

Étude de cas

But non lucratif

Il était logique d'abandonner le modèle de travail déjà sur site qui incluait des coûts fixes pour le personnel et les technologies. Ricoh a plutôt proposé la solution idéale pour la NCAA; le traitement hors site et un prix par demande.

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

National Collegiate Athletic Association

Les Services d'imagerie numérique de Ricoh obtiennent la victoire en accélérant le traitement de relevés de notes et en réduisant les coûts du centre d'admissibilité de la NCAA

À PROPOS DU CLIENT

Une énorme quantité de relevés de notes se déverse sur le centre d'admissibilité de la NCAA chaque année de la part d'athlètes du secondaire qui veulent offrir leurs talents au niveau collégial. La NCAA reçoit environ 100 000 relevés de notes par an, la majorité durant l'été, et son personnel veut s'assurer que le traitement de ces documents se fera dans une parfaite intégrité.

Ces informations peuvent être transmises de plusieurs façons : par papier, par télécopie ou par voie électronique. Chaque information reçue doit être entrée, suivie et indexée dans le système dorsal de la NCAA dans les délais prévus. La gestion de toutes ces informations est une tâche complexe et difficile. Ayant déjà collaboré avec le centre d'admissibilité et d'autres divisions de la NCAA auparavant, Ricoh leur a proposé une solution afin d'augmenter considérablement leur efficacité, d'améliorer leurs délais de production et de réduire leurs coûts.

DÉFI

Une attestation d'admissibilité pour un étudiant athlète et son futur CÉGEP ou sa future université représente beaucoup de travail. Généralement, il y avait un délai de cinq à sept jours après la réception du relevé de notes avant qu'il ne soit visible dans le système accessible au public de la NCAA, car chaque document parvenant au centre devait être numérisé, indexé et apparié manuellement au bon étudiant athlète. Le centre recevait régulièrement un grand nombre de demandes de renseignements à propos des relevés de notes.

La NCAA a créé le centre d'admissibilité il y a neuf ans afin de gérer l'afflux de relevés de notes et a constaté un taux élevé de rendement grâce aux documents. La majorité des relevés de notes traités au centre concernaient des étudiants américains, mais certains concernaient des étudiants internationaux.

DÉFI

- Problèmes liés à la qualité d'impression
- Numérisation de documents sur place coûteuse
- Mélange de documents papier, électroniques ou télécopiés
- Charge de travail dépendant de la saison, mais coûts fixes

SOLUTION

- Projet pilote des Services d'imagerie numérique de Ricoh
- Alignement des procédures de documents papier et de documents électroniques
- Alignement du prix aux volumes
- Traitement hors site sécuritaire des relevés de notes

RÉSULTATS

- Diminution des coûts de 15 % durant la première année
- Documents numérisés visibles en 48 heures
- Nombre de demandes de renseignements réduit de moitié
- Traitement simple des relevés de notes papier et électroniques

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

De nos jours, alors que la majorité du monde utilise le numérique, certaines écoles secondaires mettent du temps à adopter la transmission électronique de documents.

De nos jours, alors que la majorité du monde utilise le numérique, certaines écoles secondaires mettent du temps à adopter la transmission électronique de documents. Le traitement était encore beaucoup centré sur les demandes papier puisque les relevés de notes étaient postés ou télécopiés à la NCAA, où les équipes de gestion de services sur place devaient numériser et indexer chaque relevé. Pour les écoles désirant envoyer les documents par voie électronique, la NCAA s'était associée à un fournisseur afin de créer une infrastructure et un processus pour la transmission électronique de documents.

Dans un mois d'été typique, le centre traitait plus de 20 000 relevés de notes alors que dans un mois en dehors de la saison estivale, il en traitait moins de 4 000. Pourtant les coûts de personnel, de matériels et de logiciels demeuraient fixes.

La NCAA avait aussi un autre fournisseur sur place qui s'occupait des services de courrier en effectuant le triage et la préparation des relevés de notes reçus. La NCAA payait également un prix fixe pour cette équipe.

Ricoh s'était occupé de quelques numérisations de documents internationaux pour la NCAA par le passé, leur avait déjà offert du soutien d'équipements et était en train de collaborer avec leur département juridique à but non lucratif. Voyant l'occasion d'aider le centre d'admissibilité de la NCAA à atteindre ses objectifs, Ricoh leur proposa une meilleure méthode de travail.

SOLUTION

La NCAA avait toujours réparti la numérisation et l'indexation des documents à un fournisseur de services, mais Ricoh leur recommanda de passer à l'étape supérieure en confiant le traitement à ses Services d'imagerie numérique. C'était le meilleur moyen pour augmenter leur efficacité de traitement de documents, améliorer leurs délais de production et réduire leurs coûts.

Les tarifs pourraient être alignés au volume. Il serait nécessaire de diminuer le nombre d'employés attirés au courrier et d'équipements de traitement sur place. Les délais de production de documents pourraient être réduits. La quantité de demandes de renseignements pourrait être diminuée. Les flux de travaux sur papier pourraient être alignés à la procédure de relevés de notes électroniques du centre d'admissibilité.

La NCAA a convenu à un projet pilote de six mois avec les Services d'imagerie numérique de Ricoh et leur centre hors site de traitement des documents juste avant les mois chargés de l'été. Il ne leur restait qu'un an avant la fin de leur contrat avec les fournisseurs de services actuels et la NCAA voulait tester les employés, les procédés et les technologies de Ricoh afin de s'assurer que ces derniers étaient capables de gérer leurs flux de travaux et de respecter l'intégrité de leurs documents avant de modifier leurs méthodes de travail.

Ricoh a prouvé à la NCAA que son personnel suivrait des protocoles rigoureux de chaîne de possession afin d'assurer l'intégrité de chaque relevé de notes, et ce, du moment qu'il quitte le centre d'admissibilité jusqu'au moment où il est traité et livré. Ricoh a démontré ses procédures automatisées, sécuritaires et ininterrompues de numérisation, d'indexation et de classification pour chaque relevé de notes. Ricoh a même prouvé qu'il pouvait s'adapter au format de fichier

Ricoh a prouvé à la NCAA que son personnel suivrait des protocoles rigoureux de chaîne de possession afin d'assurer l'intégrité de chaque relevé de notes et ce, du moment qu'il quitte le centre d'admissibilité jusqu'au moment où il est traité et livré.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

requis et aux exigences de téléversement alors que le centre d'admissibilité faisait la transition à SharePoint^{MC} comme répertoire où les relevés de notes seraient dorénavant stockés.

Après quatre mois de discussions et de tests, la NCAA était très satisfaite des services offerts. Ricoh commencerait à collaborer avec la NCAA et prendrait en charge le traitement des relevés de notes juste avant les mois chargés d'été. Depuis ce jour, presque tous les relevés de notes ont passé par le centre de traitement de documents de Ricoh.

RÉSULTATS

Chaque année, il est impossible de savoir combien d'étudiants vont s'inscrire au centre d'admissibilité et faire une demande d'accréditation auprès de la NCAA. Par conséquent, la NCAA estime que près de 65 % de leurs coûts liés à la charge de travail sont variables.

Ainsi, il était logique d'abandonner le modèle de travail déjà sur site qui incluait des coûts fixes pour le personnel et les technologies. Ricoh a plutôt proposé la solution idéale pour la NCAA; le traitement hors site et un prix par demande.

Il fallait habituellement une semaine pour qu'un relevé de notes soit visible avec l'ancienne méthode sur place. Maintenant, cela prend 48 heures.

Modèle flexible et prix alignés

L'objectif ultime depuis le début de cette collaboration était d'aligner les coûts de la NCAA à leur demande. Si la demande diminue, les coûts aussi. Si la demande augmente, les coûts suivront.

Délais de production et demandes de renseignements moindres

L'efficacité est importante. Il fallait habituellement une semaine pour qu'un relevé de notes soit visible avec l'ancienne méthode sur place. Maintenant, cela prend 48 heures. De plus, ces relevés sont automatiquement appariés au bon étudiant athlète, éliminant ainsi un long processus manuel qui ralentissait la production.

Le nombre de demandes de renseignements a considérablement diminué grâce au traitement simple et accéléré des relevés de notes par les Services d'imagerie numérique de Ricoh. Les questions à propos de l'admissibilité ont aussi été réduites de moitié. Puisque Ricoh s'occupe du traitement de tous les relevés de notes, la NCAA a été capable de réduire l'ampleur de ses opérations postales.

Formes indifférentes et communication quotidienne

À la NCAA, il n'y a plus aucune distinction entre le traitement de relevés de notes papier ou électroniques. Ricoh traite les deux, fournissant les copies numérisées de documents papier en un lot à la NCAA et les documents électroniques dans un second lot. La NCAA téléverse alors facilement ces deux lots, accompagnés de leurs fichiers CVS, dans sa base de données pour que les informations soient rapidement visibles pour les étudiants et le personnel des écoles.

Ricoh informe quotidiennement la NCAA du nombre de relevés de notes traités et avertit le centre d'admissibilité lorsqu'il y aura bientôt une hausse du volume de travail afin que le personnel se prépare.

www.ricoh.ca