

Citizen Communication Management

Comunicare con i cittadini
- la trasformazione
digitale

Gestione della comunicazione

La gestione efficace delle comunicazioni aiuta le amministrazioni pubbliche a interagire con i cittadini in modo digitale, evitando sistemi costosi e inefficienti basati sulla carta.



Ottenere di più con meno



La pubblica amministrazione deve affrontare sfide significative, dai mutamenti del clima economico alle spinte per una maggiore efficienza.



Gli enti pubblici subiscono pressioni per riuscire a dare di più e spendere di meno. Le amministrazioni sono di conseguenza alla ricerca di partner tecnologici che le aiutino a migliorare l'efficienza e a ridurre i costi.



La pubblica amministrazione comunica con i cittadini, ad esempio, per riscuotere gli importi delle multe, fornire istruzioni sulle imposte comunali e sollecitare il pagamento dei servizi. Ciò avviene principalmente attraverso documenti cartacei che fanno lievitare i costi legati alla stampa ed alle spese postali.

Il costo di emissione delle cartelle esattoriali può essere ridotto del 57 per cento grazie alla comunicazione coi cittadini in formato digitale*



La comunicazione coi cittadini in formato digitale consente di ridurre i ritardi nei pagamenti, con un conseguente aumento del capitale circolante per i dipartimenti pubblici



Comunicare con i clienti in formato digitale permette di tagliare le spese e rende più puntuale il flusso di entrate legate ai pagamenti



I cittadini ricevono le informazioni nel formato che preferiscono



Sicurezza delle informazioni riservate dei cittadini



Classificazione e raggruppamento



Ottenere di più con meno

* E-Invoicing/E-Billing: Il catalizzatore per l'automazione della contabilità clienti/fornitori, Billentis. Sponsorizzato da Ricoh



La trasformazione digitale

Grazie all'esclusiva sinergia tra consulenza e outsourcing il servizio Citizen Communication Management di Ricoh consente agli enti pubblici di comunicare con i cittadini in modo digitale.

Il servizio permette alle amministrazioni pubbliche di recapitare le informazioni nei formati che i cittadini preferiscono, con significativi risparmi sui costi ed un potenziale aumento delle entrate.

Ricoh si prende carico della gestione di tutti i documenti cartacei fin dal primo giorno di attivazione del servizio e provvede a digitalizzarli tramite scansione e ad archivarli all'interno del sistema già esistente. La pubblica amministrazione può così continuare a convertire tutti i nuovi documenti in formato digitale, indipendentemente da come vengono ricevuti. Ciò consente di gestire il flusso di informazioni in uscita e di garantire che i cittadini ricevano le comunicazioni nel formato che preferiscono.

Nel caso di invio di promemoria e solleciti di pagamento la distribuzione in formato digitale (ad esempio tramite e-mail) può ridurre in modo considerevole la spesa per il recapito di documenti in forma cartacea e contribuisce a sostenere la transizione della pubblica amministrazione verso un ambiente di lavoro elettronico, così come delineato nelle linee guida dell'Agenda Digitale Europea.

Tutti i dati raccolti e le comunicazioni sono disponibili alle amministrazioni ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, nell'ambiente cloud protetto di Ricoh. I nostri data center di Livello 3 offrono diversi livelli di sicurezza ed opzioni per la gestione di eventi imprevisti ed eccezionali: sono pertanto un ambiente sicuro ed affidabile per l'elaborazione e l'archiviazione di dati riservati.

I principali vantaggi

- I cittadini ricevono le informazioni nel formato che preferiscono, la pubblica amministrazione migliora la propria immagine e riduce i costi di gestione documentale
- La scansione e l'acquisizione dei dati migliora la sicurezza delle informazioni riservate dei cittadini
- La classificazione e il raggruppamento delle spedizioni permette di ottimizzare le spese per la corrispondenza

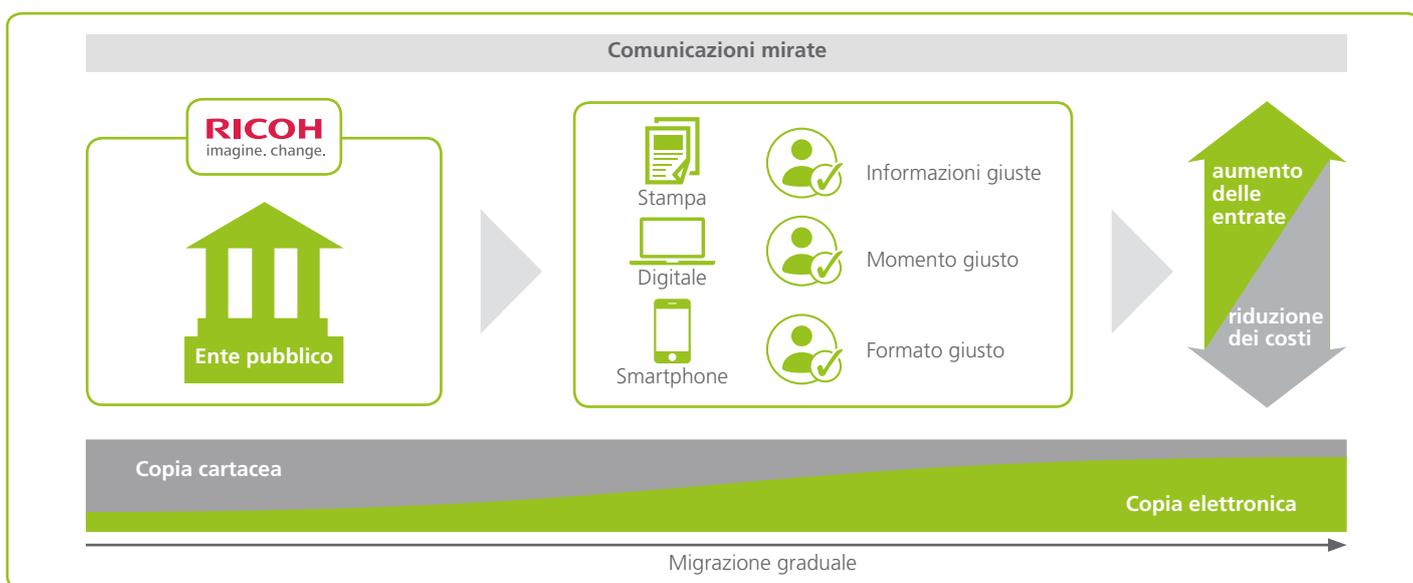


Figura 1: Flusso di lavoro per la gestione delle comunicazioni ai cittadini

Citizen Communication Management consente alle amministrazioni pubbliche di comunicare in modo digitale con i cittadini

Informazioni su Ricoh

Ricoh è un Gruppo multinazionale che fornisce soluzioni per la stampa office e per il production printing, servizi documentali e servizi IT. Le soluzioni end-to-end di Ricoh offrono agli enti pubblici strumenti concreti per aumentare l'efficienza e ottimizzare i costi.

La collaudata suite di Ricoh per gestire documenti e dati può aiutare la pubblica amministrazione a risolvere la difficile sfida verso un futuro digitale. Le soluzioni Ricoh si basano su un'offerta integrata di servizi tecnologici su misura studiati per la pubblica amministrazione. Il processo di trasformazione include l'ottimizzazione dei flussi di lavoro e delle infrastrutture, servizi di consulenza, soluzioni tecnologiche e servizi di outsourcing. Ecco un esempio concreto:

L'outsourcing di 1,7 milioni di moduli fiscali permette al Comune di Amsterdam (DBGA) di ridurre i costi ed aumentare l'efficienza

Il Comune di Amsterdam (DBGA), un ente amministrativo che gestisce elevati volumi di dati, ha incaricato Ricoh di fornire supporto per la realizzazione, la stampa e la distribuzione dei moduli per il pagamento delle tasse.

DBGA doveva gestire e recapitare ai cittadini più di 60 modelli di dichiarazioni fiscali, alcuni dei quali prevedevano fino a 12 varianti. In seguito a modifiche politiche e legislative i moduli richiedevano un costante aggiornamento. Questa situazione, oltre a rappresentare una notevole mole di lavoro, era anche causa di numerosi errori.

Il Centro Servizi di Ricoh, già dotato delle infrastrutture necessarie, è stato incaricato di introdurre cambiamenti in modo rapido e funzionale. Ricoh ha sviluppato modelli di riferimento per 48 tipi di documenti e le loro varianti, che sono stati approvati dagli uffici competenti. Ricoh è stata in grado di aggiornare puntualmente e velocemente tutti i documenti, anche con modifiche all'ultimo minuto, eliminando così il rischio di commettere errori.

Il software sviluppato da Ricoh segnala anche quali modelli di dichiarazione e quali documenti di accompagnamento ogni cittadino deve ricevere prima di inviare a DBGA un PDF preliminare da sottoporre ad approvazione. Una volta che tutte le approvazioni sono state ricevute il Centro Servizi di Ricoh gestisce la stampa e la distribuzione dei moduli ai cittadini.

Durante il lavoro con DBGA Ricoh ha potuto individuare altre aree cui la soluzione può essere applicata per ridurre i costi e aumentare l'efficienza. Ricoh ha suggerito a DBGA di passare al solo formato carta A4 per tutta la modulistica, sostituendo i moduli continui che richiedevano un'operazione di taglio dopo la stampa. Questo non solo ha permesso di risparmiare tempo, ma ha anche ridotto la possibilità di commettere errori.

La soluzione nel suo complesso ha permesso a DBGA di diminuire le spese e di migliorare la qualità delle comunicazioni inviate ai cittadini.



"Anche durante i periodi di maggior lavoro e con modifiche dell'ultimo minuto Ricoh riesce a predisporre tutti i moduli fiscali entro la data programmata per l'invio. È magnifico."

Responsabile modulistica,
Ufficio Entrate, Comune
di Amsterdam (DBGA)

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.it

I fatti e le cifre riportati in questo depliant si riferiscono a casi aziendali specifici. Circostanze individuali possono produrre risultati diversi. Ogni nome di azienda, marca, prodotto e servizio è di proprietà ed è marchio registrato dei rispettivi detentori. Copyright © 2013 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti 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.