



CASO DI SUCCESSO:

L'amministrazione di Camden favorisce l'agilità aziendale e modalità di lavoro più smart grazie ai Business Process Services di Ricoh



L'amministrazione di Camden ha adottato lo smart working per migliorare i servizi offerti alla comunità. I Business Process Services di Ricoh sono stati fondamentali per implementare questa modalità lavorativa e hanno consentito all'amministrazione di ridurre i costi, di aumentare la produttività dei processi aziendali e di rendere i servizi più efficienti ed efficaci.

RIEPILOGO

Nome: distretto londinese di Camden

Luogo: Londra

Dimensioni: 4.000 dipendenti

Attività: amministrazione locale

Sfide

- Implementazione di una strategia digitale volta a migliorare i servizi
- Aumento dell'efficienza operativa e ottimizzazione dei costi
- Attività manuali e ripetitive che ostacolano il cambiamento

Soluzione

I Business Process Services di Ricoh:

- Produzione e stampa
- Gestione documentale
- Servizio di posta ibrido

Vantaggi

- Sono migliorate la produttività e l'agilità dei processi aziendali
- Costi e oneri di gestione sono diminuiti
- I servizi sono diventati più efficaci ed efficienti
- E' aumentato il valore del personale, delle risorse e degli immobili
- E' stato possibile adottare lo smart working durante il lockdown legato alla pandemia di COVID-19



Ricoh ha elaborato un progetto completo, che include soluzioni e servizi innovativi. La proposta di Ricoh era molto competitiva anche in termini di investimento richiesto e garantiva un ottimo rapporto qualità-prezzo.

ROS DANIEL, CREATIVE SERVICES MANAGER

DISTRETTO LONDINESE DI CAMDEN



SFIDE

Il distretto londinese di Camden è l'autorità amministrativa locale di riferimento per le 230.000 persone che vivono e lavorano in una delle aree più centrali e animate della capitale del Regno Unito. L'amministrazione pubblica desiderava fornire servizi di livello elevato per rendere Camden un luogo in cui ogni cittadino possa essere supportato al meglio.

Per raggiungere questo obiettivo, era necessario digitalizzare le procedure di utilizzo di dati e informazioni in modo da offrire prestazioni più mirate, prendere decisioni più precise e semplificare la fruizione dei servizi. Un altro obiettivo era rendere il lavoro sempre più agile e flessibile, così da aumentare la collaborazione e rispondere più rapidamente ai continui cambiamenti e alle esigenze della collettività.

Inoltre, in relazione allo smart working, l'amministrazione voleva migliorare le proprie attività di stampa e di invio dei documenti, passando da un processo tradizionale gestito internamente ad un flusso digitale. L'intenzione era quella di aumentare i servizi digitali ottimizzando, di conseguenza, il volume delle stampe e il relativo impatto ambientale. La gestione della posta, per esempio, avveniva in modo lento e manuale, era diventata onerosa e richiedeva molto spazio per svolgere le diverse operazioni. Per questo motivo, l'amministrazione pubblica stava pensando di cambiare sede. Le attività erano suddivise in due dipartimenti: uno gestiva la posta e l'altro stampava le lettere.

Camden ha organizzato una gara d'appalto nell'ambito dell'accordo che disciplina gli acquisti nel settore pubblico. Dopo aver analizzato la qualità dei servizi che Ricoh stava già fornendo a un'altra pubblica amministrazione londinese, il Westminster City Council, Camden ha scelto di intraprendere il suo percorso di trasformazione digitale con Ricoh.

Un vantaggio importante è che i servizi e le soluzioni Ricoh si integrano con i sistemi già in uso presso Camden, come Northgate Housing e Oracle HR/Finance.



LA SOLUZIONE

Camden ha utilizzato i Business Process Services di Ricoh per abilitare la trasformazione digitale ed esternalizzare gran parte delle attività di gestione documentale e della posta. I servizi affidati a Ricoh coprono tre aree: la produzione e la stampa, la gestione documentale e la posta digitale in entrata e in uscita.

Ora le stampe di Camden sono in gran parte gestite e realizzate da Ricoh presso un proprio centro stampa o presso aziende specializzate, approvate da Ricoh e Camden. Questo ha permesso di impiegare diversamente i dipendenti e ottimizzare gli spazi al fine di utilizzarli in modo più vantaggioso. A Ricoh vengono affidate diverse tipologie di stampe, come i moduli per le dichiarazioni fiscali, le schede di voto e la copia di documenti legali o di lettere di commissioni, a cui si aggiungono anche lavori più particolari come la stampa di fascicoli o di blocchi per le ispezioni alimentari. Le normali stampe vengono ancora prodotte internamente usando dispositivi multifunzione dislocati nei vari uffici.

L'amministrazione pubblica utilizza ora il servizio ibrido di posta di Ricoh, chiamato MailSmart, con il quale riesce a gestire quasi tutta la corrispondenza. Dopo aver creato una lettera, i dipendenti devono semplicemente cliccare su Stampa per inviarla automaticamente al centro Ricoh che si occupa dell'elaborazione, dell'aggiunta di eventuali allegati e della spedizione. Ricoh gestisce circa 10.000 lettere a settimana. Il servizio affidato a Ricoh comprende anche l'elaborazione della posta in entrata e in uscita, la stampa della corrispondenza relativa ai parcheggi e la scansione di documenti come quelli relativi ai redditi e alle indennità.

Un vantaggio importante è che i servizi e le soluzioni Ricoh si integrano con i sistemi già in uso presso Camden, come Northgate Housing e Oracle HR/Finance.



I VANTAGGI

Le soluzioni di Ricoh hanno consentito all'amministrazione di Camden di migliorare numerose attività operative interne, contribuendo così a ridurre i costi, ad aumentare l'efficienza e l'agilità dei processi aziendali e a ottimizzare i servizi resi ai cittadini.

Ricoh gestisce tutte le attività di stampa di Camden. Questo semplifica l'intero processo migliorandone qualità e velocità, lasciando comunque all'amministrazione pubblica la possibilità di mantenere i propri partner per la stampa e di scegliere il fornitore più adatto per ciascun progetto.

Ros Daniel afferma, "Ricoh verifica che tutti i fornitori soddisfino i KPI che abbiamo stabilito per i nostri partner. Così possiamo beneficiare di una maggiore sicurezza dei dati, del controllo qualità di Ricoh e dell'esperienza di un partner capace di sviluppare soluzioni innovative e sempre perfettamente adatte alla nostra strategia digitale.

“

I servizi gestiti da Ricoh sono fondamentali per Camden. Rappresentano un supporto enorme per la nostra organizzazione e sono uno strumento di comunicazione essenziale tra l'amministrazione pubblica e la comunità. Durante la pandemia di COVID-19, grazie alla nostra strategia digitale e all'implementazione dei servizi Ricoh, l'amministrazione è rimasta operativa, lavorando da remoto. Il personale ha usato MailSmart da casa per inviare le lettere, sapendo che sarebbero state consegnate regolarmente. È proprio questo per noi il significato di lavoro agile: fare le cose nel mondo più efficiente, misurare le performance e ottenere un ottimo rapporto qualità/prezzo.

ROS DANIEL

CREATIVE SERVICES MANAGER

DISTRETTO LONDINESE DI CAMDEN

”

I VANTAGGI (CONTINUA)

Questa capacità di lavorare in modo collaborativo e di riuscire a rispondere rapidamente a situazioni in continua evoluzione aiuta i responsabili dei nostri vari servizi a gestire le operazioni in modo efficace ed efficiente.”

L'amministrazione ha ottenuto una riduzione significativa dei costi di stampa, di gestione documentale e della posta, poiché a tali funzioni ora si applica una tariffa "pay per use", senza quindi dover affrontare investimenti o costi di manutenzione. Ulteriori risparmi derivano anche dal fatto di avere un unico fornitore che si occupa della stampa e della posta, oltre che dalla riduzione delle tariffe postali applicate dalla Royal Mail grazie alle spedizioni massive effettuate da Ricoh.

“L'uso della tecnologia per digitalizzare i nostri processi di stampa e di gestione della posta ci ha portato grandi benefici in termini di efficienza e di agilità aziendale. Grazie ai servizi end-to-end di Ricoh poi non dobbiamo preoccuparci di dover risolvere eventuali errori o malfunzionamenti, il che è già di per sé un enorme vantaggio,” afferma Ros Daniel.

Un esempio tangibile di maggiore agilità è il modo in cui l'amministrazione pubblica riesce oggi ad essere conforme ai requisiti normativi. La corrispondenza correlata a servizi quali l'assegnazione di sussidi o di alloggi deve essere gestita entro un numero preciso di giorni. I processi che usavamo prima non ci consentivano di rispettare queste scadenze e impiegavamo molto tempo e risorse. Ora invece il personale riesce a svolgere questa attività in modo semplice, veloce ed efficiente.

Ros Daniel afferma, “Grazie a MailSmart, i dipendenti sanno che quando fanno clic su una lettera per mandarla in stampa, questa arriverà direttamente al destinatario senza intoppi. Prima invece veniva stampata, poi occorreva verificarne il risultato e infine bisognava accertarsi che venisse imbustata e spedita.”

Altri esempi di efficienza riguardano funzionalità molto basilari come l'automatizzazione dell'aggiunta di allegati e l'uso di modelli standard per le lettere, invece di versioni differenti a seconda del dipartimento o della singola persona. Inoltre, i processi sono più integrati tra loro per cui un cittadino oggi riceve una o due lettere invece delle cinque o sei che riceveva in passato.

Soluzioni / Prodotti

I Business Process Service di Ricoh:

- Produzione e stampa
- Gestione documentale
- Servizi di posta digitale in entrata e in uscita
- Gestione di fornitori terzi

RICOH

Ricoh offre servizi e soluzioni innovative per il digital workplace consentendo alle persone e alle aziende di lavorare in modo più smart. Da 85 anni Ricoh contribuisce alla trasformazione degli ambienti di lavoro proponendo soluzioni per la gestione dei documenti, IT services, communication services, commercial and industrial printing, fotocamere digitali e prodotti industriali. Con sede principale a Tokyo, Ricoh è presente in oltre 200 Paesi. Nell'anno fiscale conclusosi a marzo 2020 ha realizzato un fatturato globale di 19,06 miliardi di dollari. Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.ricoh.it

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.it

Dati e cifre riportati in questo depliant si riferiscono a casi specifici. Situazioni differenti possono produrre risultati diversi. Tutti i nomi di società, marchi, prodotti e servizi sono di proprietà e sono marchi registrati dei rispettivi titolari. Copyright © 2020 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti sono riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e /o l'impaginazione, non può essere modificato e /o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Europe PLC.