

Étude de cas

éducation

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Écoles publiques de St. Louis

Un grand arrondissement scolaire donne de bonnes notes à Ricoh pour la mise à niveau des opérations d'impression

« Ricoh a dépassé nos attentes. J'ai été impressionné par leur expertise et leurs ressources. Ils ont été communicatifs et se sont pliés à nos changements d'échéancier pour le remplacement de tous les appareils de notre arrondissement. »

- Directeur général des services technologiques des écoles publiques de St. Louis

À PROPOS DU CLIENT

Écoles publiques de St. Louis (SLPS) est le plus grand arrondissement scolaire primaire et secondaire du Missouri. Il compte 27 000 élèves et 4 000 enseignants répartis dans 75 établissements, en plus de deux bureaux d'administration. Il composait avec des appareils d'impression périmés et un centre d'impression inefficace. SLPS a publié une demande de propositions et accordé le contrat à Ricoh pour de nouveaux équipements, des logiciels et des services gérés afin d'améliorer et de simplifier les opérations d'impression à l'échelle de l'arrondissement.

DÉFI

Depuis huit ans, SLPS travaillait avec un concurrent pour l'équipement d'impression et les opérations de son centre de ressources qui s'occupe de l'impression et du courrier pour tout l'arrondissement. Malgré la hausse des coûts annuels, l'équipement était devenu périmé et tombait souvent en panne.

Pour tout dire, le centre de ressources avait été négligé. Il y avait des rames de papier et des détritrus partout dans le centre, aucun endroit dédié pour les fournitures et le stock de papier et le mobilier inutilisé, les fournitures obsolètes et les équipements brisés encombraient l'endroit et même l'entrée. Le centre de ressources ne disposait pas de normes établies et de discipline pour la soumission et l'acceptation des tâches d'impression. Les malentendus et les commandes égarées étaient monnaie courante et les clients insatisfaits se tournaient donc vers l'impartition.

« Ce n'était pas exagéré de dire que le centre de ressources avait besoin d'un sérieux ménage, a avoué le directeur général des services technologiques de SLPS. L'endroit était sale et n'était pas intégré à la logistique. »

DÉFI

- Augmentation des coûts, suivi imprécis
- Technologie d'impression périmée et peu fiable
- Centre d'impression et de courrier inefficace

SOLUTION

- 240 nouveaux appareils multifonctions (MFP) Ricoh
- Logiciel NSiTM AutoStore®
- Solution OpenText® RightFax®
- Solution de flux de travaux FortisBlue®
- Services gérés au centre d'impression et de courrier

RÉSULTATS

- Économies annuelles de 25 % sur l'équipement et les services gérés
- Opérations d'impression avancées et sophistiquées
- Améliorations importantes des processus du centre d'impression et de courrier

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

La salle de courrier du centre de ressource était aussi inefficace. Les permis du U.S. Postal Service n'avaient pas été renouvelés, il n'y avait aucune piste d'audit des fonds et les lettres étaient souvent postées première classe lorsque ce n'était pas nécessaire. Le manque de surveillance avait entraîné certains employés à soumettre des tâches d'impression et du courrier personnels, ce qui gonflait les coûts et les pertes d'affranchissement.

Puisque le contrat tirait à sa fin, l'arrondissement a suivi la politique de la commission scolaire et publié une demande de propositions pour trouver un fournisseur qui puisse répondre à ses besoins de mise à niveau de la technologie d'impression. L'appel d'offres incluait 240 nouveaux MFP déployés dans tout l'arrondissement.

Ricoh était l'un de trois fournisseurs qui ont répondu à la demande, largement centrée sur l'équipement. Grâce à un bon prix, Ricoh a été retenu pour présenter ses appareils aux dirigeants de l'arrondissement. Pendant cette réunion, Ricoh a entendu parler des problèmes au centre de ressources et repéré plusieurs besoins actuels et futurs de logiciels pour améliorer et simplifier les opérations d'impression de l'arrondissement.

SOLUTION

Les décideurs ont été impressionnés par les appareils d'impression de Ricoh et les recommandations de logiciels qui permettraient l'implantation de la numérisation au courriel et de la gestion de documents intégrée. Ricoh a donc remporté le contrat et commencé l'installation des nouveaux MFP et l'implantation d'une gamme de technologies logicielles.

En matière d'équipement, l'équipe Ricoh a déterminé que les appareils A3 actuels plus coûteux qui imprimaient du papier registre étaient sous-utilisés. Elle a recommandé de les remplacer avec des appareils A4 moins coûteux qui pouvaient imprimer le format lettre généralement utilisé. Les grands formats seraient acheminés au centre de ressources.

L'équipement installé, NSiTM AutoStore® a été implanté. Cela permettait à tout établissement d'envoyer des documents électroniques au centre de ressources et instaurait l'identification par carte à l'appareil. Les cartes d'identité affichent maintenant un autocollant lisible à la machine qui identifie l'utilisateur pour plus de sécurité et pour la rétrofacturation. Pour contrôler ses coûts et rendre l'utilisation plus transparente, l'arrondissement a fixé des quotas et la facturation par personne, par niveau et par école.

AutoStore a aussi mené à l'implantation de RightFax® pour remplacer la solution du fournisseur précédent qui ne fonctionnait qu'en un endroit. Intégré à AutoStore par une connexion, le serveur RightFax permet l'envoi de télécopies à toutes les écoles depuis les MFP de Ricoh, un processus entièrement automatisé, centralisé et global.

Une fonction « suivez-moi » a aussi été ajoutée à AutoStore, qui permet aux utilisateurs du bureau administratif d'envoyer une tâche au réseau et de récupérer le document en toute sécurité à tout appareil en glissant simplement leur carte d'identité. L'arrondissement met actuellement à l'essai un module AutoStore mobile pour un processus de devoirs sans papier. Un enseignant de 3e année pourra par exemple afficher un devoir sous le portail Microsoft® SharePoint® de l'arrondissement; les élèves téléchargeront le devoir puis le soumettront en format électronique grâce à un appli AutoStore.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

« Ricoh a fait en sorte que l'équipement soit approprié et réponde à tous nos besoins. Nous déploierons une solution en ligne pour le centre de ressources, » a ajouté le directeur général des services technologiques de SLPS.

Avant l'octroi du contrat, l'équipe Ricoh n'avait pas accès au centre de ressources. L'équipe des services gérés s'est alors mise de la partie pour apporter de profonds changements, améliorer les processus et fournir le personnel du centre.

Ils ont commencé par nettoyer et organiser le centre pour assurer un meilleur flux de production, de finition, de contrôle de qualité, de cueillette et de livraison. L'équipement inutilisé a été supprimé ou entreposé à l'extérieur. L'équipe a mis au point un formulaire de demande d'impression avec champs obligatoires afin de produire et de livrer les travaux à temps et sans erreur. Ricoh a établi des directives sur le genre de travaux acceptés au centre de ressources. Le personnel de Ricoh a instauré une nouvelle politique de paiement pour les copies personnelles et redirigé le courrier personnel au bureau de poste le plus rapproché.

L'équipe Ricoh a examiné le compte USPS de l'arrondissement et trouvé des dizaines de milliers de dollars dans un compte de retour de courrier inactif. Les fonds ont été transférés au compte OSBL et le timbre de l'arrondissement porte dorénavant un numéro de permis OSBL.

RÉSULTATS

La nouvelle technologie tourne depuis quelques mois à peine. Avec Ricoh comme nouveau partenaire technologique d'impression, l'arrondissement s'approche de son but de réduire les coûts, d'améliorer les processus et de travailler de façon plus écologique. Au seul chapitre de l'affranchissement, l'arrondissement a épargné plus de 8 000 \$ sur l'envoi de 27 000 enveloppes lors du retour en classe qui a été envoyé au tarif OSBL plutôt qu'en première classe.

« Nous avons maintenant des meilleures technologies d'impression plus rapides et sophistiquées à un coût de 25 % moindre et nous économisons sur l'affranchissement », a souligné le directeur général des services technologiques de SLPS.

Les appareils et les logiciels ont été installés sur une période de sept mois avant le début des classes. Ricoh était sur place pendant trois semaines au retour en classe, pour former le personnel aux nouveaux appareils et aux logiciels.

Ricoh compte maintenant implanter une solution de flux de travaux FortisBlue® qui saisit, stocke et organise les documents, les données, les images et les fichiers audio en format électronique. FortisBlue a été recommandé par Ricoh afin d'assurer un accès plus aisé à l'information, d'améliorer la collaboration et de rendre les processus d'affaires plus efficaces à l'échelle de l'arrondissement. Il est compatible à la mobilité, s'intègre au courriel et à Microsoft® Office, crée et distribue des formulaires d'affaires électroniques et automatise les processus d'affaires. Il est aussi interrogeable, assure le suivi des versions, réalise des audits d'activité et protège le contenu.

www.ricoh.ca