

## Borden Ladner Gervais (BLG) LLP

De quelle manière un des plus grands cabinets d'avocats du Canada s'y est pris pour considérablement améliorer ses opérations et augmenter la satisfaction des clients grâce à l'impartition des services administratifs à Ricoh.

*“Travailler avec Ricoh est un véritable succès. Tout ce que nous voulons faire, nous l'accomplissons avec Ricoh. Notre satisfaction est beaucoup plus grande et je suis totalement convaincu que nos opérations du moment se déroulent sans problèmes.”*

– Julian Cranwell, directeur général, Administration chez BLG

### À PROPOS DU CLIENT

Borden Ladner Gervais LLP (BLG), un des plus grands cabinets d'avocats au Canada, fournit une vaste gamme de solutions à ses clients. Son équipe diversifiée de plus de 700 avocats, agents de propriété intellectuelle et autres professionnels au sein des bureaux à Vancouver, à Calgary, à Toronto, à Ottawa et à Montréal est formée de certains des juristes les plus compétents et chevronnés du Canada. Elle travaille sans relâche pour comprendre et respecter les besoins de ses clients à l'échelle du pays.

Sur le marché juridique très engorgé d'aujourd'hui, les cabinets d'avocats doivent déterminer et renforcer ce qui les rend uniques afin de demeurer concurrentiels. Pour BLG, son avantage concurrentiel correspond à son engagement à fournir des services juridiques exceptionnels et à approcher chaque client avec dévouement ainsi que des connaissances et des compétences incomparables.

### DÉFI

- **Opérations opaques et demandant beaucoup de temps**
- **Incapacité à faire le suivi ou des rapports de la qualité des tâches d'impression et de copie**
- **Sous-utilisation du personnel travaillant sur des tâches administratives répétitives**
- **Inefficacités détournant l'attention des activités principales de pratique du droit**

Lorsque Julian Cranwell, directeur général, Administration chez BLG, a examiné les opérations globales du cabinet, il a découvert que les services administratifs du bureau étaient devenus tellement opaques et demandant en temps pour les employés de BLG que les inefficacités en résultant détournaient l'attention des activités principales de pratique du droit du cabinet.

M. Cranwell souligne : “Mon avis est que, dans la mesure du possible, les cabinets d'avocats devraient concentrer leurs efforts sur la pratique du droit avec de solides services administratifs pour les soutenir. J'ai observé l'ensemble de nos opérations et je ne pouvais déterminer la qualité de notre rendement. Par exemple, nous n'avions absolument aucun moyen de voir le nombre de tâches d'impression et de copie en traitement et ne pouvions déterminer l'exactitude de ces tâches. Nous ne savions également pas si nous avions trop ou pas assez d'employés.”

Lorsque Julian Cranwell a constaté que des employés compétents étaient sous-utilisés pour travailler sur des tâches administratives répétitives, il est devenu clair pour lui que les opérations de BLG avaient besoin d'une mise à jour.

## SOLUTION

- **Services d'impartition de personnel pour les tâches administratives et de courrier**
- **Services de numérisation de documents, y compris les dossiers des RH**
- **Solution de technologie de rapports mise à niveau pour faire le suivi et mesurer l'efficacité opérationnelle**

BLG a déterminé que les services d'impression et de copie de son bureau de Toronto étaient les secteurs opérationnels les plus importants à améliorer et a émis un appel d'offres (AO). La proposition gagnante de Ricoh a été retenue parce qu'on y a souligné l'expérience de Ricoh sur le marché juridique, sa solide compréhension des tendances du marché et les détails d'une solution complète de couverture nationale qui permettrait aux employés de BLG de se recentrer sur les services aux clients.

M. Cranwell avance : "Notre philosophie est d'utiliser l'innovation pour améliorer la façon dont nous servons nos clients et il était clair que Ricoh, en tant que partenaire potentiel, partageait cette manière de voir les choses."

Ricoh a mis en place, conformément aux objectifs, aux défis et à la philosophie de BLG, un complément de 22 employés à temps plein au bureau de BLG de Toronto qui assumeront la responsabilité du travail administratif du cabinet, dont les tâches administratives et de courrier.

Ricoh a également commencé à gérer l'initiative nationale de numérisation de BLG, qui comprenait absolument tout : des dossiers des RH aux documents sur les litiges. Au cours de la première phase, Ricoh a produit plus d'un million d'impressions au bureau de Toronto et a continué à travailler avec le directeur national des dossiers de BLG pour gérer le projet de numérisation des bureaux de BLG à l'échelle du pays.

Après l'expérience réussie du bureau de Toronto, Ricoh et BLG ont étendu leur partenariat afin d'inclure les opérations de Vancouver et de Calgary avec plus de 60 employés de Ricoh à temps plein et des services additionnels.

M. Cranwell confirme : "À Toronto, même nos services de

réception et nos opérations d'acheminement d'appels sont gérés et effectués par Ricoh. Un employé de Ricoh sur site agit comme notre coordonnateur des salles de réunion. Il prend en charge tous les éléments essentiels des réunions et des soins aux clients comme les services de traiteur et d'audiovisuel. Nous avons également plusieurs collègues de Ricoh qui aident avec la réduction des dossiers et les opérations du centre de copie à l'échelle du pays. C'est un facteur important pour que notre partenariat fonctionne."

Des solutions de nouvelles technologies, comme les appareils portatifs qui font le suivi des livraisons de courrier et un environnement de suivi sécuritaire où il y a une abondance de données, ont également été déployées

## RÉSULTATS

- **99 % d'exactitude de toutes les opérations**
- **Temps d'exécution à 99 %, respectant les ENS**
- **Rôles étendus pris en charge par le personnel de Ricoh permettant à l'équipe juridique interne de se concentrer sur les clients**
- **Signalement d'une plus grande satisfaction des clients en raison du personnel administratif professionnel de Ricoh**
- **Augmentation de la capacité à offrir un meilleur service aux nouveaux clients et aux clients existants**

Les opérations de BLG fonctionnent maintenant plus efficacement que jamais et l'équipe de la haute direction de BLG a une compréhension approfondie de tous les coûts et les tâches impliqués. Le personnel peut maintenant se concentrer sur ses interactions et son rendement, assurant ainsi de meilleurs résultats pour leurs clients.

M. Cranwell note : "Nous avons une toute nouvelle façon de faire les choses, alors c'est difficile de dire précisément les économies de coûts qui ont été réalisées. Ricoh nous permet de faire, et d'offrir à nos clients, tellement plus qu'avant. Nous avons de nouveaux postes, comme celui de coordonnateur, Espace client qui assure que nous utilisons le mieux possible notre espace client nouvellement agrandi et celui de concierge qui livre des repas et offre d'autres

## Case Study

**RICOH**  
imagine. change.

services à nos professionnels à l'interne. De mon côté, je suis en mesure d'être plus concentré sur le côté client des opérations."

Avec un suivi complet maintenant disponible pour toutes les tâches d'impression et de copie, BLG constate un engagement des employés envers le recouvrement des coûts et la direction a obtenu la vision d'ensemble qu'elle n'avait pas auparavant.

M. Cranwell souligne : "En ce moment, nous avons habituellement 99 % d'exactitude dans toutes les opérations, ce qui signifie que nous effectuons correctement la tâche du premier coup, sans erreur. D'après mon expérience, nous n'étions même pas près d'atteindre ce niveau avant de travailler avec Ricoh. Nous sommes également à 99 % pour le temps d'exécution, ce qui veut dire que nous respectons nos ENS."

Maintenant que Ricoh s'occupe de tous les employés administratifs, BLG n'a plus à faire face aux problèmes de gestion du personnel comme le recrutement, l'embauche, les congés prévus ou non, la formation et le perfectionnement. Les changements ont également eu un effet positif sur l'expérience client chez Borden Ladner Gervais. Les clients de BLG ont fait part d'une plus grande satisfaction grâce à l'apparence, à l'attitude et aux services extrêmement professionnels des premières lignes de l'équipe de soutien administratif : des réceptionnistes et des concierges jusqu'aux coordonnateurs et au personnel de la salle de courrier.

M. Cranwell énonce : "Nous sommes actuellement en mesure de prendre en charge des tâches que nous n'aurions jamais pu gérer en utilisant seulement notre capacité interne. Par exemple, nous avons, l'année dernière, une affaire judiciaire qui exigeait que des documents soient imprimés selon le média à deux endroits différents. Il y avait un camion entier rempli de documents. En profitant du centre de services d'information d'affaires de Ricoh [l'établissement hors site de Ricoh pour les surplus de travail au centre-ville de Toronto], nous avons économisé le temps d'exécution de la tâche au complet et, par le fait même, nous avons augmenté notre capacité à servir plus de clients tout en le faisant mieux."

Il ajoute : "Travailler avec Ricoh a été une expérience incroyable. Tout ce que nous voulons faire, nous l'accomplissons avec Ricoh. Notre satisfaction est beaucoup plus grande et je suis totalement convaincu que nos opérations du moment se déroulent sans problèmes."

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

Apprenez-en davantage sur les services et les solutions de Ricoh ou communiquez avec nous.

Ricoh Canada, Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5L1, 1 888 742-6417  
© 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.