

# Étude de cas

éducation

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

## Université du Western Kentucky

L'université du Western Kentucky économise bien plus que le nombre de fichiers avec les nouvelles procédures de dossiers numériques

« Ricoh a travaillé avec mon bureau et les TI pour élaborer un plan afin de numériser et d'importer les documents dans notre base de données. Nous avons maintenant accès aux relevés de notes instantanément, alors nous pouvons offrir un service à la clientèle plus rapide. »

- registraire, université du Western Kentucky

« Nous avons travaillé avec les Services de numérisation de documents de Ricoh et notre équipe de soutien technique pour repenser tout notre système de classement et le rendre plus rapide et intuitif. »

- gestionnaire SIRH, université du Western Kentucky

### À PROPOS DU CLIENT

L'université du Western Kentucky (WKU) est une université en croissance comptant plus de 20 000 étudiants. Située à Bowling Green, elle est perchée au-dessus d'une colline et reconnue comme l'un des plus beaux campus du pays. L'université offre un environnement invitant et stimulant qui répond aux besoins d'une communauté diverse et ambitieuse. Cette communauté engagée essaie de trouver des solutions durables aux problèmes quotidiens afin de devenir une université américaine de premier rang présente à l'international.

### DÉFI

Ricoh est l'un des principaux fournisseurs d'appareils de production de documents de l'université. Les services gérés de Ricoh fournissent le personnel du centre d'impression du personnel et des professeurs depuis mai 2002 et celui du « Student in Free Enterprise » (SIFE) depuis 2006. En février 2011, Ricoh a étendu ses services aux services d'approvisionnement et de traitement du courrier. Lorsque l'université a publié une demande de propositions afin d'améliorer la récupération des fichiers pour le bureau du registraire, les représentants de Ricoh ont flairé l'occasion d'étendre encore leurs services à valeur ajoutée sur le campus.

### Bureau du registraire

Le bureau du registraire archivait environ 150 000 relevés de notes papier datant de 1906 à 1990 dans une immense chambre forte tapissée de classeurs. À chaque demande de relevé de notes, un employé se rendait à la chambre forte, retrouvait le dossier, en faisait une copie, remplaçait l'original puis retournait au bureau avec la copie pour l'expédier par le courrier. Les modifications aux relevés de notes posaient un autre problème. Les dossiers les plus anciens étaient sous microfilm, une technologie périmée qui empêchait toute modification.

### DÉFI

- Relevés de note des étudiants et dossiers du personnel papier
- Réduire le temps de production des relevés de notes et le temps de récupération des dossiers RH

### SOLUTION

- Services de numérisation Ricoh • Logiciel NSiTM AutoStore®
- Numérisation des relevés de notes et des dossiers RH afin de les importer dans leur système de gestion de documents existant
- Utilisation de codes à barres pour saisir les données de l'indexe

### RÉSULTATS

- Récupération accélérée des dossiers des étudiants et du personnel
- Hausse de productivité et de l'efficacité

## Étude de cas

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

### Service des ressources humaines

Avec plus de 2 500 employés sur le campus, le service des ressources humaines cherchait de meilleures façons de gérer les dossiers des professeurs et du personnel. Chaque dossier comprenait plusieurs documents, certains comprenant des informations sensibles ou confidentielles. Le personnel RH entrait les informations essentielles dans le système de dossiers électronique de l'université, puis archivait les documents papier selon un processus de chaîne de possession précis dans l'un de 14 classeurs situés dans une chambre forte.

### SOLUTION

#### Bureau du registraire

Les dirigeants de l'université étaient impressionnés par l'expérience de Ricoh et ses succès sur le campus. « Ricoh a intégré des solutions de numérisation afin de simplifier le flux de travaux d'autres établissements d'enseignement avec des systèmes de bases de données, a noté le registraire. Nous avons bon espoir qu'il fasse de même pour nous. »

Le bureau du registraire a isolé environ 23 000 relevés de notes comprenant près de 65 000 images pour la première phase du projet. Ces étudiants avaient fréquenté l'université avant ou après 1990 et avaient donc un relevé papier et électronique. Le but était d'indexer le relevé papier dans les systèmes de gestion de document de l'université. Ricoh a transporté les relevés de notes papier au centre de services de numérisation de documents de Ricoh à Louisville où chacun a été numérisé par des techniciens d'expérience.

Puisque les relevés contenaient des numéros d'assurance sociale et autres informations confidentielles, les services de numérisation de documents de Ricoh ont établi une chaîne de possession claire. Un système de codes à barres a été utilisé pour saisir l'identité de l'étudiant qui servirait à l'indexation. Le relevé de chaque étudiant avait un numéro d'identité avant la numérisation qui permettait de rapidement repérer les dossiers papier.

De plus, chaque boîte remplie de relevés était clairement marquée et chaque étape du processus documenté afin de s'assurer que chaque dossier était sécurisé et accessible tout au long du processus.

Le personnel TI de l'université a travaillé avec le directeur de projet Ricoh pour élaborer un plan qui intégrerait les documents numérisés à la banque de données de l'université qui héberge tous les relevés d'étudiants depuis 1990.

### Service des ressources humaines

Les intervenants en RH voulaient aussi améliorer le flux de travail de l'imagerie de document. « Nous avons besoin d'un système fiable, qui réduirait la charge de travail de notre équipe, se rappelle le gestionnaire des systèmes d'information des ressources humaines. « Nous avons travaillé avec les services de numérisation de documents de Ricoh et notre équipe de soutien technique pour repenser tout notre système de classement, pour le rendre plus rapide, plus intuitif et rentable. »

Le service des ressources humaines a fait un essai du nouveau système qui portait sur dix fichiers du personnel qui comportaient plus de 2 000 documents. L'équipe était préoccupée de voir les renseignements personnels des employés quitter ses bureaux. Le travail de Ricoh avec le Bureau du registraire l'a remis en confiance. Le service des ressources humaines a été rassuré du fait que le centre de traitement de Ricoh était sécurisé et son accès contrôlé, réservé et surveillé. De plus tous les documents, du point de cueillette à la livraison finale, sont entourés de solides mesures de sécurité.

Chaque document papier dans le fichier du personnel-dont des copies de permis de conduire, de cv, des vérifications des antécédents, des lettres de recommandation et autres — a été numérisé et préparé pour être importé directement dans la base de données du service. « Les documents étaient de toutes les tailles, de toutes les formes et dans toutes sortes d'état, a expliqué le gestionnaire. Certains étaient à peine lisibles. Nous avons été étonnés de voir que certains se lisaient plus facilement après la numérisation. »

# Étude de cas

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

## RÉSULTATS

### Bureau du registraire

Les services de numérisation de documents de Ricoh ont numérisé les documents et fourni un fichier test à l'université aux fins d'évaluation avant d'enclencher le processus. Ils ont ensuite fourni les 23 000 relevés de notes numérisés à l'équipe TI de l'université afin qu'elle puisse les importer dans la banque de données existantes. L'université se rapproche de l'objectif d'avoir les relevés de notes de tous les étudiants dans un système convivial. La deuxième phase du projet a porté sur les relevés de notes d'avant 1990 — environ 128 000 relevés comportant plus de 305 000 images. Les images ont été numérisées en format PDF/A avec ROC.

Service des ressources humaines Plus de 140 000 documents ont été numérisés et intégrés à la base de données RH. Dans le cadre de la transition, les intervenants RH ont clairement établi quels documents étaient requis et lesquels pouvaient être supprimés. Chaque document est numérisé en format PDF/A avec ROC, ce qui permet au personnel RH de faire une recherche rapide dans le document sans difficulté.

Le nouveau processus n'a pas été sans heurt cependant. « Les numérisations étaient trop précises, note le registraire. Nous pouvions voir la colle d'étiquettes apposées aux relevés. Ricoh a pu ajuster les paramètres de numérisation et ainsi produire une copie nette et lisible. »

### Service des ressources humaines

Plus de 140 000 documents ont été numérisés et intégrés à la base de données RH. Dans le cadre de la transition, les intervenants RH ont clairement établi quels documents étaient requis et lesquels pouvaient être supprimés. Chaque document est numérisé en format PDF/A avec ROC, ce qui permet au personnel RH de faire une recherche rapide dans le document sans difficulté.

« Nous sommes très satisfaits de l'adoption du nouveau système d'imagerie de document, a dit le gestionnaire RH. Nous pouvons consulter les fichiers un clic à la fois maintenant. La préparation d'un dossier qui pouvait prendre des heures se fait maintenant en quelques minutes. »

[www.ricoh.ca](http://www.ricoh.ca)