseignant et le personnel administratif ont maintenant 35 appareils multifonctions seulement pour leur usage, ce qui libère le centre d'impression pour les importants projets d'impression du service d'athlétisme, comme les envois, les affiches, les bannières, les cartons-mousses, les reproductions, les pancartes, etc.

Nous avons découvert que le centre de courrier avait besoin de davantage d'employés afin d'être plus efficace. Donc, les opérations de courrier sont maintenant dotées d'employés allant jusqu'à six travailleurs étudiants payés pour aider à traiter le courrier entrant et obtenir les signatures pour les colis.

Nous avons aussi apporté 68 casiers intelligents à l'effigie de l'université Rider afin de rendre la récupération du courrier facilement accessible pour les étudiants sur le campus qui avaient de la difficulté à le faire durant les heures d'ouverture du centre de courrier.





## Résultats

- Le centre d'impression génère en moyenne 27 000 \$ mensuellement
- La récupération de courrier et de colis a été facilitée
- Une capacité à imprimer tous les types de projets sur site
- Les obligations contractuelles ont été dépassées de 300 %

Le partenariat de l'université Rider avec Ricoh a rendu la production d'impression et la livraison du courrier simples et harmonieux, permettant aux étudiants et aux enseignants de se fier à l'université pour répondre à leurs besoins. Le volume d'impression qui était auparavant principalement des projets noir et blanc est devenu en majorité des projets couleurs avancés depuis que l'université a deux unités de production couleur et une imprimante grand format dans le centre d'impression.

Le service d'athlétisme peut maintenant tout imprimer lui-même ce qui réduit les coûts d'impression impartie.

L'équipe Ricoh offre à l'université Rider une évaluation mensuelle des opérations afin de présenter les statistiques, les réussites et les secteurs à améliorer et ajoute de la valeur par une relation étroite et une concentration sur la modernisation. Au fil des années, Ricoh a gagné la confiance de l'université Rider et souhaite encore l'aider à répondre à ses besoins pendant de nombreuses années.

**“L'équipe Ricoh est minutieuse et attentionnée. C'est extraordinaire de travailler avec elle depuis toutes ces années.”**

–Karin Torchia, directrice adjointe principale du service d'athlétisme, Université Rider