

# Étude de cas

éducation

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



## Université Regis

L'université Regis réduit les coûts d'impression grâce à un nouveau parc de production et à la gestion experte de l'impression

« Ricoh était le seul fournisseur d'équipement qui avait un véritable plan de gestion de l'impression pour nous aider à cheminer vers l'avenir. »

– Susan Layton, vice-présidente adjointe des services auxiliaires et d'affaires, université Regis

## À PROPOS DU CLIENT

L'université Regis, considérée parmi les meilleures universités de l'Ouest selon U.S. News & World Report, est l'une de 28 collèges et universités catholiques gérés par les Jésuites aux États-Unis. Cet établissement privé de Denver, Colorado forme plus de 12 500 étudiants sur son campus de 81 acres situé dans les Rocheuses. L'université Regis a récemment entrepris une importante modernisation de son parc d'impression, implanté les services de gestion de documents (MDS) et imparti le contrôle de l'impression, de la copie et du courrier à son partenaire de choix : Ricoh.

## DÉFI

Ricoh était l'un de quatre fournisseurs approchés par l'université pour l'aider à réduire les coûts d'impression et la consommation d'énergie grâce à la mise à niveau de son parc et à la gestion de sa production : impression, copie, numérisation, télécopie et flux de documents. L'université cherchait un fournisseur qui puisse gérer le centre d'impression, de copie et de courrier que l'établissement opérait lui-même depuis des années.

L'université a lancé une demande de propositions affichant une liste exhaustive de besoins, dont la gestion de documents, une des forces de Ricoh. De quatre, la liste est passée à deux fournisseurs et Ricoh est ressorti comme étant le partenaire le mieux placé pour faire cheminer l'université Regis vers le futur.

« Ricoh avait un véritable plan de gestion de l'impression, de même qu'un plan pour gérer notre centre d'impression, de copie et de courrier, » a dit Susan Layton vice-présidente adjointe des services auxiliaires et d'affaires à l'université Regis.

## DÉFI

- Coûts associés aux documents inconnus
- Nombre d'appareils de copie, d'impression, de numérisation et de télécopie inconnus

## SOLUTION

- Produits multifonctions de Ricoh (MFP)
- Services de gestion de documents
- Gestion du centre d'impression, de copie et de courrier
- Logiciel Equitrac Express®
- Services TI

## RÉSULTATS

- Réduction importante du nombre d'appareils
- Économies importantes des coûts
- Réduction du volume d'impression
- Réduction du volume d'impression Impression mobile à l'avenir

## Étude de cas

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



Avant la mise à niveau, l'université croyait avoir la main haute sur ses dépenses d'impression. Elle gérait après tout son propre centre d'impression et son personnel TI se chargeait de l'entretien de ses appareils multifonctions à travers le campus. L'université ne se doutait pas cependant du nombre d'appareils qu'elle possédait.

À la suite d'une analyse de deux jours de son centre d'impression et d'un inventaire avec cartographie des appareils du campus de North Denver, Ricoh a déniché des milliers d'appareils sur place, des douzaines de marques différentes et plus d'une centaine de modèles différents, de même qu'un mélange d'appareils de bureau à jet d'encre et de MFP.

« Certains de nos gens chassaient les représentants de leur bureau, car ils craignaient de perdre leur imprimante à jet d'encre, se rappelle Susan Layton. Une certaine anxiété qu'il a fallu maîtriser. »

Les membres du personnel qui ont emménagé dans le nouveau Clarke Hall n'avaient pas le droit en fait d'apporter avec eux des appareils. Conçu pour répondre à la norme LEED® Argent, Clarke Hall était le premier bâtiment à subir une métamorphose complète avec des MFP écoénergétiques de Ricoh et la gestion de l'impression. Le bâtiment a servi de modèle à la conversion de tous les autres édifices du campus.

## SOLUTION

Le changement suscite souvent de la résistance. Au courant de ses opposants au sein du personnel et des professeurs, Ricoh a dépassé les attentes de l'université pour répondre aux objections à sa présence et sa technologie. Certains craignaient en effet le remplacement du personnel TI de l'établissement et celui du centre de copie et d'impression.

Ricoh a jeté des ponts avec les professeurs et le personnel administratif du nouveau Clarke Hall et s'est assis avec les représentants de chaque département pour expliquer les fonctions des nouveaux MFP et demander aux utilisateurs quels étaient leurs besoins.

« À plusieurs égards, Ricoh est devenu un partenaire de l'université Regis. Nous avons l'impression qu'il fait partie de la famille », a noté Susan Layton.

Pendant la première année, Ricoh a pris en charge le centre d'impression, de copie et de courrier. Cette réussite fut suivie du déploiement par phases des nouveaux MFP couleur de Ricoh et de la gestion de l'impression à la grandeur du campus. Ricoh a assumé la gestion du service et des fournitures pour les appareils de bureau qui ne faisaient pas partie du déploiement initial, ce qui a permis à l'université Regis de contrôler les coûts des consommables et de savoir exactement combien d'appareils restaient.

Parmi ceux qui faisaient partie du déploiement initial, certains étaient sceptiques, surtout en ce qui concerne la confidentialité des documents, un acquis avec les appareils de bureau individuels. Ricoh les a rassurés avec le verrouillage de l'impression des MFP qui conserve les travaux jusqu'à ce que l'utilisateur s'identifie et les imprime ou les supprime.

## Étude de cas

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



Ricoh a installé 45 MFP pendant ce déploiement. Il reste encore quelques MFP concurrents plus âgés inactifs qui resteront en entrepôt jusqu'à la fin de leur contrat en 2014. La formation a été offerte à travers le campus et le personnel connaît bien toutes les fonctions : impression couleur, recto verso, numériser au courriel. Le serveur RightFax a aussi été installé, remplaçant le système analogique de l'université et le besoin d'appareils autonomes.

Le logiciel de gestion de l'impression Equitrac Express® spécialement conçu pour les établissements d'enseignement a été déployé afin de faire le suivi de la production à l'échelle de l'université. Le système est utilisé pour vérifier les quotas d'impression des étudiants et la rétrofacturation à certains budgets pour les professeurs et le personnel. L'impression selon des règles d'Equitrac sera bientôt implantée afin de réduire encore plus la production et les coûts.

« Equitrac a déjà réduit notre volume d'impression, tant couleur que noir et blanc et nous n'avons pas encore mis en branle toutes les fonctions, affirme Susan Layton. Maintenant que les gens savent ce que coûte l'impression, nous voyons déjà des modifications de comportement. »

Du personnel Ricoh supplémentaire est venu en soutien à MDS et à la gestion du logiciel Equitrac. Des services TI ont été ajoutés récemment pour surveiller et dépanner les serveurs d'impression en réseau de l'université, allégeant la tâche du personnel TI de l'université.

## RÉSULTATS

Malgré une résistance initiale au changement, Ricoh et les services auxiliaires et d'affaires de l'université Regis ont conquis les étudiants, les professeurs et le personnel. Les étudiants sont contents de pouvoir imprimer en couleur à plusieurs endroits et de faire des copies sous les MFP à l'intérieur de leur quota d'impression, une fonction qui n'était pas accessible auparavant. La possibilité d'imprimer en couleur, de numériser et de télécopier à partir d'un seul appareil a fait des sceptiques des convertis.

« Au début, j'arrivais à une réunion et l'on me disait : Vous ne m'enlèverez pas mon imprimante, confie Susan Layton. Maintenant, on m'accueille plus gentiment dans les réunions. »

Ricoh tient des réunions hebdomadaires avec Susan Layton et utilise un document DAO pour faire le suivi de chaque item jusqu'à ce qu'il soit résolu. Les demandes de nouveaux appareils sont discutées grâce à la mise au point d'un formulaire que doivent remplir le personnel et les professeurs avant que tout nouvel appareil ne franchisse les portes d'un édifice. Le progrès global est évalué trimestriellement.

Au-delà de la réduction importante du nombre d'appareils, l'université Regis a réalisé des économies intéressantes grâce à la gestion de l'impression. Durant la première année d'implantation (2012), l'université a épargné 166 000 \$ et son volume d'impression a diminué de près de 40 %.

« Regis n'aurait pas implanté ce programme de gestion de l'impression aussi rapidement sans l'aide de Ricoh », a souligné Erich Delcamp, directeur, infrastructure et opérations à l'université Regis. « Ricoh a fait plus que de nous offrir la technologie et les services. L'entreprise nous a aidés à rallier nos gens aussi. »

## Étude de cas

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



Des améliorations de processus s'annoncent aussi au centre d'impression, de copie et de courrier. Ricoh a trouvé des façons plus rentables pour le retour des manuels et le courrier reçu et envoyé.

Les prochaines étapes pour Regis et Ricoh seront la modification des comportements grâce à Equitrac et l'implantation d'une stratégie de contrôle et d'endiguement des couts. Aussi à l'horizon : l'impression mobile. Les étudiants, les professeurs et le personnel travaillent de plus en plus sur des tablettes et ont demandé que l'impression mobile soit instaurée à l'université au prochain retour en classe. Ricoh a fait appel à son équipe de technologie mobile et les discussions vont bon train.

« Si je dis à Ricoh que je veux que cela se fasse cette année, je sais que ça se fera. Et je n'ai pas à tout lâcher pour m'en occuper », a dit Susan Layton.

Le personnel Ricoh sur place à l'université Regis continue de chercher des économies, des améliorations de processus et des résultats quantifiables. Tout récemment, l'équipe Ricoh a produit le matériel de la 65e conférence annuelle de l'association des directeurs des finances des collèges et universités jésuites, tenue cette année à l'université Regis. Le personnel du directeur des finances de l'université a été très satisfait du produit fini, mais aussi de la réponse et de la volonté de l'équipe Ricoh à aller au-delà des attentes dans le cadre d'un événement aussi important.

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