

Étude de cas

éducation

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Un arrondissement scolaire à court de budget met en œuvre les services de gestion de documents de Ricoh sans augmenter les coûts

D'autres arrondissements scolaires apprennent que celui-ci a adopté une solution de gestion de documents entièrement intégrée, et ce malgré ses problèmes budgétaires. Elles se tournent vers cet arrondissement scolaire pour ouvrir la voie à des améliorations similaires dans les leurs.

À PROPOS DU CLIENT

Un arrondissement scolaire, situé dans le bassin de Los Angeles en Californie du Sud, a été fondé en 1907 et contribue à l'éducation de près de 10 000 élèves de la maternelle à la douzième année dans la communauté. Les dirigeants de l'arrondissement scolaire gèrent sept écoles primaires, trois écoles intermédiaires et une école secondaire à charte qui offre un programme rigoureux de préparation à l'université. Confronté à des budgets réduits, à la hausse des coûts, à des exigences réglementaires accrues et à un parc d'impression surchargé, l'arrondissement scolaire est allé chercher de l'aide auprès de Ricoh pour résoudre sa liste croissante de défis.

DÉFI

Au cours des dernières années, l'arrondissement scolaire a subi des changements importants en raison des pressions budgétaires. Premièrement, il y a eu une réduction importante du personnel et la plupart des enseignants qui ont été licenciés étaient ceux qui avaient le moins d'années de service — les types d'enseignants qui pouvaient s'identifier à une population étudiante de plus en plus douée en technologie. Comme pour de nombreuses écoles à travers le pays, cet exode a laissé un grand fossé technologique entre les générations dans l'arrondissement scolaire.

Deuxièmement, l'arrondissement scolaire avait fermé son centre de photocopie en raison de compressions budgétaires et de départs à la retraite du personnel. Bien qu'au début, tout cela semblait bien beau en théorie, cette décision a causé le déplacement de la charge d'impression vers le parc de l'arrondissement scolaire de 500 imprimantes et 50 MFP dispersées dans 16 bâtiments. Le résultat était des appareils surchargés, des pannes fréquentes et des coûts en hausse.

DÉFI

- Diminution des budgets
- Imprimantes peu fiables et pannes
- Piles de documents papier
- Absence d'un processus harmonisé de gestion de documents

SOLUTION

- Services de gestion de documents
- Gestion des centres de production
- Gestion d'impression Equitrac®
- Solution TRAC® — Soumission des tâches, gestion de la salle des dossiers et gestion des actifs
- Numérisation quotidienne/d'anciens dossiers

RÉSULTATS

- Services de gestion de documents sans coûts supplémentaires
- 90 % moins d'appels de service d'impression, changement vers un soutien TI mobile
- Économies de coûts appliquées aux services de numérisation
- Acceptation de la faculté et du personnel
- Modèle d'amélioration dans d'autres arrondissements scolaires

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

La California Dream Act, qui est devenue une loi d'État en 2011, a également fait pression sur l'arrondissement scolaire pour qu'il fournisse des relevés de notes comme preuve d'inscription pour les étudiants sans papiers cherchant une aide financière, et ce, dans un délai quatre jours suivant la demande. Les dossiers n'étaient pas entièrement numérisés, et le processus de répondre rapidement à ces demandes représentait une perte de productivité et un fardeau financier. De plus, des boîtes de documents papiers continuaient de s'accumuler dans tout l'arrondissement scolaire. Le directeur des achats cherchait depuis longtemps un moyen de suivre et de contrôler cet afflux de documents. Au même moment, le directeur de la technologie étudiait les moyens de connecter toutes les écoles de l'arrondissement scolaire et de développer un système cohérent et un flux de travaux pour la numérisation et la copie de documents.

Les choses en sont arrivées au point critique lorsque la directrice des achats se préparait à l'une de ses réunions bimensuelles du conseil scolaire. Contrariée par l'inefficacité qu'elle éprouvait à préparer sa grande présentation de documents en couleurs assemblés, elle se tourna vers Ricoh, un partenaire d'équipement de longue date, pour savoir ce qui pouvait être fait pour résoudre les nombreux défis de l'arrondissement scolaire.

SOLUTION

Ricoh a commencé par effectuer une analyse avec la directrice des achats de l'arrondissement scolaire, le directeur de la technologie et le surintendant. Sur un tableau blanc, ils ont décrit comment l'arrondissement scolaire fonctionnait aujourd'hui, les défis auxquels ils faisaient face, ce qu'ils savaient et ne savaient pas, et quel devrait être l'état final. Cela s'est transféré dans un organigramme très détaillé que l'équipe a créé et a suscité des réflexions initiales sur la présentation de cette nouvelle vision au conseil scolaire.

L'équipe a produit un deuxième document de suivi, exposant les stratégies, les processus et les étapes de mise en œuvre pour réaliser la nouvelle vision. Le document comprenait un calendrier et des marqueurs pour voir et suivre les progrès, et reconnaissait également que l'arrondissement serait un partenaire à part entière de Ricoh pour mener à bien la vision, avec tous les joueurs clés impliqués à chaque étape.

La nouvelle vision rejoignait également bien les plans du directeur de la technologie, qui avait l'intention de mettre en œuvre une plateforme technologique de pointe pour distinguer l'arrondissement scolaire en tant qu'innovateur et leader.

Une partie du processus impliquait Ricoh à travailler avec les responsables de l'école pour effectuer une analyse de documents dans trois des sites de l'arrondissement scolaire. Les représentants de Ricoh ont parcouru le campus, ont observé comment les imprimantes étaient utilisées et ont ensuite mené des entrevues et des sondages ciblés avec les enseignants et le personnel pour comprendre comment mettre en œuvre une gestion du changement et créer des ambassadeurs parmi eux.

Ensuite, la vision devait être approuvée par le conseil scolaire. Conscient que la vision pourrait être approuvée mais que le coût resterait un problème, l'équipe a mis au point une stratégie pour mettre en œuvre tout ce qui était nécessaire sans que l'arrondissement scolaire ne subisse des coûts supplémentaires. Tellement satisfaits de ce résultat, la directrice des achats et le directeur de la technologie ont présenté cette vision au conseil scolaire ainsi qu'un plan pour mettre en œuvre les services de gestion de documents de Ricoh. Impressionné par la rigueur de la vision et la proposition sans incidence financière, le conseil scolaire a accepté d'emblée d'aller de l'avant.

Le contrat établissait une solution complète de gestion des documents qui fournissait des processus stricts pour la gestion des actifs, les services de gestion de l'impression, la gestion des centres de production, la numérisation quotidienne et la numérisation d'anciens dossiers. Le contrat prévoyait également une solution de numérisation entièrement intégrée pour les étudiants et les ressources humaines, et une solution de flux de



Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

travaux personnalisée pour les services clés tels que les comptes créditeurs et débiteurs. Les soumissions de tâches d'impression en ligne au moyen de la solution TRAC de Ricoh® fournissent des devis instantanés et une autorisation au centre de production de l'arrondissement scolaire. De plus, le logiciel de gestion de l'impression et de récupération des coûts Equitrac® offre des outils de gestion comportementale pour aider l'arrondissement scolaire à faire le suivi d'utilisation. Des outils d'administration centralisés pour la gestion du parc et des services et fournitures en ligne ont aussi été mis en œuvre.

Une autre fonctionnalité importante pour le directeur de la technologie était la possibilité d'ajouter un « bouton Google ». L'arrondissement scolaire avait auparavant normalisé Google Docs™ en tant que répertoire de documents. Ce bouton personnalisé permet aux utilisateurs de télécharger et d'imprimer directement à partir de disques partagés, d'échanger et de réutiliser du matériel pédagogique.

L'arrondissement scolaire a été en mesure de mettre en place le contrat avec Ricoh en s'appuyant sur son contrat de Western States Contracting Alliance (WSCA). Le WSCA a récemment ajouté des services à ses paramètres, permettant à l'arrondissement scolaire d'éviter d'émettre un appel d'offres. Comme l'arrondissement scolaire savait déjà que Ricoh était parfaitement équipé pour fournir tout ce qu'elle voulait, sans frais supplémentaires, elle a estimé que le processus d'appel d'offres entraînerait des retards et une complexité inutile.

RÉSULTATS

L'ensemble du processus, de l'analyse à l'approbation du conseil, s'est fait en l'espace de neuf mois. Maintenant, l'arrondissement scolaire dispose d'une solution de gestion de documents entièrement intégrée qui lui permet de tirer parti de son plan technologique avant-gardiste. Des processus opérationnels et des outils de gestion ont été mis en place pour guider la stratégie de gestion des documents de l'arrondissement scolaire et pour réaliser leur investissement.

En ce qui concerne les coûts liés à l'impression, la direction des écoles et Ricoh ont réussi à réduire les dépenses globales de l'arrondissement scolaire de 5 %, ce qui leur donne la possibilité de financer la numérisation nécessaire de tous les anciens dossiers pour rattraper le retard de documents internes, ainsi que répondre aux critères de la California Dream Act dans un délai rapide. Ricoh est maintenant en train de faire la numérisation de tous les anciens dossiers de l'arrondissement scolaire. En un seul jour, l'arrondissement scolaire a réussi à télécharger 76 dossiers de personnel inactifs aux ressources humaines dans son système. Au cours des 18 prochains mois, Ricoh travaillera avec l'arrondissement scolaire pour numériser plus de 2 000 boîtes d'anciens dossiers.

En mettant en œuvre des outils de gestion comportementale, l'arrondissement scolaire peut réaliser des économies supplémentaires en modifiant les habitudes d'impression de ses utilisateurs. Bien que l'arrondissement scolaire souhaitait que chaque classe possède sa propre imprimante au point de vue de la sécurité, elle souhaitait également pouvoir contrôler et appliquer les politiques d'impression lorsque cela était nécessaire. Avec l'aide de Ricoh, un logiciel de gestion comportementale a été mis en place pour l'arrondissement scolaire entier et il a été établi qu'en transférant 10 feuilles par jour au MFP du personnel, l'arrondissement scolaire pourrait économiser l'équivalent d'un salaire d'enseignant à temps plein par an.

Les efforts de l'équipe pour gérer les changements organisationnels en menant des entrevues et des sondages auprès des enseignants et du personnel au cours du processus ont également porté leurs fruits. Cela a permis d'améliorer le niveau de satisfaction générale pour la nouvelle technologie et pour les services de Ricoh parmi les enseignants et le personnel.

Maintenant, d'autres arrondissements scolaires apprennent que celui-ci a adopté une solution de gestion de documents entièrement intégrée, et ce malgré ses problèmes budgétaires. Ils se tournent vers cet arrondissement scolaire pour ouvrir la voie à des améliorations similaires dans les leurs.

www.ricoh.ca