

Étude de cas

éducation

Université Capilano

Mieux servir les étudiants avec la gestion de documents riche en fonctionnalités

La solution de gestion de documents Laserfiche primée de Ricoh permet d'économiser temps et argent au bureau du registraire en numérisant, recherchant et stockant les dossiers des étudiants.

À PROPOS DU CLIENT

L'université Capilano est un établissement axé sur l'enseignement offrant une éducation de qualité supérieure à plus de 7 000 étudiants répartis dans deux campus situés à Sunshine Coast et dans le district régional du Grand Vancouver. Avec 12 programmes dans des domaines incluant les beaux-arts, les affaires, le tourisme et la formation générale, l'université Capilano a acquis une réputation internationale pour la qualité de son enseignement, de ses programmes et de ses services.

DÉFI

Durant huit ans, le bureau du registraire de l'université Capilano a compté sur un système maison pour gérer les dossiers des étudiants. Et bien que ce système ait fonctionné par le passé, les besoins du département avaient dépassé sa technologie actuelle. « La plupart des personnes qui avaient élaboré l'ancien système n'étaient plus parmi nous pour en assurer le soutien », explique Karen McCredie, registraire à l'université Capilano. « Nous étions aussi de plus en plus préoccupés à propos de la longévité, de la compatibilité aux nouveaux logiciels et appareils, et sa capacité de traiter la quantité de documents que nous amassons au fil du temps ».

Le personnel du bureau du registraire s'inquiétait aussi du fait que le système ne stockait pas adéquatement les documents numérisés – la qualité du numériseur laissait à désirer, par conséquent, des milliers de documents physiques étaient stockés comme renfort dans un emplacement sécuritaire hors site. « En raison du manque de confiance en l'ancien système, nous étions incapables de faire la transition à l'environnement sans papier que nous souhaitions atteindre », ajoute Karen.

Un autre inconvénient du système obsolète était sa dépendance à un système d'étiquetage par code à barres complexe et dispendieux. Les imprimantes de codes à barres, remplacées généralement tous les deux ans, étaient installées sur le bureau de chaque employé. Le processus d'impression, de décollage, de collage et de vérification des codes à barres sur chaque document numérisé était coûteux, bruyant, et gruge-temps. Et, en raison du faible nombre de stations de numérisation au bureau, des goulots d'étranglement survenaient et les documents étaient temporairement inaccessibles alors que des documents avec code à barres s'accumulaient dans la file pour être numérisés.

Une fois que les documents étaient enfin numérisés dans le système, le personnel faisait face à d'autres obstacles : la fonction de recherche était limitée à la recherche seulement par le numéro d'identification de l'étudiant, il n'y avait aucun filtre pour le type de document pour affiner les résultats de la recherche, et à cause de la qualité de la numérisation, des données étaient manquantes ou des numérisations étaient illisibles.

« Nos plus anciens dossiers d'étudiants, jadis stockés dans deux grands classeurs remplis de milliers de microfiches, sont maintenant ajoutés au système de gestion de document. Il s'agit d'une importante réduction des risques pour nous, et le fait que tous nos dossiers soient centralisés est un gros avantage. »

Karen McCredie, Registraire
Université Capilano

DEFI

- Système de gestion de documents fait maison incapable de maintenir le rythme des besoins changeants et croissants.
- Le manque de contrôle de la qualité a eu pour conséquence que des copies de sauvegarde papier étaient stockées hors site.
- Le système de codes à barres dispendieux et complexe engendre des goulots d'étranglement et l'indisponibilité des documents.

SOLUTION

- Solution de gestion de documents sur mesure intégrée au système.
- Les dossiers ROC sont entièrement interrogeables.
- Système de codes à barres éliminé.
- Numérisation des plus anciens dossiers ajoutant de la redondance et accélérant l'accès à l'information.

RESULTATS

- Processus rationalisé et de l'équipement additionnel permettant d'augmenter la qualité des numérisations et la récupération efficace des documents électroniquement.
- Économies de temps et de coûts significatives observées avec une amélioration de la recherche de document pour les employés du bureau du registraire.
- Nouvelle procédure de contrôle de la qualité permettant d'assurer que les images sont lisibles et de réduire le besoin pour le stockage physique comme sauvegarde.

SOLUTION

Par l'entremise d'un processus d'appel d'offres en février 2015, Ricoh a été sélectionné comme étant le fournisseur le mieux équipé pour répondre aux besoins liés à un nouveau système de gestion de documents pour le bureau du registraire.

« Le niveau d'expérience que détient Ricoh dans un contexte d'études postsecondaires était très rassurant pour nous », affirme Karen. « Et, ayant déjà travaillé avec Ricoh par le passé, j'avais extrêmement confiance qu'ils répondraient, et même excéderaient nos attentes. »

Ricoh a réalisé des rencontres de découverte avec l'université Capilano et a appris qu'elle préférerait une intégration au système d'information sur les étudiants actuel, lequel était utilisé comme leur système administratif d'admission des étudiants. Ricoh a élaboré une solution de gestion documentaire qui se connectait au système d'information sur les étudiants de l'école pour la numérisation, la recherche et le stockage des dossiers des étudiants.

La nouvelle solution incluait plusieurs fonctions mises à niveau que le système maison n'avait pas. Les dossiers des étudiants numérisés au système sont maintenant compatibles à la reconnaissance optique des caractères (ROC), ce qui permet la recherche en plein texte pour n'importe quel mot clé. Chaque image numérisée doit aussi être vérifiée pour la qualité par l'employé avant d'être enregistrée dans la base de données, ce qui empêche les images déformées ou numérisées incorrectement d'être enregistrées. La solution de Ricoh a éliminé le besoin d'utiliser le système de codes à barres au complet, et a pavé la voie au bureau en matière de réduction ou d'élimination de l'entreposage physique des dossiers.

En plus d'avoir élaboré la composante logicielle de la solution, Ricoh a installé un nouveau lot de numériseurs Kodak sur le bureau des employés, réduisant les goulots d'étranglement documentaires puisque chaque employé peut maintenant numériser ses documents immédiatement.

Ricoh aide également l'université Capilano à numériser les anciens dossiers d'étudiants en les numérisant hors site à l'un des cinq centres de services d'information d'affaires de Ricoh, qui sont utilisés pour faciliter l'impartition des procédures d'affaires. « Nos plus anciens dossiers d'étudiants, jadis stockés dans deux grands classeurs remplis de milliers de microfiches, sont maintenant ajoutés au système de gestion de documents. Il s'agit d'une importante réduction des risques pour nous, et le fait que tous nos dossiers soient centralisés est un gros avantage.

RÉSULTATS

La solution de gestion de documents de Ricoh, jumelée à des numériseurs additionnels, améliore le flux de travaux quotidien du personnel du registraire, et permet à l'université Capilano d'économiser à la fois temps et argent. Les employés économisent maintenant environ 30 secondes par page numérisée, et les coûts en équipement et fournitures ont considérablement diminué. « Nous n'avons pas à acheter de nouveaux autocollants, ou réparer les imprimantes de codes à barres à mesure qu'elles tombent en panne », indique Karen.

« Ces situations qui représentaient d'importantes dépenses sont maintenant complètement éliminées. Nous observons aussi des économies immédiates lorsque de nouveaux employés se joignent à nous, car nous n'avons pas à les installer avec un système de codes à barres dispendieux. »

Avec le système de codes à barres étant retiré, il n'y a aucun risque de perdre un document en plein milieu du processus de numérisation. Les employés peuvent numériser les documents à leur bureau, ou à tout appareil multifonction Ricoh du bureau.

Tous les documents sont maintenant interrogeables, ce qui représente un énorme avantage pour les employés qui recherchent un dossier d'étudiant particulier. Lorsqu'il accède aux documents via le logiciel directement, le personnel peut faire une recherche par le nom de l'étudiant, le numéro et filtrer par type de document sans devoir parcourir une longue liste fastidieuse. De plus, Ricoh a construit un portail Web pour permettre aux employés qui n'ont pas accès au système d'information sur les étudiants actuel ou à la solution logicielle complète de facilement rechercher et trouver les documents dont ils ont besoin.

L'assurance de la qualité du nouveau système est aussi une nouveauté précieuse. Désormais, chaque employé doit vérifier visuellement que l'image numérisée ne comporte aucune erreur avant de l'enregistrer dans le système. Et Karen McCredie affirme que cette confiance en ce nouveau système présente d'énormes avantages : « Nous économisons temps et argent puisque nous n'avons plus besoin d'entreposer de documents physiques dans une installation hors site. Ricoh nous a donné la confiance nécessaire pour détruire nos documents plus rapidement. »

À PROPOS DE RICOH

Ricoh Canada Inc. est un chef de file dans le domaine des solutions de documents durables. Les solutions entièrement intégrées de Ricoh (services, gens, logiciels et équipement) permettent à nos clients de contrôler efficacement l'entrée, la sortie et la gestion de leur information à mesure qu'ils passent à un environnement numérique et écologique.

Avec le logiciel d'affaires primé Laserfiche, Ricoh est en mesure de fournir une solution de gestion documentaire aussi bien aux entreprises du secteur privé et que du secteur public. Ricoh aide les entreprises à transformer la façon dont ils travaillent et à tirer avantage de l'imagination collective de leurs employés.