

Étude de cas

éducation

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Ricoh améliore les services du centre de courrier d'une grande université avec un effet considérable sur les utilisateurs et l'environnement.

Une université accorde la priorité au service à la clientèle grâce à l'application personnalisée des services de centre de courrier

À PROPOS DU CLIENT

Reconnue pour son collège d'arts libéraux, ses écoles professionnelles et l'un des principaux systèmes de soins de la santé du sud-est des États-Unis, cette université est à la poursuite de l'excellence dans tous les domaines. Elle a donc intégré les services gérés de Ricoh afin de simplifier les services de courrier et le flux de travaux pour ses quelque 50 000 étudiants, professeurs et employés.

DÉFI

Des centaines de personnes utilisent le centre de courrier principal de l'université chaque jour. Un centre malheureusement très inefficace. Les plaintes s'accumulaient sur le piètre service à la clientèle, particulièrement la perte de colis, les processus encombrants et à forte teneur de main-d'œuvre, les longs délais et le personnel inattentif du centre. Des options de paiement limitées et une technologie d'une autre époque voyaient les files d'attente se prolonger dans le centre pour s'enrouler autour de l'édifice. Les étudiants devaient parfois attendre en ligne seulement pour savoir s'ils avaient reçu un colis.

Les processus manuels empêchaient les gestionnaires de surveiller les données essentielles comme l'historique d'utilisation, l'inventaire et autres. L'université s'est donc mis à la recherche d'un nouveau fournisseur qui offrirait des solutions complètes et écologiques afin d'améliorer les processus et les niveaux de service pour les utilisateurs provenant de l'université, de l'hôpital, des cliniques et d'autres endroits.

DÉFI

- Grande université avec de nombreux bâtiments
- Processus inefficaces, à forte teneur
- Piètre service à la clientèle
- Métriques de rapports minimaux
- Technologie limitée

SOLUTION

- Solution de rapports Web TRAC
- Services gérés sur site
- Kiosques de cueillette automatisée de colis
- Solutions de réduction des envois indésirables

RÉSULTATS

- Opérations simplifiées au centre de courrier/plus grande automatisation
- Réduction du temps d'attente moyen de 20 minutes et plus à moins de deux minutes
- Réduction du courrier indésirable entrant

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

SOLUTION

Un comité formé de gestionnaires, de représentants des facultés et d'étudiants a été créé pour trouver un fournisseur qui puisse gérer les centres de courrier. Grâce à son offre de services personnalisés et son expertise technique, Ricoh s'est vite imposé. Des résultats initiaux très intéressants ont vu Ricoh être sélectionné pour gérer le centre de courrier, le centre de services de documents et le centre d'imagerie.

Ricoh a placé 38 employés dans 11 endroits pour commencer. Ricoh a aussi personnalisé une offre pour simplifier le flux de travaux et offrir des services plus rapides et fiables aux utilisateurs. Ricoh a déployé une solution Web innovatrice, TRAC, qui permet le contrôle centralisé du centre de courrier de l'université ainsi que des kiosques interactifs pour les colis dans le centre de courrier pour les étudiants.

Le comité a indiqué que les kiosques de cueillette ont fait ressortir la candidature de Ricoh de celles des autres fournisseurs. Les kiosques automatisent le processus de cueillette du courrier. Ces kiosques sont situés à l'entrée du centre de courrier. Ils sont conviviaux. Les utilisateurs n'ont qu'à glisser leur carte d'étudiant et le nombre de colis à leur nom s'affiche immédiatement. Le kiosque dirige ensuite l'étudiant vers le bon guichet pour cueillir ses colis.

Tous les colis reçus au centre de courrier sont balayés et entrés dans le module de courrier TRAC. Un courriel est envoyé automatiquement à l'étudiant pour l'informer qu'il a reçu un colis. Lorsque l'étudiant glisse sa carte au kiosque, une clochette se fait entendre à l'entrepôt de colis, un voyant clignote et le nom de l'étudiant apparaît sur la file affichée à l'écran tactile, avec une liste de tous les colis à son nom. L'équipe Ricoh fait le reste. Les travailleurs du centre de courrier récupèrent les colis et les apportent au guichet. L'étudiant appose une signature électronique pour vérification. Ce nouveau flux de travaux comprend un autre niveau d'imputabilité pour la manutention des colis à l'arrivée.

Ricoh a aussi ajouté des solutions pour protéger les données confidentielles et la vie privée des étudiants tout en augmentant les efforts de recyclage. Les utilisateurs sont encouragés par le biais de vidéos à déchiqueter les informations sensibles aux nouveaux kiosques de déchiquetage. Ricoh a aussi implanté une application de publicité importune pour le personnel et les professeurs à l'hôpital et à l'université afin de réduire les publipostages indésirables et autres publicités. L'utilisateur se branche à un site Web et entre ses paramètres personnels afin de retirer son adresse des listes d'envoi de certains détaillants. Il peut même se servir d'une appli pour téléphone intelligent pour ce faire.

Les solutions de Ricoh vont au-delà du centre de courrier. La Solution TRAC comprend un module de service de photocopie convivial où l'utilisateur peut faire une demande en ligne au centre de services de documents. Le système surveille automatiquement la production et la livraison de chaque demande et calcule les devis et les factures. L'utilisateur peut gérer la demande sur tout le processus et voir son évolution en temps réel.

RÉSULTATS

Étudiants et gestionnaires ont maintenant le sourire aux lèvres en voyant les files d'attente réduites au centre de cueillette. La solution personnalisée de Ricoh a transformé la gestion des colis pour les étudiants universitaires.

Les étudiants reçoivent leur colis beaucoup plus rapidement grâce au kiosque de cueillette. D'un temps de récupération des colis moyen de 20 minutes et plus avec l'ancien fournisseur, il en prend moins de deux minutes avec Ricoh. En 2012, plus de 85 000 colis ont été livrés aux étudiants avec un temps d'attente médian d'une minute et quarante secondes. Le processus de cueillette de colis est aussi plus fiable. L'association étudiante a récemment applaudi Ricoh pour la livraison de plus de 12 000 colis en un mois sans qu'un seul colis s'égaré.

La solution Ricoh fournit à l'université des rapports en temps réel sur l'activité, le temps de livraison et le rendement, ce qui aide l'établissement à surveiller l'efficacité de son centre de courrier et à mieux prévoir son budget.

www.ricoh.ca