

Impliquer l'utilisateur pour optimiser les services d'impression

Université de Maastricht



L'université de Maastricht souhaitait améliorer ses services d'impression. Toutefois, avant d'implémenter une solution optimisée, Ricoh a d'abord consulté les étudiants pour connaître leurs besoins. Ainsi, cette nouvelle infrastructure prend en charge l'impression Follow Me, et de nombreux services annexes sont disponibles au sein des centres de services DocuLounge de Ricoh. Enfin, les services d'impression étant gérés par les experts Ricoh, le niveau de satisfaction des étudiants a augmenté de plus de 20 %.



Un environnement d'enseignement hautement concurrentiel

Basée aux Pays-Bas, l'université de Maastricht est un établissement d'enseignement supérieur moderne et multiculturel, qui propose à ses étudiants un vaste choix de programmes universitaires. L'université compte près de 16 000 étudiants et 4 000 membres du personnel. Près de 45 % des étudiants de l'université et plus de 30 % des membres du personnel enseignant sont originaires d'autres pays et l'établissement propose de nombreux programmes à vocation internationale.

L'université de Maastricht se situe dans un environnement d'enseignement hautement concurrentiel. L'université utilise des méthodes d'enseignement innovantes et fournit assistance et soutien tout au long du parcours de ses étudiants, afin de garantir qu'ils reçoivent le meilleur enseignement possible et soient entièrement satisfaits de leur expérience au sein de l'établissement. L'impression n'est qu'un des nombreux services que l'université de Maastricht propose à ses étudiants et aux membres de son personnel.

Répondre aux besoins des étudiants

Ricoh a depuis peu pris en charge le service d'impression de l'université de Maastricht. L'entreprise a remporté le contrat suite à un appel d'offres. Dans son offre, Ricoh s'est engagée à améliorer la qualité et l'efficacité du service d'impression de l'université (30 % des étudiants n'étaient pas satisfaits du service fourni par le précédent prestataire) et d'en réduire les coûts, ainsi que l'impact environnemental.

Ainsi, c'est en travaillant en étroite collaboration avec les membres du personnel de l'université et en consultation avec les étudiants que Ricoh a développé une solution optimisée. Plus de 200 multifonctions ont été installés sur 20 sites en moins de 3 semaines. Les périphériques Ricoh prennent en charge l'impression Follow Me et sont entretenus par une équipe d'assistance Ricoh dédiée présente sur place. En outre, deux nouveaux centres des services DocuLounge en libre accès proposent aux étudiants une gamme complète de services annexes.

Objectifs

- Améliorer le niveau de satisfaction des étudiants
- Améliorer la qualité du service
- Fournir des équipements plus fiables
- Limiter l'engorgement des imprimantes
- Permettre l'impression à distance

Résultats

- Services de gestion documentaire (Managed Document Services)
- Équipements mobiles simples et sécurisés
- Une amélioration de 20 % du niveau de satisfaction des étudiants
- 500 000 € d'économies par an
- 30 % d'émissions carbone en moins



En parlant avec nos étudiants et les membres de notre personnel, Ricoh en connaît davantage sur l'université de Maastricht. Ricoh a clairement compris les problèmes rencontrés et a identifié de nombreuses opportunités pour améliorer la situation. »

Jo Weijers
Bureau responsable de
l'information institutionnelle,
université de Maastricht

Développer une solution optimisée

Avant de répondre à l'appel d'offres de l'université de Maastricht, Ricoh a mené une importante étude de terrain à l'université, en interrogeant les étudiants et les membres du personnel sur leur expérience relative au service d'impression existant. C'est en comprenant les frustrations des utilisateurs et en ayant à l'esprit les objectifs de l'université que Ricoh a pu développer une solution optimisée visant à améliorer de manière significative les services d'impression proposés.

Pour simplifier les opérations, deux modèles uniformes ont remplacé un large éventail de périphériques installés. Les périphériques Ricoh prennent en charge l'impression noir et blanc et couleur, partagent le même pilote et la même interface conviviale. Plutôt que d'imprimer vers un périphérique spécifique, les étudiants et les membres du personnel peuvent désormais utiliser leur carte universitaire pour libérer leurs impressions depuis le cloud vers le périphérique de leur choix.

Les services d'impression proposés au niveau de la bibliothèque posaient de nombreux problèmes aux étudiants et membres du personnel. En effet, les anciens périphériques utilisés au sein de la bibliothèque n'étaient pas à la hauteur des attentes. Pour répondre aux niveaux de demande exceptionnellement élevés associés à une utilisation en bibliothèque, Ricoh y a installé une technologie plus rapide et robuste. En plus d'être plus productifs, les périphériques de la bibliothèque partagent la même interface simple à utiliser.

Améliorer les services et réduire les coûts

Les nouveaux périphériques Ricoh sont éco-énergétiques. Comme Ricoh avait enregistré la consommation énergétique de l'université avec les anciennes imprimantes lors d'un audit préalable, il a pu être démontré à l'université qu'en adoptant cette nouvelle infrastructure, elle pourrait réduire sa consommation énergétique de 30 %. De plus, en mettant en place des politiques d'impression intelligente, comme le recto-verso par défaut, cela encouragerait davantage des comportements plus respectueux de l'environnement.

Pour développer et étendre les services d'impression mis à la disposition des étudiants, Ricoh a également mis en place deux centres d'impression DocuLounge. Ces centres d'impression situés sur le campus proposent aux étudiants des services répondant aux besoins les plus vastes. Gérés par Ricoh pour le compte de l'université, ils vendent des fournitures de bureau, des livres et des articles au nom de l'université en plus d'un grand nombre de services d'impression professionnelle et de reliure.

Les services d'impression Ricoh dépassent de loin les objectifs fixés. L'utilisation d'une technologie éco-énergétique a réduit les émissions de carbone liées à l'impression de 30 % et l'université économise plus de 500 000 € par an. De plus, grâce à l'expertise Ricoh pour la gestion des services d'impression, le niveau de satisfaction des étudiants a augmenté de plus de 20 %.

Solution

- Consulter les étudiants et les membres du personnel
- Développer une solution optimisée
- Proposer une technologie uniforme et conviviale
- Utiliser l'impression Follow Me par le cloud
- Mettre en place des centres de services DocuLounge

Avantages

- Technologie plus accessible
- Interface et pilotes uniformes
- Imprimantes fiables pour les hauts volumes d'impression en bibliothèque
- Service dédié sur site
- Services annexes professionnels

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Les chiffres et données avancés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2015 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et/ou adaptation et/ou reproduction du présent contenu, en partie ou en intégralité, et/ou insertion dans d'autres travaux, de la présente brochure, de son contenu et/ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.