



Résultats

La solution Xerox a jusqu'à présent dépassé toutes les attentes. L'installation est maintenant terminée à chacun des centres des campus éloignés et le taux d'acceptation est remarquablement élevé. Chaque campus est pourvu d'un numériseur et d'un nombre variable de postes d'extraction des données (jusqu'à six), selon le volume de documents traités. Chaque centre numérise les fichiers étudiants et les autres documents à traiter, puis il les répertorie avec les données provenant du système d'information sur les étudiants de Park University.

Les documents sont stockés dans le référentiel « Une seule université », auquel auront accès les centres de campus ou les bureaux qui voudront les consulter.

Enfin, le volet formulaires électroniques de la solution réduit le risque que les documents papier ne constituent un goulot d'étranglement, puisqu'il permet aux étudiants et au personnel de remplir et d'acheminer les formulaires en ligne, le stockage des renseignements dans le Système d'information sur les étudiants se faisant ensuite automatiquement. Les étudiants pourront ainsi suivre l'état de leur dossier d'inscription en ligne, ce qui augmentera leur niveau de satisfaction et réduira du même coup la charge de travail du personnel.

Une solution gagnante pour tous les intervenants

La solution Xerox a produit des avantages tant qualitatifs que quantitatifs pour les étudiants, les facultés et l'administration :

- Park University possède l'infrastructure et a mis en place les processus de flux de production nécessaires pour faire face à une augmentation de 300 % du nombre de ses inscriptions.
- Un référentiel central unique fait en sorte que tous les Centres de campus disposent d'un accès simple et immédiat à l'information; le personnel de l'université a ainsi la capacité de résoudre plus rapidement et efficacement les problèmes d'administration de sa clientèle étudiante, tout en réduisant les cas de chevauchements de tâches.
- Le flux de production électronique abaisse les coûts de distribution en réduisant les besoins de stockage papier, les frais postaux et les frais d'envoi interurbain de télécopie. Dorla Watkins, vice-présidente, Finances et administration, affirme en plaisantant qu'une fois terminée la numérisation de tous les anciens fichiers, elle pourra faire une énorme vente à rabais de tous les classeurs de l'université.
- Les fichiers électroniques étant plus faciles à stocker et à récupérer, ils permettent d'éliminer les gros classeurs encombrants qui accaparent

inutilement le précieux espace de bureau, ce qui réduit du même coup le risque que les documents soient mal classés ou égarés. En perdant ainsi moins de temps à récupérer les fichiers, le personnel de l'université pourra se consacrer davantage à ses tâches essentielles.

- Les formulaires de demande d'inscription et de demande de renseignements en ligne permettent d'automatiser le traitement des formulaires électroniques, ce qui contribue à accroître les revenus de l'université en favorisant l'augmentation du nombre d'inscriptions.
- Le stockage centralisé des documents relatifs aux cours permet aux différentes facultés de travailler en collaboration, de mettre en commun leurs meilleures pratiques et de promouvoir l'excellence académique — de manière à garantir à l'université un avantage concurrentiel.
- Les communications entre les bureaux, qui pouvaient prendre de cinq à sept jours, se font maintenant de façon instantanée.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous pouvons aider les entreprises de haute technologie, visitez dès maintenant le site www.xerox.com/globalservices.

Park University

Un système de gestion des dossiers étudiants de Xerox permet de réunir 40 campus en « Une seule université » et de simplifier le processus de demande d'inscription, de manière à stimuler la croissance.

Carillion Business Services

Étude de cas

Contexte

Park University a été fondée en 1875, au cœur du Midwest des États-Unis, comme établissement indépendant d'enseignement des arts libéraux. Depuis qu'elle a obtenu le statut juridique d'université en janvier 2000, Park University a adopté une série de mesures novatrices en vue d'augmenter ses choix de cours pour mieux servir ses 21 000 étudiants. Par ailleurs, avec son programme de cours en ligne auquel sont inscrits plus de 18 000 étudiants, ce qui en fait l'un des plus importants du pays, Park University affiche un taux de réussite de 95 % — ce qui est plus que le double de la moyenne nationale.

« Park University et Xerox ont travaillé efficacement et en étroite collaboration tout au long du partenariat. Il s'agit d'une réussite commune. »

Dorla D. Watkins
Vice-présidente,
Finances et administration



Défi

Bien que la plupart des dirigeants d'entreprise seraient trop heureux d'être confrontés à un problème de croissance rapide, il n'en est pas moins vrai qu'une telle croissance présente de nombreux et importants défis qui, si on n'y répond pas de façon adéquate, pourraient entraîner de graves conséquences à long terme. La direction de Park University en sait quelque chose. Ces derniers temps, l'université a connu une augmentation de 18% de ses inscriptions à ses 40 centres de campus, alors que ses inscriptions en ligne ont bondi pour atteindre un incroyable 48 %.

Cette augmentation sans précédent des inscriptions a eu pour effet d'engorger complètement les bureaux des inscriptions, des registraires et de l'aide financière, lesquels ont été incapables de traiter plusieurs des nouvelles demandes d'inscription en temps opportun. Dans certains cas, il a fallu au bureau des inscriptions jusqu'à 30 jours pour traiter une demande. Le temps excédentaire consacré au traitement et à l'inscription des étudiants a fait perdre à l'institution jusqu'à 1,5 million de \$ par trimestre.

Il était évident que des changements s'imposaient de toute urgence. L'équipe de direction principale avait toutefois eu la prévoyance de s'assurer que la solution mise en œuvre n'aurait pas seulement comme effet d'améliorer les processus de traitement des demandes d'inscription, mais qu'elle aurait aussi des conséquences bénéfiques pour d'autres secteurs d'activité de l'université. À ce stade, on travaillait sur une stratégie à long terme visant à la création d'une infrastructure capable d'assurer une croissance continue tout en intégrant des processus de travail uniformes et officialisés.

On recherchait plus particulièrement une solution pouvant faciliter le regroupement des processus de travail des divers campus, améliorer les services aux étudiants et aider à l'élaboration des processus d'affaires, de manière à donner à l'Université une longueur d'avance sur ses concurrents.

Comment fonctionner comme une seule université?

La gestion de 40 campus disséminés dans 20 états constitue un casse-tête logistique; en effet :

- chaque campus utilisait des processus de travail et des méthodes d'exploitation qui lui étaient propres;
- les centres des campus éloignés étaient tenus d'acheminer manuellement les dossiers des étudiants au bureau central du registraire en vue de leur stockage, ce qui exigeait un surcroît de temps et d'argent; de plus, les dossiers risquaient ainsi d'être perdus ou endommagés;
- les responsables des campus éloignés ayant toujours besoin d'avoir accès aux dossiers des étudiants, ils en faisaient donc des copies, ce qui augmentait la consommation de papier, nécessitait encore plus d'espace de rangement et aboutissait à l'accumulation indue de documents. De plus, lorsqu'un dossier faisait l'objet d'une mise à jour, rien n'assurait que celle-ci serait transposée dans les copies existantes.
- La récupération des fichiers était difficile. Le personnel de certains services consacrait de 30 à 40 % à tenter de retracer la bonne information, parfois sans résultat.

Amélioration des services aux étudiants

La décentralisation des processus de travail avait un effet négatif sur le niveau de service offert aux étudiants :

- Les étudiants recevaient des réponses contradictoires du fait qu'ils s'adressaient à différentes personnes ayant en main des données dissemblables.
- Les étudiants étaient contraints d'attendre un certain temps des réponses à leurs questions, parce que le personnel de l'université n'arrivait pas à retracer les documents dont il aurait eu besoin pour donner des réponses immédiates.

Compte tenu de l'ampleur de ces problèmes, l'équipe de direction principale a compris qu'elle devrait mettre en œuvre des changements et des idées novatrices afin que l'université reste à la fine pointe et qu'elle puisse assurer un soutien permanent à ses étudiants. Ce souci d'innovation a incité l'équipe à choisir Xerox comme partenaire.

Solution

La première décision de Park University a été de demander aux Services mondiaux Xerox d'effectuer une étude globale en vue d'évaluer les problèmes actuels d'un point de vue qualitatif et quantitatif. Après avoir repéré les possibilités d'amélioration, l'équipe des Services mondiaux Xerox a mis au point un énoncé de vision à long terme en vue d'aider la direction de l'université à atteindre et même à dépasser ses objectifs.

Les Services mondiaux Xerox ont eu recours à la méthodologie Lean Six Sigma afin de définir l'état actuel et les paramètres des processus de l'université, de même que l'impact que pourrait avoir l'amélioration de ces processus. Après s'être assurés que la solution recommandée serait en accord avec la mission de l'université, ses valeurs essentielles et sa vision de l'avenir et qu'elle pourrait être mise en œuvre au moyen du réseau et des systèmes d'information existants, Xerox et Park University ont produit conjointement le premier élément d'un programme polyphasé.

Phase I

La Phase I avait comme principal objectif d'améliorer le processus de traitement des demandes d'inscription de l'université, de même que l'ensemble des services aux étudiants. La solution retenue comprenait la création d'une infrastructure de gestion des documents utilisable à la grandeur de l'université, c'est-à-dire dans chacun des 40 campus éloignés de l'institution, cette infrastructure fonctionnant en étroite liaison avec le système central d'information sur les étudiants. La solution a permis dans un premier temps d'automatiser la réception et la remise des documents papier et électroniques de 15 campus et de désengorger le Service des inscriptions, les Services financiers aux étudiants et le Bureau du registraire en les libérant des tâches fastidieuses de reproduction, d'envoi postal et de stockage d'énormes quantités de documents papier.

Phase II

Lors de la deuxième phase, Park University et les Services mondiaux Xerox ont uni leurs efforts pour mettre sur pied le référentiel « Une seule université » dans les 25 campus restants. Il s'agissait de faire l'installation des matériels et des logiciels, de former sur place le personnel et de voir à ce que les processus d'affaires des divers campus s'inscrivent bien dans les objectifs d'ensemble de la mission.

Phase III

La troisième phase, qui est toujours en cours, comprend l'ajout du volet formulaires électroniques à l'infrastructure actuelle de gestion des documents. Ce projet permettra de relier le Système d'information sur les étudiants directement au système d'imagerie et de production de formulaires électroniques. On pourra ainsi récupérer et valider rapidement et facilement l'information de ces formulaires, tout en évitant d'avoir à entrer des données au clavier, ce qui réduira d'autant les risques d'erreur humaine.

Phase IV

La quatrième phase, qui vient de commencer, comprend la création d'un référentiel en ligne relatif aux divers services académiques, aux ressources humaines et à l'enseignement permanent élargi (School for Extended Learning) de Park University. Une fois implantée, cette solution facilitera l'approbation de professeurs associés du monde industriel et pourra même faire fonction de référentiel grâce auquel les professeurs pourront travailler en collaboration et échanger les meilleurs pratiques.

Une fois la Phase IV terminée, Park University compte étendre l'application de sa solution et mettre à profit son infrastructure de manière à générer des revenus, en y intégrant les aspects entrepreneuriaux de la gestion des documents.

Étude de cas – En bref

Défi

- Regrouper et automatiser les processus de travail de manière à ce que les différents campus puissent fonctionner comme « Une seule université ».
- Simplifier le traitement des demandes d'inscription.
- Améliorer les services aux étudiants.
- Mettre en place une nouvelle infrastructure et un nouveau flux de production tout en mettant à profit les systèmes existants d'information sur les étudiants.

Solution

- Référentiel central
- Formulaires électroniques
- Flux de production électronique

Résultats

- Accès meilleur et plus rapide à l'information relative aux étudiants
- Traitement simplifié des formulaires
- Plus grand revenu potentiel
- Réduction des coûts
- Amélioration du service aux étudiants ou à la clientèle

