

## Détaillant international de chaussures

Découvrez comment des services de processus opérationnels ont permis à un important détaillant d'accroître son efficacité et de réduire les coûts annuels de 5,1 millions de dollars.

### À PROPOS DU CLIENT

Cette multinationale emblématique conçoit, élabore, fabrique, commercialise et vend des chaussures, des vêtements, des accessoires, des équipements et des services à l'échelle mondiale. Située aux États-Unis, l'entreprise enregistre un chiffre d'affaires annuel de plus de 24 milliards de dollars et emploie plus de 40 000 personnes à travers le monde. Ses activités en matière de commerce au détail sont aussi florissantes, l'entreprise ayant plus de 1 000 magasins physiques dans le monde entier et un site de vente au détail en ligne. La multinationale fait également affaire avec des milliers de comptes de détail, de distributeurs indépendants et de franchisés.

Le géant de l'industrie vestimentaire et de la chaussure attire des athlètes et des équipes sportives de haut niveau en tant que commanditaires et il est considéré comme l'une des organisations les plus respectueuses sur le marché en matière de réchauffement climatique. Ses produits et services sont destinés aux athlètes de basket-ball et de football, de la course à pied et de l'entraînement dans divers sports. L'entreprise fournit aussi des chaussures et des vêtements de loisirs pour la marche, le golf et le tennis.

### DÉFI

- **80 % des applications relatives aux ressources humaines comprenaient des erreurs**
- **Difficultés à respecter les échéances en matière d'intégration des employés et problèmes de délais relativement aux paies**
- **Conservation d'archives papier**
- **Problèmes relatifs aux vérifications et à la conformité**

L'entreprise s'est rendu compte que son ancienne façon d'intégrer les nouveaux employés n'était plus viable. Les progrès technologiques représentaient de nouvelles possibilités permettant d'abandonner les processus manuels sur papier et d'amorcer une transformation numérique.

Rien que dans leur service des ressources humaines, les gestionnaires devaient consacrer près de 80 % de leur temps aux nouvelles demandes d'emploi qui étaient sans cesse envoyées et retournées en raison d'erreurs, ce qui représentait des coûts opérationnels astronomiques. L'entreprise n'était pas en mesure de respecter les échéances relativement à l'embauche de nouveaux employés dans les magasins, ce qui était particulièrement problématique lors des périodes achalandées. Les processus manuels signifiaient que les employés des magasins n'étaient pas toujours payés à temps. Il n'y avait pas non plus d'intégration avec des technologies existantes.

Des avancées en matière de technologies ouvrent la voie à de nouvelles possibilités de transformation numérique en permettant l'élimination des processus manuels au format papier.

De plus, tous les dossiers en format papier des ressources humaines devaient être conservés et entreposés, ce qui engendrait des coûts d'entreposage élevés. Lorsqu'ils avaient besoin de récupérer des formulaires, ceux-ci étaient difficiles à trouver. Les préoccupations liées à la vérification et à la conformité ont ajouté à la complexité de la situation. Il était temps de trouver un moyen d'harmoniser le traitement des nouvelles embauches et de mettre en place un meilleur système de gestion et de conservation des dossiers.

## RÉSULTATS

- **Réduction des coûts annuels de 5,1 millions de dollars**
- **Élimination des processus manuels et réduction des erreurs relatives aux formulaires**
- **Conversion de trois millions de documents en format papier en fichiers numériques**
- **Amélioration des flux de travaux et de la rapidité grâce aux imprimantes multifonctions (MFP)**
- **Diminution du temps nécessaire à l'intégration des associés à seulement trois jours (autrefois de dix jours)**

Le détaillant dispose maintenant d'un processus automatisé et optimisé pour l'intégration des nouveaux employés des magasins permettant d'éliminer les étapes manuelles, de réduire les coûts de 5,1 millions de dollars par année, de réduire les erreurs et de diminuer le temps d'intégration de dix à trois jours.

Nous avons également automatisé l'entreposage des archives et éliminé, d'entrée de jeu, trois millions de documents papier existants du détaillant dans leur système. Cette solution a permis d'éradiquer le papier, de libérer de l'espace et de répondre aux exigences en matière de vérification et de conformité. De plus, les imprimantes multifonctions sont maintenant utilisées comme rampes d'accès afin d'accéder au système relativement aux formulaires des ressources humaines et les administrateurs peuvent accéder rapidement, facilement et sécuritairement aux documents chaque fois qu'ils en ont besoin.

**Ricoh assure l'administration des applications pour toutes les solutions d'automatisation des flux de travaux afin que les détaillants puissent se concentrer sur les activités opérationnelles qui comptent plutôt que sur la technologie.**

L'optimisation des procédures administratives relatives aux ressources humaines n'était qu'un premier pas. À partir de là, l'entreprise a tiré profit des solutions et des services de Ricoh à l'échelle de l'entreprise afin d'améliorer un large éventail de processus d'affaires en matière de vente au détail et de créer un environnement dans lequel les employés peuvent s'épanouir. Le succès du traitement automatisé des factures pour les opérations en Europe, par exemple, est maintenant reproduit aux États-Unis, au Canada et à Taïwan.

## CE QUE NOUS AVONS FAIT

- **Automatisation des processus opérationnels à l'échelle de l'entreprise**
- **Retrait d'environ 1 800 imprimantes**
- **Installation d'imprimantes multifonctions (MFP) avec des capacités de numérisation avancées**
- **Numérisation des anciennes archives papier des ressources humaines**
- **Diminution du temps nécessaire à l'intégration des associés à seulement trois jours (autrefois de dix jours)**

Ricoh a optimisé les processus d'affaires en automatisant les processus manuels coûteux et sujets aux erreurs. Afin d'accélérer le travail des employés dans les magasins, nous avons remplacé plusieurs imprimantes, télécopieurs et photocopieurs des détaillants par des imprimantes multifonctions (MFP) et avons ajouté des fonctions avancées d'imagerie et de numérisation. Cela permet

# Étude de cas

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

à l'entreprise de mettre en image instantanément les nouvelles applications, de les envoyer aux ressources humaines à partir du MFP et de vérifier rapidement les informations manquantes ou inexactes. Une fois approuvée, l'application n'a qu'à être téléversée dans le système de planification des ressources.

Afin d'harmoniser l'entreposage et la récupération des documents, nous avons numérisé les anciens dossiers relatifs aux ressources humaines et permis la numérisation quotidienne à partir des MFP. Nous avons intégré les fonctions de production et d'administration afin d'éliminer les processus manuels et de réduire les risques d'erreurs. Nous nous engageons également à assurer l'administration du matériel et des logiciels connexes.

[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 5M3 | 1-888-742-6417  
CS-273-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.