

Park University se prépare à la croissance des effectifs en se dotant d'un processus optimisé, sans papier



« Xerox a conçu et mis en œuvre un système de gestion des documents pour centraliser les divers processus papier. Aujourd'hui, nous fonctionnons comme une seule entité. »

– Michael H. Droge, Ph.D.
Recteur
Park University

Contexte

Park University est un établissement privé pionnier qui exploite 43 campus dans 21 États, a son siège social à Parkville (Missouri), compte plus de 25 000 étudiants par an et figure parmi les premières universités accréditées à offrir des programmes d'études en ligne.

Le défi

Il y a quelques années, Park University a vu monter considérablement les inscriptions et s'est rendu compte que le processus en place, décentralisé, manuel et basé sur papier est caduc.

À l'époque, chaque campus avait son processus d'inscription mais, dans l'ensemble, ce dernier consistait à collecter, à copier et à envoyer les documents papier à un bureau central du registraire aux fins de stockage.

Lorsque les inscriptions ont commencé à monter en flèche, le déluge de papiers a vite débordé les capacités du bureau des admissions, du registraire et d'aide financière. De fait, Park University n'était plus en mesure de traiter les demandes en temps utile et prenait parfois 30 jours pour terminer le processus.

De même, les processus axés sur papier ne permettaient pas aux membres du personnel de trouver des informations exactes et à jour pour résoudre les problèmes de tel ou tel étudiant. En effet, ils passaient parfois entre 30 et 40 % de leur temps à dénicher la bonne information.

Tous comptes faits, les retards du traitement des demandes coûtaient à l'université environ 1,5 million de dollars en manque à gagner chaque semestre. Les difficultés nées de l'accès à l'information avaient aussi des incidences négatives sur l'efficacité organisationnelle et la qualité des services aux étudiants.

Pour s'attaquer à ces défis, l'équipe exécutive de Park University a élaboré et mis en œuvre, avec le concours d'un partenaire éprouvé — Xerox — une stratégie de gestion des documents efficace et durable.

L'objectif : standardiser et optimiser le processus d'inscription dans toute l'université et améliorer de manière appréciable l'accès à l'information exacte et à jour concernant les étudiants.

La solution

Travaillant étroitement avec les responsables de l'université, nos experts en Lean Six Sigma ont pu évaluer la situation, quantifier l'impact des améliorations potentielles et s'assurer que nos recommandations viendraient appuyer la mission de l'université ainsi que sa vision et sa stratégie à long terme.

Puis, nous avons commencé à concevoir et à mettre en œuvre une solution polyvalente pouvant standardiser, simplifier et automatiser le processus d'inscription et améliorer à l'échelle de l'université l'accès à l'information.

Flux d'information simplifié, le tremplin vers la croissance

La première étape a consisté à mettre en place une infrastructure de gestion des documents électroniques avec un référentiel ultramoderne relié aux postes de numérisation et de consultation implantés à chaque campus de même qu'au système d'information étudiant en place. Ensuite, nous avons formé le personnel et aidé chaque campus à aligner ses processus sur la stratégie organisationnelle de Park University.

Une fois cette phase terminée, les membres du personnel peuvent rapidement numériser et indexer des documents à distance et les télécharger vers le référentiel central, éliminant ainsi l'envoi ou le courrier manuel. La solution a aussi éliminé un fardeau, celui de copier de gros volumes de documents, comme c'était le cas au bureau des admissions, d'aide financière aux étudiants et du registraire.

Enfin, nous avons aidé l'université à mettre en œuvre les formulaires d'inscription et de demande d'information électroniques. Dès lors, les étudiants et les membres du personnel peuvent remplir des formulaires en ligne et les informations recueillies sont automatiquement stockées dans le système d'information étudiant. Rien donc à resaisir !

Cette solution polyvalente a transformé le processus d'inscription axé sur papier, ainsi que son système de classement manuel, en un flux de travail électronique et efficace axé sur les documents, les archives et les processus informatisés.

Les résultats

Notre solution, qui a permis la mise en place d'un processus d'inscription standardisé, à critères de performance, a aidé Park University à :

- réduire les délais de traitement des demandes d'admission de 30 à 3 jours;

À propos des services Xerox : Xerox Corporation est un leader mondial dans les domaines des processus d'entreprise, des technologies de l'information et des services d'externalisation de la gestion des documents. Forts de notre expertise sectorielle et de nos capacités d'intervention mondiales, deux atouts uniques, nous pouvons vous aider à réduire les coûts, à simplifier les processus opérationnels et à accroître les revenus, tout en vous préparant le terrain afin que vous puissiez vous consacrer à ce que vous savez faire de mieux : vos activités principales.

Pour plus d'information sur la façon dont nous aidons les établissements d'enseignement supérieur, rendez-vous à www.xerox.com/services.

- augmenter le revenu tiré des inscriptions et la comptabilisation de celui-ci;
- améliorer l'efficacité organisationnelle, la productivité du personnel et la qualité des services aux étudiants;
- simplifier l'extraction des données et à éliminer la resaisie de l'information;
- réduire divers coûts non négligeables (courrier, télécopie, classement, stockage de documents);
- mettre en place l'infrastructure nécessaire pour supporter une croissance d'effectifs, à hauteur de 300 %, sans dotation complémentaire en personnel.

Le remplacement d'un système de classement papier par un référentiel centralisé a beaucoup amélioré aussi l'accès à l'information.

- Les membres du personnel peuvent répondre rapidement et précisément aux demandes d'information des étudiants.
- Le temps de cycle des communications interbureaux est devenu un processus en temps réel.
- La solution permet l'accès immédiat à l'information couvrant le cycle de vie de la relation avec l'étudiant.

Après la mise en œuvre réussie du processus optimisé, nous avons entrepris les travaux de développement d'une deuxième solution pour faciliter le processus d'approbation des professeurs associés et aider les membres du corps professoral à partager l'information et à collaborer de manière plus efficace.

Notre partenariat témoigne une fois encore de nos efforts visant à offrir une solution de gestion de documents à la hauteur de l'engagement stratégique de Park University en faveur de l'excellence, de l'innovation et de la croissance.

Étude de cas : vue d'ensemble

Le défi

- Optimiser et standardiser un processus organisationnel vital dans plus de 40 campus
- Simplifier le traitement des demandes d'inscription
- Améliorer la qualité des services aux étudiants
- Améliorer pour les membres du personnel l'accès l'information courante sur les étudiants
- Réduire la dépendance envers les documents, les systèmes de classement et les canaux de distribution coûteux tributaires du papier

La solution

- Procéder à une évaluation rigoureuse Lean Six Sigma
- Développer une infrastructure de gestion des documents électroniques reliant tous les campus
- Développer un référentiel électronique centralisé des demandes d'inscription
- Mettre en place les formulaires électroniques permettant d'automatiser les étapes clés du processus d'inscription en ligne
- Indexer l'information et la relier au système d'information étudiant actuellement en place

Les résultats

- Temps de cycle des demandes d'inscription réduit de 30 à 3 jours
- Accès à l'information sur les étudiants (cycle de vie de la relation) considérablement amélioré
- Revenu potentiel accru grâce à l'accélération des inscriptions
- Communications interbureaux et accès à l'information en temps réel
- Satisfaction accrue des étudiants et des membres du personnel
- Élimination de 90 % des classeurs
- Lancement d'un deuxième projet pour améliorer la collaboration entre les professeurs et le processus d'approbation des professeurs associés
- Développement continu d'un partenariat stratégique à long terme

