

Étude de cas

éducation

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Université internationale de Floride (FIU)

La FIU maîtrise les services de courrier et d'impression de son campus dans un monde où la mobilité s'accroît

« Nous souhaitions avoir un service plus professionnel avec des centres bien approvisionnés en marchandise, davantage de services, des délais d'exécution plus rapides et une expérience globale positive. Nous avons obtenu tout cela; je n'ai que des éloges à faire à l'endroit de Ricoh. »

*Jeff Krablin,
Ancien vice-président associé,
Soutien aux entreprises
Univ. internationale de Floride
Miami, Floride*

À PROPOS DU CLIENT

Avec deux grands campus principaux et plusieurs petits emplacements secondaires dans la région ensoleillée du sud de la Floride, l'Université internationale de la Floride (FIU) est un établissement où quelque 54 000 étudiants viennent absorber de l'information et se préparer à poursuivre des carrières dans le nouveau monde du travail.

Figurant parmi les cinq premières universités pour le taux d'inscription et classée au premier rang au pays pour la délivrance de baccalauréats et de maîtrises aux étudiants hispaniques, la FIU prend très au sérieux son engagement envers son corps étudiant diversifié. Ses infrastructures doivent être d'une grande qualité. Les 5 200 membres du personnel enseignant et administratif de l'université doivent faire preuve d'expertise et de pensée créatrice pour donner vie à leur curriculum. Les étudiants doivent pouvoir accéder facilement aux outils qui font briller leurs travaux — ainsi qu'à des ressources pratiques et à proximité pour imprimer des documents et envoyer des colis.

Cependant, en dépit des nombreuses réalisations de la FIU, l'université ne parvenait pas à offrir des services d'impression et d'envoi professionnels qui reflétaient sa marque distinctive. La FIU figure parmi les universités reconnues pour leurs études doctorales et leurs recherches. Elle fut la première université en Floride à être admise au Phi Beta Kappa. De plus, son programme d'athlétisme fait partie de la conférence de la Division 1 de la NCAA (National Collegiate Athletic Association). En 2012, la FIU a donc décidé que les choses devaient changer. L'université a confié à Ricoh la tâche de repenser et de gérer ses centres d'impression et de courrier alors peu performants et peu attrayants et de remplacer son piètre parc d'appareils multifonctions par une solution d'impression partout et en tout temps depuis presque n'importe quel appareil.

DÉFI

- Centres documentaires aux services limités
- Aucun service ni fourniture de courrier sortant
- Service lent et non réceptif
- Centres documentaires démodés et peu accueillants qui ne reflètent pas la marque FIU

SOLUTION

- Conversion des centres existants en centres professionnels de copie, d'impression, d'emballage et d'expédition
- Utilisation des services gérés de Ricoh
- Mise en place de MFP Ricoh, de stations de copie et d'impression libre-service M500 d'EFI, et de l'application PrintMe

RÉSULTATS

- Centres d'impression qui reflètent la marque FIU
- Éloges des étudiants ainsi que du personnel enseignant et administratif
- Augmentation du nombre de visiteurs
- Augmentation des revenus globaux et du partage des revenus avec la FIU

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

DÉFI

Lorsque le service de soutien aux entreprises de la FIU a chargé son précédent fournisseur de MFP de mettre en place deux centres documentaires sur le campus pour répondre aux besoins des étudiants ainsi que du personnel enseignant et administratif, il s'attendait à une petite imprimerie professionnelle et semblable aux centres d'impression et d'expédition de renommée nationale. Ce n'est pas du tout ce qu'il a obtenu.

Ses centres documentaires offraient très peu de services, leurs délais de production étaient longs, et leur apparence et disposition étaient peu accueillantes. Les tâches étaient souvent livrées en retard ou erronées et des plaintes parvenaient jusqu'au service de soutien aux entreprises de la FIU. Les étudiants, tout comme le personnel enseignant et administratif, devaient donc quitter le campus pour se trouver une imprimerie plus rapide, fiable et professionnelle.

« Nos diverses populations ont des besoins tout aussi diversifiés », a remarqué Jeff Krablin, ancien vice-président, Soutien aux entreprises, FIU. « Notre personnel se soucie beaucoup des fonctions de sécurité pour ses documents et réclame un niveau de service élevé qui est économique, car il fait très attention à son budget. En revanche, les étudiants n'impriment habituellement que quelques pages avant de se précipiter à leurs cours, ou ils envoient des colis à la maison. Ils ont besoin d'un service rapide à faible coût avec des services et des fournitures d'expédition. »

Lorsqu'elle travaillait avec un autre fournisseur, la FIU s'attendait à un centre documentaire professionnel semblable aux centres d'impression et d'expédition de renommée nationale. Ce n'est pas du tout ce qu'elle a obtenu.

Or, les centres documentaires de la FIU n'offraient aucun service d'expédition. Si les étudiants avaient besoin d'envoyer des effets personnels comme des télévisions, des vêtements ou des ordinateurs à la maison, ils devaient quitter le campus pour le faire. Il en allait de même pour les livres qu'ils empruntaient, qui devaient être ramenés à la fin de la session. Les étudiants devaient quitter le campus de nouveau en trébuchant leurs livres jusqu'à un emplacement local d'expédition.

La FIU ne disposait que de simples capacités d'impression, les MFP du précédent fournisseur se situant dans les centres documentaires et étant dispersés sur l'ensemble du campus. Ces MFP étaient également accablés de problèmes d'entretien et dépourvus de toute capacité d'impression mobile, malgré le fait qu'un nombre croissant d'étudiants et de membres du personnel enseignant et administratif préparait et effectuait régulièrement des travaux sur des appareils mobiles.

Cinq ans auparavant, Ricoh approvisionnait la FIU en MFP, mais il a été remplacé par le précédent fournisseur dans les années qui ont suivi. Lorsque la FIU est devenue mécontente, les décideurs du service de soutien aux entreprises se sont mis à envisager des solutions de rechange, dont le rétablissement de son rapport avec Ricoh. La priorité absolue de la FIU était de trouver un partenaire qui pourrait concrétiser sa vision d'un centre professionnel de copies, d'impression, d'emballage et d'expédition en adaptant son parc d'imprimantes pour étudiants et invités au monde de plus en plus mobile.

SOLUTION

La FIU a commencé par inviter plusieurs fournisseurs, y compris le fournisseur existant, à faire une visite des centres documentaires en dehors des heures d'ouverture afin qu'ils puissent effectuer une analyse de la situation. Ricoh est allé encore plus loin en observant les opérations le jour afin de cibler les principales lacunes de l'exploitation actuelle et en discutant avec les étudiants ainsi que le personnel enseignant et administratif pour en apprendre davantage sur des préoccupations précises.

Avec une idée claire de l'environnement actuel, Ricoh a pu mettre à profit son expertise en services gérés acquise par la gestion de plusieurs centres similaires dans d'autres établissements d'enseignement supérieur afin de préparer une proposition et de remporter le contrat. Enfin, Ricoh a

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

démonstré à la FIU qu'il avait le plan parfait pour restructurer et améliorer les services des centres documentaires, des spécialistes extrêmement compétents pour prendre la relève des opérations quotidiennes des centres, une trajectoire claire pour la mise en œuvre de l'impression pour étudiants et invités dans les cinq campus, et la technologie nécessaire pour permettre l'impression mobile.

Ricoh s'est d'abord attaqué aux centres documentaires. Peu avant le début de la session du printemps, en seulement deux semaines, l'équipe Ricoh a démantelé les centres documentaires pour en faire des centres de copie, d'impression, d'emballage et d'expédition attrayants et professionnels. Elle a remplacé le tapis, peinturé les murs, installé des armoires, posé des enseignes et échangé l'équipement du précédent fournisseur par de nouveaux MFP Ricoh.

Les deux centres sont maintenant équipés de MFP Ricoh qui permettent aux étudiants d'y envoyer leurs tâches d'impression au moyen de l'application PrintMe — à tout moment et à partir de n'importe où et de n'importe quel appareil. Arrivés au centre, il leur suffit de saisir un code pour récupérer les travaux imprimés.

D'autres offres de services ont été ajoutées, notamment l'impression d'affiches et de bannières et de nombreux choix de reliure. Ricoh a également stocké les centres de fournitures pour l'expédition de colis sur le campus pour les étudiants.

« Nous souhaitons avoir un service plus professionnel avec des centres bien approvisionnés en marchandise, davantage de services, des délais d'exécution plus rapides et une expérience globale positive », a affirmé M. Krablin. « Nous avons obtenu tout cela; je n'ai que des éloges à faire à l'endroit de Ricoh. »

Les spécialistes des services gérés de Ricoh qui dirigent les centres ont grandement contribué à cette réussite. L'équipe de Ricoh va au-delà des attentes pour offrir un service rapide et pour assurer que chaque tâche soit bien faite. Elle offre également des conseils aux étudiants ainsi qu'au personnel enseignant et administratif sur la meilleure façon d'assembler leurs projets et les diverses options de reliure à leur disposition.

« Notre conseil d'administration fut si impressionné par Ricoh que ses membres apportent désormais leurs documents importants — souvent composés de plusieurs pages qui doivent être reliés de façon professionnelle — au centre, car ils savent qu'ils peuvent se fier à Ricoh pour bien faire le travail », a noté M. Krablin. « Ricoh a établi la confiance et le sens de partenariat que recherchaient nos communautés. »

Ricoh a également mis en place des technologies de copie et d'impression libre-service partout sur le campus afin que les étudiants et les invités n'aient pas à se rendre jusqu'aux centres de copie, d'impression, d'emballage et d'expédition pour produire des documents. Aux 28 nouveaux MFP Ricoh dispersés sur le campus sont venues s'ajouter des stations M500 d'EFI — une solution de rechange moderne aux appareils à pièce de monnaie qui permet aux étudiants d'avoir accès à leurs documents, d'imprimer et de payer facilement à partir de n'importe quel appareil. Les étudiants et les invités peuvent choisir leur document d'une clé USB, d'un appareil mobile ou d'un compte de stockage en nuage, puis simplement payer pour leurs impressions par carte de crédit, de campus ou prépayée.

« Il nous fallait améliorer nos capacités d'impression libre-service à l'appareil pour étudiants et invités. Ricoh avait les appareils et la technologie nécessaires — de même que le bon niveau de service », a expliqué M. Krablin.

« Notre service d'impression libre-service se relie très bien à nos centres — avec un seul point de service de notre fournisseur d'impression sur site. »

Ricoh a également déterminé que la FIU n'avait pas besoin de tous les appareils installés partout sur le campus par le précédent fournisseur. Par conséquent, la FIU a pu réduire la taille de son parc de MFP en diminuant les coûts associés. Bien que les économies ne fussent pas le principal facteur du programme, la FIU voulait des solutions à un prix concurrentiel et qui offraient la meilleure valeur.

« Nous ne cherchions pas à obtenir le prix le plus bas. Nous voulions une bonne structure de coûts avec le niveau de service approprié, et c'est ce que Ricoh nous a livré », a souligné M. Krablin.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

« Ricoh a établi la confiance et le sens de partenariat que recherchaient nos communautés. »

RÉSULTATS

La FIU possède maintenant un centre de copie, d'impression, d'emballage et d'expédition qui reflète sa marque distinctive et son engagement à livrer aux membres de sa communauté des services de haut niveau à un prix concurrentiel. Et les membres de la communauté l'ont effectivement remarqué. Le centre a reçu de nombreuses félicitations des étudiants et du personnel —jusqu'aux membres du conseil d'administration. L'utilisation des centres et des imprimantes libre-service a augmenté depuis que Ricoh a pris la relève, et les revenus montent aussi, ce qui crée une situation gagnant-gagnant, tant pour la FIU que pour Ricoh.

Plus de clients et un succès partagé

Les centres sont devenus une partie intégrante des offres de service du campus de la FIU. Si un étudiant va être en retard pour un cours, il sait qu'il peut simplement envoyer sa tâche d'impression au centre par courriel et la ramasser avec assez de temps pour se rendre à son cours. Les départements de génie et de la biométrie savent qu'ils peuvent se fier à Ricoh pour produire leurs dessins compliqués. Le centre est même devenu la principale source d'impression d'affiches pour un groupe d'étudiants dont la présentation nationale a lieu à Washington.

L'augmentation du nombre de visiteurs aux centres est évidente. À la fin de l'année 2013, les centres avaient servi 42 000 visiteurs. En 2014, ce montant a presque atteint 60 000 visiteurs. Et au début de 2015, 12 000 visiteurs avaient déjà utilisé le centre pour imprimer, expédier ou profiter des nombreux autres services offerts — kiosque à photo, services notariaux, services de passeport, et impression de bannières promotionnelles.

Bien que Ricoh assure le fonctionnement des centres de copie, d'impression, d'emballage et d'expédition de la FIU, les revenus sont partagés entre Ricoh et la FIU. Depuis que Ricoh a assumé la responsabilité de gérer les centres, les revenus globaux ont augmenté de 36 % et la part des revenus de la FIU a augmenté de 176 %. La FIU réinvestit une partie de sa part dans les centres afin d'élargir les services pour les membres de sa communauté.

« Nous sommes tous dans la même galère », a affirmé M. Krablin. « Nous aimons relever les défis avec nos fournisseurs et leur donner l'occasion de réaliser qu'ils n'ont pas à tout payer. »

Mieux se faire connaître et donner en retour

Avec autant d'étudiants et de membres du personnel sur le campus, Ricoh a besoin d'un peu d'aide pour faire connaître ses centres et ses options d'impression libre-service à l'échelle du campus. Pour mieux se faire connaître, Ricoh organise un concours annuel et offre une bourse de 4 000 \$ aux deux étudiants avec les idées les plus créatives pour promouvoir l'impression sur le campus.

Chaque candidat étudiant doit soumettre une campagne de marketing qui tire parti des médias sociaux, de l'impression et du publipostage électronique, qui développe des moyens de promouvoir des services comme l'application PrintMe, et qui suggère des améliorations aux enseignes du campus.



Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Les prochaines étapes et un partenariat continu

L'université et Ricoh sont sur le point de mettre en place une nouvelle technologie qui permettra de faire des soumissions en ligne pour simplifier davantage l'envoi de travaux d'impression aux centres ou aux imprimantes libre-service éloignés des clients et des étudiants. Lors d'une réunion stratégique trimestrielle avec la FIU, Ricoh a présenté une technologie qui pourra rationaliser la numérisation des documents papier aux MFP et qui enverra automatiquement l'information au compte Blackboard Learn™ de l'étudiant ou du membre du personnel au moyen de l'environnement en nuage intégré (ICE) de Ricoh. Ricoh a également initié la FIU à ses services TI gérés et services en nuage de mindSHIFT pour assurer le bon fonctionnement des systèmes de l'université et pour résoudre rapidement les problèmes de TI.

« Lors de nos réunions avec Ricoh, nous essayons toujours de trouver ce que nous pouvons faire d'autre. Quelle est la prochaine étape? », a conclu M. Krablin. « Ricoh apporte toujours quelque chose de nouveau. Voilà un véritable partenariat. »

www.ricoh.ca