

---

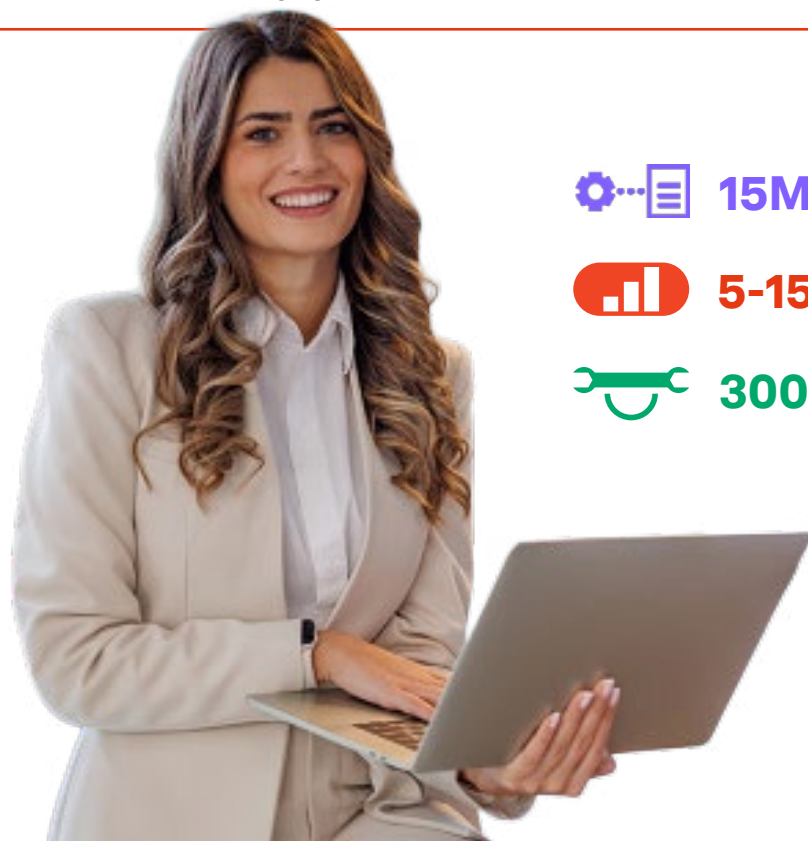
# Étude de cas: Conseiller en services professionnels


Une organisation de services professionnels de premier plan connaît une croissance rapide et s'associe à Ricoh pour étendre les services et le soutien DocuWare


Cet important conseiller en services professionnels national gère plusieurs lignes de services à travers de nombreux départements, y compris la comptabilité, la fiscalité, le conseil, les avantages, l'assurance et la technologie. Après une acquisition qui a porté le nombre d'utilisateurs à près de 4 000 et ajouté une vaste archive de documents, ils se sont associés à Ricoh pour optimiser et étendre leur solution de gestion électronique de documents DocuWare à travers l'organisation. Les résultats ont été transformateurs.

« Travailler en étroite collaboration avec Ricoh nous a permis d'évoluer continuellement DocuWare pour répondre aux besoins d'une entreprise en croissance, alimentée par des acquisitions. »

— Membre de l'équipe DocuWare — DocuWare Team Member



 **15M** documents ajoutés en un an

 **5-15TB** croissance du stockage annuelle

 **300 hours** du soutien Ricoh annuel

## Défi

- Une croissance rapide, alimentée par des acquisitions, a créé une demande exponentielle pour le stockage de documents, l'indexation et la provision d'utilisateurs
- Le soutien du fournisseur d'origine s'est avéré peu fiable
- Des contraintes de capacité sur site et de coûts alors que l'hébergement cloud était prohibitif en raison du modèle de licence utilisateur limité

Un conseiller en services professionnels de premier plan avec des clients à l'échelle nationale s'était associé à Ricoh depuis des années lorsqu'il est entré dans une nouvelle phase de croissance par fusions et acquisitions. Bien que ces opportunités soient exceptionnelles, il y avait des défis associés à la vitesse et à l'échelle de la croissance de l'entreprise.

L'organisation avait régulièrement rencontré l'équipe de Ricoh pour évoluer de manière cohérente. Mais c'était un changement de paradigme. La croissance alimentée par les acquisitions avait créé une demande exponentielle pour le stockage de documents, l'indexation et la provision d'utilisateurs dans DocuWare. C'était une période d'expansion critique et étant donné le nombre de licences utilisateur nécessaires, l'entreprise avait besoin d'une meilleure solution et a consulté Ricoh pour en créer une.

## Solutions

- Partenariat avec les ingénieurs de Ricoh pour fournir un soutien technique continu, la conception du système et l'assistance à la mise en œuvre
- Les ressources de production ont été doublées en ajoutant deux serveurs, portant la capacité de production à quatre serveurs pour gérer les charges de pointe et les acquisitions.
- Les méthodes d'ingestion ont été standardisées, y compris le glisser-déposer, les dossiers surveillés et les importations via l'Explorateur Windows, afin d'accélérer l'intégration et de réduire l'effort manuel.
- DocuWare a été intégré à Active Directory pour un accès unique et des contrôles d'accès basés sur les rôles; des intégrations ciblées avec SharePoint et d'autres systèmes en arrière-plan ont été considérés pour rationaliser les flux de travail.

Après une évaluation complète, l'équipe de Ricoh s'est mise à l'œuvre. Grâce à des appels hebdomadaires de conception et de projet, ils ont commencé à aider l'entreprise à transformer les flux de travail et les processus dans DocuWare pour prioriser et définir l'étendue des efforts d'expansion.

Ricoh a doublé les ressources de production en ajoutant deux serveurs, a standardisé les méthodes d'ingestion pour réduire la charge manuelle et a intégré DocuWare à Active Directory pour un accès unique. Ils ont également poursuivi des intégrations ciblées avec plusieurs systèmes CRM, Oracle®, plusieurs logiciels fiscaux, l'entreposage de données et d'autres systèmes en arrière-plan pour rationaliser les flux de travail.

En mettant en œuvre l'indexation et l'automatisation des flux de travail pour regrouper les documents connexes et automatiser le traitement des chèques, l'entreprise a considérablement réduit ses efforts de tri et de rapprochement manuels, certains membres de l'équipe économisant jusqu'à quatre heures par jour. Et avec le déploiement continu sur site pour conserver le contrôle des données et gérer les coûts de licence, Ricoh a aidé l'entreprise à augmenter sa capacité de stockage jusqu'à 15 To en une seule année.



## Résultats

- Des millions de nouveaux documents ont été ajoutés en un an, portant l'archive totale à près de 18 millions de documents dans tout le système.
- Près de 1 000 nouveaux utilisateurs ont été intégrés, avec environ 800 autres attendus.
- La capacité de stockage a augmenté de 5 à 15 téraoctets en un an.
- Quatre serveurs de production soutiennent les opérations quotidiennes et le traitement de pointe.

Travailler avec Ricoh a aidé cette organisation à croître et à se développer efficacement. Mais avec une croissance continue alimentée par des acquisitions, l'entreprise nécessitera une planification de capacité continue, une intégration d'utilisateurs supplémentaire et des intégrations plus profondes avec les systèmes d'entreprise pour étendre les flux de travail automatisés et les contrôles de conservation.

Heureusement, Ricoh sera là avec 300 heures de soutien annuel pour continuer à faire évoluer les solutions, maintenir les déploiements sur site et évaluer des options rentables pour de futures expansions hybrides.

**« DocuWare est une solution de gestion documentaire (EDM) mature et évolutive, parfaitement adaptée aux grands environnements de services professionnels. En collaborant avec Ricoh, nous bénéficions d'une collaboration continue, d'un soutien fiable et d'une optimisation des flux de travail qui répond aux exigences commerciales évolutives d'aujourd'hui — et de demain. »**

**Spécialiste principal — DocuWare Team Member**

En savoir plus sur la façon de maintenir le flux d'informations et d'augmenter l'agilité organisationnelle avec [DocuWare](#).