

Amélioration de la qualité de la reprographie et réduction des coûts pour l'université de Rotterdam



« Nous nous sommes adressés à Xerox car nous étions convaincus de la qualité de leurs prestations. Ils ont l'expérience et les ressources que nous recherchons et nous avons été impressionnés par le niveau des services mis en place. »

– Wim Burghout
Chargé de mission pour les services professionnels
Université de Rotterdam

Contexte

Avec plus de cinq sites répartis dans toute la ville, l'université de Rotterdam (également appelée Hogeschool) accueille environ 27 000 étudiants et emploie 2 500 personnes. Elle propose des cours dans 67 domaines, dans des disciplines aussi variées que les sciences, la technologie, la santé, le commerce, l'ingénierie et les arts. Elle dispose par ailleurs d'une réputation méritée d'excellence universitaire et affiche une croissance annuelle de 10 à 15 % stable depuis cinq ans.

L'enjeu

Comme une entreprise, cette université doit faire face à la concurrence et attirer un flux permanent de nouveaux « clients » qui paient des frais de scolarité. Bien que son niveau d'excellence soit un argument de poids pour les étudiants, la richesse et la qualité des services du campus sont également très importants. L'université s'efforce donc de proposer un environnement efficace et agréable, avec des services de qualité.

Chaque année, 18 des 25 millions de documents de l'université sont réalisés dans le Centre de Reprographie (CRD).

Environ la moitié de ces documents sont des supports d'enseignement et des documents de référence. Le reste est composé de rapports et de devoirs des étudiants. La capacité de produire ces documents de manière rapide, pratique et peu coûteuse est essentielle.

Le CRD, exploité par un prestataire externe de services documentaires, n'est pas connecté numériquement avec le reste du campus et toute personne qui souhaite avoir recours à ses services doit faire le déplacement.

L'université possédait également une flotte de copieurs et d'imprimantes qui est inspectée chaque jour pour en vérifier le bon fonctionnement et les réapprovisionner en papier et consommables. Avec une telle approche, un arrêt provoqué par un bourrage papier ou un manque de consommables pouvait rester sans solution pendant des heures.

Pour améliorer cette situation, Wim Burghout, chargé de mission pour les services professionnels, a émis un appel d'offres auprès des principaux fournisseurs européens et a joué le rôle de conseiller auprès de l'équipe de direction du service de gestion des sites.

La solution

L'objectif de W. Burghout était d'améliorer et d'enrichir les services du département de reprographie interne, et, parallèlement, de moderniser la flotte de copieurs. Plusieurs prestataires ont fait des propositions pour ce contrat et Xerox a fait la différence.

Des services d'impression plus accessibles et plus efficaces.

Des économies de 10 à 15 % avec une transparence totale sur les coûts.

«Nous nous sommes adressés à Xerox car nous étions convaincus de la qualité qu'ils pouvaient apporter. Ils ont l'expérience et les ressources que nous recherchons et nous avons été impressionnés par le niveau des services proposés. Bien sûr, le tarif était un des critères de choix, mais ce n'était pas le seul » explique W. Burghout.

Xerox a rapidement remis à niveau le parc et installé ses dernières technologies aux emplacements stratégiques. Non seulement ces nouveaux équipements sont plus fiables, mais leur taux de disponibilité a également été amélioré grâce à l'installation de CentreWare® Web, un logiciel de surveillance à distance du statut et de l'utilisation de chaque machine. Mais le renouvellement du parc n'est qu'un aspect de cette opération. Sachant que le département de reprographie de l'université était responsable de la création d'une grande majorité des documents, Xerox a entrepris d'améliorer et d'enrichir ses services.

Plutôt que de centraliser tous les travaux au centre de reprographie, Xerox a mis en place deux points de services supplémentaires sur d'autres sites de l'université afin de répartir la charge de travail et d'améliorer les temps de réponse. Xerox a également mis en place des connexions numériques afin de permettre une soumission à distance sans avoir à se déplacer au CRD. Un logiciel de commande des travaux a été mis en place afin d'améliorer et de contrôler le flux des tâches.

Les résultats

En plus des services de reprographie pour la création des devoirs, des supports d'enseignement et des documents de référence, des nouveaux services ont été mis en place, avec en particulier des services de

création comme la composition, la conception, la pagination et la publication assistée par ordinateur. Les connexions numériques rapides et le logiciel de commande des travaux ont transformé le flux des tâches et rendu ces services beaucoup plus efficaces et accessibles.

Grâce au déploiement de nouveaux périphériques d'impression et d'un service de gestion de parc proactif, le taux de disponibilité dépasse à présent les 98 % garantis par Xerox sur la durée du contrat.

La réduction des coûts n'était pas un objectif prioritaire, mais ces nouveaux équipements et ces nouvelles pratiques ont cependant généré 10 à 15 % de réduction des coûts. Des rapports mensuels détaillés donnent à l'université une visibilité complète sur les coûts, une pratique à laquelle elle n'était pas habituée.

Evolutions futures

Xerox réfléchit maintenant avec l'université à de nouveaux services à valeur ajoutée. Un des premiers domaines qui vient à l'esprit est l'utilisation du savoir-faire Xerox et de ses fournisseurs pour fournir à moindre coût des supports imprimés en offset, du papier à entête, des brochures, supports marketing, etc.

Il existe également un projet visant à améliorer la diffusion et la production des supports d'enseignement. Bien que les supports numériques soient le support idéal pour communiquer des informations aux étudiants, il est toujours préférable d'imprimer les documents de référence, plutôt que de les lire à l'écran. À l'avenir, les étudiants pourront se connecter à un site Web, commander les supports dont ils ont besoin et les recevoir directement à leur domicile.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Le Service central de reprographie (CRD) était chargé de la production d'environ 18 millions de documents par an et avait du mal à répondre aux attentes des utilisateurs
- Le parc de copieurs et d'imprimantes n'était pas géré de manière préventive et il arrivait que les machines restent en panne pendant plusieurs heures

La solution

- Des copieurs et des imprimantes de dernière génération installés à des emplacements stratégiques
- Une gestion proactive et à distance des équipements pour améliorer leur taux de disponibilité
- Deux nouveaux points de reprographie installés sur site afin de répartir la charge de travail et d'améliorer les temps de réponse
- Le CRD est devenu accessible en ligne

Les résultats

- Le CRD propose pour la première fois la composition et conception de documents et la publication assistée par ordinateur
- Un taux de disponibilité supérieur à 98 %
- Des économies de 10 à 15 %, avec une transparence totale sur les coûts

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux institutions de l'enseignement supérieur, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

