



ÉTUDE DE CAS :

Ricoh Europe déploie DocuWare afin de rationaliser les processus de gestion des documents



Ricoh Europe centralise l'archivage de plus de 110 millions de documents, ce qui améliore la productivité et les délais de récupération et ce qui permet de réaliser de précieuses économies.

DÉFI ET OBJECTIFS

Bien qu'il soit connu dans le monde entier pour sa technologie de pointe, le succès de Ricoh ne repose pas seulement sur l'innovation et la recherche. Dans les coulisses, l'agilité interne et l'efficacité sont essentielles, permettant aux équipes de back-office de gérer d'innombrables tâches administratives qui assurent le bon fonctionnement des entreprises et que les opérations se déroulent sans problème.

L'une des principales fonctions est la gestion des millions de documents reçus et générés par les pays exploitants au sein de Ricoh Europe. Les administrateurs traitent et archivent tous les documents : des bons de commande et des factures aux contrats clients, en passant par les bons de livraison et les dossiers d'emploi. Et, ils récupèrent ensuite les documents stockés pour les parties concernées.

La rapidité et la précision sont de mise. L'ampleur de la documentation, qui est traitée mensuellement, atteint des volumes de plus en plus importants, alors comment Ricoh Europe pourrait-elle assurer un service réactif pour les parties prenantes en interne, les partenaires commerciaux et les clients ?

Les anciens processus de gestion des documents de Ricoh Europe atteignaient leurs limites. Chaque pays exploitait localement son propre système d'archivage, ce qui entraînait souvent la dispersion des documents sur plusieurs serveurs de fichiers. D'autres fonctions commerciales s'appuyaient sur les archives papier traditionnels.



Inévitablement, la recherche de documents pourrait être un processus fastidieux et long, alors que l'acheminement des documents à travers les services de l'entreprise pour leur vérification et approbation pourrait nécessiter des interventions manuelles. Pour les équipes informatiques, le fonctionnement d'une masse de serveurs de fichiers augmentait la complexité de la gestion et les coûts.

La création de centres de services partagés afin de gérer certaines fonctions de back-office a donné une impulsion pour le changement. Cependant, Ricoh Europe devait veiller à ce que les équipes de Ricoh Business Services (RBS) puissent travailler sur les mêmes documents que les équipes des autres pays, même s'ils étaient séparés par des centaines de kilomètres.

Les archives locales existantes limiteraient sérieusement le partage d'informations, c'est pourquoi la mise en place d'une approche plus efficace et plus rationnelle était la priorité. Ricoh Europe a prévu un ensemble d'archives documentaires centrales et normalisées qui permettraient aux utilisateurs à distance d'y accéder, mais la transformation à l'échelle européenne représentait un énorme défi. L'entreprise aurait besoin d'une solution puissante et évolutive afin de numériser entièrement les opérations de back-office, gérer la croissance exponentielle des données et permettre un travail plus rapide.

“

L'un des aspects les plus prestigieux de DocuWare est sa capacité à collecter des métadonnées, ce qui améliore la facilité de recherche et facilite ainsi la localisation des documents. Au lieu d'avoir à parcourir différents systèmes de fichiers, nous pouvons par exemple saisir un nom de client ou une date de contrat, et l'indexation présente les éléments pertinents.

Carlos Morales

Responsable de la prestation des services informatiques

Ricoh France

”

"DocuWare nous offre bien plus que le simple stockage de documents. Il nous fournit les outils dont nous avons besoin pour transformer des flux de travail fonctionnant actuellement au ralenti et compliqués par des interventions manuelles. DocuWare nous permet d'acheminer les documents aux approbateurs beaucoup plus rapidement et de mettre en place des processus plus rapides".

Dennis Juelke, Chef d'équipe, Équipe de gestion des documents, Ricoh France



SOLUTIONS

Pour atteindre ces objectifs, Ricoh Europe a décidé d'exploiter la puissance de DocuWare, une société qui a été acquise par Ricoh en 2019. La confirmation, qu'il s'agissait de la bonne décision, est venue de Ricoh Allemagne, qui utilisait déjà la plateforme DocuWare et avait vécu une expérience positive. L'entreprise a commencé à déployer la solution en commençant par Ricoh Autriche.

Pour chaque pays exploitant, Ricoh Europe a créé des archives numériques pour les documents relatifs aux clients, les informations financières, les factures et les bons de livraison. Les équipes locales et les centres de services partagés peuvent accéder à chaque archive, ce qui facilite la collaboration au niveau de l'entreprise. Aujourd'hui, 35 entités financières distinctes au sein de Ricoh Europe utilisent DocuWare, qui compte plus de 15 000 utilisateurs professionnels et prend en charge 150 archives, une nouvelle archive pour les documents RH étant en cours de mise en œuvre.

Ricoh Europe a mis en place de multiples points d'intégration entre DocuWare et ses systèmes ERP et CRM afin d'accélérer l'archivage. L'entreprise a également intégré DocuWare aux outils Streamline NX de Ricoh, qui permettent de transmettre les documents numérisés directement aux archives. La fonctionnalité d'indexation intelligente de DocuWare capture automatiquement les métadonnées des documents et les convertit en un format structuré afin de simplifier les recherches. L'intégration des URL permet ensuite aux utilisateurs de visualiser les documents dans leur application préférée.



Pouvoir traiter rapidement et efficacement les grandes quantités de documents générés par nos activités est indispensable pour faire avancer notre entreprise. DocuWare a transformé notre stratégie de gestion des documents et nous a permis de mettre en place des méthodes de travail plus intelligentes et plus rapides.

Dennis Juelke, Chef d'équipe, Équipe de gestion des documents, Ricoh France



AVANTAGES

Avec la mise en place de DocuWare, Ricoh Europe a réussi à transformer sa stratégie de gestion des documents. L'entreprise utilise cette solution afin d'archiver plus de 113 millions de documents et gérer plus de 850 000 nouveaux documents numérisés, générés par des systèmes et reçus numériquement chaque mois.

Ricoh Europe a éliminé de nombreux processus papier et accéléré la récupération des documents, ce qui permet aux administrateurs de satisfaire plus rapidement aux demandes internes et aux requêtes des clients. En passant moins de temps à rechercher des documents, les employé(e)s peuvent travailler de manière plus productive sur des tâches à valeur ajoutée, alors que les archives centralisées réduisent de manière significative la charge de travail et les coûts de gestion informatique.

La solution DocuWare permet à Ricoh Europe de développer des flux de travail plus efficaces basés sur les documents. L'entreprise a créé, par exemple, un flux de travail rationalisé pour le traitement des factures et des bons de commande des comptes créditeurs (AP).

Pour ce qui est de l'avenir, DocuWare aidera Ricoh Europe à concrétiser ses objectifs de conformité réglementaire. Grâce à la fonction de métadonnées de la solution, l'entreprise ajoutera des périodes de conservation aux documents archivés conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Outre le développement de nouvelles archives, Ricoh Europe prévoit de créer davantage de points d'intégration avec ses systèmes ERP et de messagerie électronique afin d'améliorer les processus de capture de documents. L'entreprise voit également un potentiel important dans l'utilisation des données archivées comme source d'information pour l'analyse et l'optimisation des processus d'entreprise.

À PROPOS DE RICOH

Ricoh propose aux entreprises en pleine transformation numérique des technologies et des services de pointe qui font évoluer la manière de travailler. Depuis plus de 80 ans, Ricoh propose des solutions de gestion documentaire, des services informatiques, de communication, d'impression commerciale et industrielle, des appareils photos numériques et des systèmes industriels, se place à la pointe de l'innovation.

Le Groupe Ricoh, dont le siège est situé à Tokyo, est présent dans environ 200 pays et régions. Pour l'exercice clôt en mars 2020, les ventes mondiales du groupe Ricoh se sont élevées à 19,06 milliards de dollars américains.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.ricoh.fr