

Étude de cas

ressources humaines

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Ricoh

Favoriser l'exactitude, l'intégralité et l'efficacité du contenu RH avec la gestion de contenu d'entreprise de Ricoh

« Nos solutions d'information d'affaires de gestion de contenu RH d'entreprise vont aider d'autres organisations de RH à améliorer la productivité en intégrant et en automatisant les dossiers d'employés pour obtenir un accès en temps réel, un contrôle des coûts amélioré grâce à la numérisation des dossiers et à la rationalisation des flux de travaux; et l'atténuation des risques liés à la conformité par une meilleure tenue des dossiers afin d'aider à assurer la conservation et l'élimination appropriées des dossiers, une sécurité accrue et des capacités de reprise après sinistre.

Michael Jones, Vice-président des Ressources humaines pour Ricoh

À PROPOS DU CLIENT

Ricoh est une entreprise mondiale de technologie et d'information et un chef de file en mobilité de l'information pour la main-d'œuvre en constante évolution d'aujourd'hui. Avec une solide tradition d'implantation de nouvelles technologies dans les milieux de travail et une vaste expertise en matière de gestion et d'accès à l'information, Ricoh change la façon dont les gens travaillent grâce à des produits novateurs et des solutions dynamiques qui permettent au personnel de donner son plein potentiel dans le nouveau monde du travail.

DÉFI

À mesure que Ricoh se transformait d'une entreprise connue pour son équipement d'imagerie de bureau à une organisation axée sur les services qui fournit des solutions de mobilité de l'information, le service des ressources humaines (RH) réalisait que pour appuyer pleinement cette nouvelle direction, il devait se concentrer davantage sur les objectifs stratégiques et l'acquisition de talent. Alors que le service des RH établissait les étapes afin de réaliser cet objectif efficacement, il reconnut qu'il consacrait beaucoup trop de temps sur des procédures papier laborieuses, comme remplir et classer les documents administratifs liés aux nouveaux employés. Il devait trouver une solution pour réduire le temps de traitement des documents ainsi que le personnel administratif requis pour accomplir ces tâches transactionnelles.

En outre, avec une organisation comptant plus de 23 000 employés, environ 1 200 pieds carrés d'espace de bureau avaient été alloués pour héberger près de 900 boîtes de dossiers d'employés dans 40 endroits différents. Chaque fois qu'un de ces dossiers était demandé, le personnel administratif RH devait le récupérer manuellement, puis le numériser, le télécopier ou le copier, et envoyer les documents demandés le jour suivant au directeur des RH ou au cadre hiérarchique qui en avait besoin.

DÉFI

- Transformer une organisation de RH administrative décentralisée en une organisation simplifiée et centralisée avec un flux de travaux numérique

SOLUTION

- Un système de gestion de document numérique pour un stockage sécuritaire et une récupération facile des documents partout dans l'organisation

RÉSULTATS

- Amélioration de la mobilité de l'information, réduction des coûts et de l'impact environnemental et amélioration de la sécurité

Étude de cas

ressources humaines

SOLUTION

« Notre objectif était de passer d'une organisation de RH administrative décentralisée à une organisation simplifiée et centralisée », affirme Michael Jones, vice-président, Ressources humaines, Ricoh. « Pour accomplir cette transformation, nous avons consolidé notre organisation de RH en un seul emplacement à Houston, au Texas, et avons commencé un processus de conversion des anciens documents pour les anciens dossiers papier et d'imagerie des nouveaux documents pour rationaliser notre flux de travaux. »

Cependant, l'imagerie n'était qu'une des composantes de la stratégie de gestion du contenu. Tout aussi important était le plan de l'organisation de rationaliser le processus lourd de récupération de dossier. « Avec notre processus actuel, si un gestionnaire des RH a besoin d'un dossier d'employé qui est stocké dans un autre endroit, il ne peut pas y accéder immédiatement. Dans une situation comme une inspection surprise par le Service américain de l'immigration et de la naturalisation, ne pas pouvoir fournir un dossier d'employé est un vrai problème. »

« Avec notre processus actuel, si un gestionnaire des RH a besoin d'un dossier d'employé qui est stocké dans un autre endroit, il ne peut pas y accéder immédiatement. Dans une situation comme une inspection surprise par le Service américain de l'immigration et de la naturalisation, ne pas pouvoir fournir un dossier d'employé est un vrai problème. »

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Ricoh a conçu un nouveau flux des travaux pour résoudre ce problème en utilisant les codes à barres qui permettent à un gestionnaire de service de numériser les documents des employés directement dans le dossier d'employé, plutôt que de les envoyer au service des RH aux fins de classement. Chaque document dans un dossier de l'employé est étiqueté par la solution de codes à barres afin que les dossiers individuels, comme les ententes de non-concurrence, puissent être récupérés sans avoir à demander un dossier physique en entier qui peut contenir jusqu'à 100 documents ou plus. « Nos gestionnaires peuvent maintenant classer et récupérer les documents eux-mêmes sans l'intervention des RH. Cela nous a permis de réduire significativement le personnel coordonnateur administratif, d'accélérer le processus de récupération et de rester concentrés sur nos initiatives essentielles », affirme Jones.

Le nouveau système de gestion de contenu d'entreprise améliore aussi la sécurité des documents. Des contrôles intégrés dans l'indexation du document garantissent que seul le personnel autorisé peut accéder à chaque document. Des mesures de protection sont mises en place pour que le service de la paie, par exemple, puisse récupérer un formulaire IRS W4, mais ne puisse pas accéder aux évaluations de rendement d'un employé ou à d'autres documents confidentiels.

De plus, le stockage électronique protège les documents critiques contre les pertes attribuables aux catastrophes. « Nous avons intégré à notre système des fonctions de commande et de rapport qui ont nettement amélioré la productivité et qui ont réduit les risques liés à la conformité par rapport à nos anciennes procédures manuelles », ajoute Michael.

Globalement, la réduction des procédures papier a favorisé la réalisation des objectifs de durabilité que vise Ricoh en plus d'aider l'entreprise à mieux exploiter l'information.

Étude de cas

ressources
humaines

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

RÉSULTATS

Avec la mise en place des solutions d'information d'affaires de gestion du contenu RH d'entreprise, le service des RH de Ricoh a réduit son personnel administratif d'environ 50 à 20 employés et a mis plus d'accent sur les objectifs stratégiques plutôt que sur le traitement de documents transactionnels.

Les procédures documentaires libre-service permettent aux gestionnaires d'incorporer eux-mêmes les documents des employés et d'accéder aux documents en temps réel, ce qui améliore grandement la mobilité de l'information. Le répertoire électronique atténue les risques liés à la conformité et améliore la sécurité, la reprise après sinistre, les rapports ainsi que l'impact sur l'environnement.



On estime que la réduction des coûts associés à la main-d'œuvre, à la location de l'espace d'entreposage, au papier et au courrier fournira environ 1,2 million de \$ en économies sur cinq ans.

« Le plus merveilleux de tout cela, c'est que nous avons maintenant développé un portefeuille de capacités complètes qui permettent de supporter la gestion de contenu RH d'entreprise pour nos clients », dit Michael. Le portefeuille comprend :

- Consultation de flux de travaux et de processus
- Solutions de saisie et de gestion du contenu d'entreprise
- Conversion d'anciens documents, imagerie des dossiers archivés et à l'avenir
- Services gérés et services partagés
- Gestion des formulaires

« Comme cela a été le cas pour notre transition, nos solutions d'information d'affaires de gestion de contenu RH d'entreprise aideront d'autres organisations de RH à améliorer la productivité en intégrant et en automatisant les dossiers d'employés pour un accès en temps réel; à mieux contrôler les coûts grâce aux dossiers numérisés et à la rationalisation des flux de travaux; et à atténuer les risques liés à la conformité par une meilleure tenue des dossiers afin d'aider à assurer la conservation et l'élimination appropriées des dossiers, une sécurité accrue et des capacités de reprise après sinistre », indique Michael. « Il s'agit d'une suite de solutions flexible pour aider les services des RH à identifier et à aborder les occasions uniques d'amélioration ».

www.ricoh.ca