



FALLSTUDIE:

Die Verwaltung von Camden steigert die geschäftliche Agilität und verbessert die Arbeitsabläufe mit Ricoh Business Process Services



Die Verwaltung von Camden hat ein „Smarter Working“-Programm ins Leben gerufen, um die kommunalen Dienstleistungen zu verbessern. Ein wichtiger Bestandteil des Programms ist Ricoh Business Process Service, welcher der Verwaltung hilft, die Kosten zu senken, die Agilität der Geschäftsprozesse zu steigern und die Dienstleistungen effizienter und effektiver zu gestalten.

ZUSAMMENFASSUNG

Name: Stadtteil Camden

Ort: London

Größe: 4000 Mitarbeiter/Innen

Bereich: Kommunalverwaltung

Herausforderungen

- Implementierung einer digitalen Strategie zur Optimierung der Services
- Optimierung der betrieblichen Effizienz und Kostenkontrolle
- Manuelle, arbeitsaufwändige Funktionen behindern den Wandel

Lösung

Die Ricoh Business Process Services umfassen:

- Produktionsdruck und Managed Print
- Dokumentenverwaltung
- Hybrid Mail

Vorteile

- Gesteigerte Agilität und Produktivität von Geschäftsprozessen
- Reduziert Kosten und Verwaltungsaufwand
- Hilft dabei die Verwaltungsdienstleistungen effizienter und effektiver zu machen
- Optimierter Personal-, Ressourcen- und Immobilieneinsatz
- Erleichtertes Arbeiten im Homeoffice während des COVID-19-Lockdowns



Das Angebot von Ricoh war sehr umfangreich und bot eine Reihe an innovativen Dienstleistungen und Lösungen. Außerdem war das Ricoh Angebot preislich konkurrenzfähig und bot der Verwaltung ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

ROS DANIEL, CREATIVE SERVICES MANAGER

LONDON, STADTTEIL CAMDEN



HERAUSFORDERUNGEN

Der Stadtteil Camden in London ist eine Kommunalverwaltung für 230.000 Menschen, die in einem zentralen und lebendigen Teil der britischen Hauptstadt leben und arbeiten. Die Verwaltung hat ein ausgeprägtes soziales Ethos, um die bestmöglichen öffentlichen Dienstleistungen bereitzustellen und Camden zu einem Ort zu machen, an dem jeder eine Chance auf Erfolg hat und niemand zurückgelassen wird.

Um dieses Ziel zu erreichen, digitalisiert die Stadtverwaltung die Nutzung von Daten und Informationen, um vernetzte Dienstleistungen zu liefern, fundiertere Entscheidungen zu treffen und den Bürgern den Zugang zu Dienstleistungen zu erleichtern. Außerdem soll eine agile und flexible Arbeitsweise ermöglicht werden, um die Zusammenarbeit zu optimieren und schnell auf sich verändernde Umstände und die Bedürfnisse der Gemeinde zu reagieren.

Im Rahmen des Programms „Smarter Working“ möchte die Verwaltung ihren Post- und Druckbetrieb durch die Umstellung von einem traditionellen Prozess vor Ort auf einen digitalen Prozess verbessern. Es gab Bestrebungen, die Zahl der digitalen Dienste zu erhöhen und damit das Drucken und die damit verbundenen Kosten und Umweltbelastungen zu reduzieren. Die Poststelle war beispielsweise manuell, langsam und arbeitsintensiv, und der Druck wurde immer teurer und beanspruchte teure Immobilien. Zeitgleich plante die Verwaltung eine Verlegung ihres Hauptsitzes. Diese Aufgaben waren in separaten Abteilungen untergebracht, wobei ein Bereich die Post bearbeitete und der andere Briefe druckte.

Camden hat eine Ausschreibung gemäß einer Rahmenvereinbarung für den Einkauf im öffentlichen Sektor durchgeführt. Aber nachdem man in Camden die Qualität der Dienstleistungen von Ricoh für eine andere Londoner Verwaltung – den Westminster City Council – gesehen hatte, wollte man Ricoh zur Unterstützung der digitalen Transformation hinzuziehen.

Besonders wichtig ist, dass diese Dienstleistungen und Lösungen in die bestehenden Systeme der Stadtverwaltung wie Northgate Housing und Oracle HR und Finanzen integriert werden, um schlankere, automatisierte und agile Geschäftsprozesse zu erhalten.



LÖSUNG

Camden nutzt Ricoh Business Process Service, um die digitale Transformation voranzutreiben und den Großteil der Post- und Dokumentenverarbeitung auszulagern. Der Service deckt drei Bereiche ab: Produktionsdruck und Managed Print, Dokumentenverwaltung sowie digitale Postein- und -ausgangsdienste.

Ein Großteil der Druckaufgaben für Camden wird jetzt von Ricoh verwaltet und entweder von einem Ricoh-Produktionsdruckzentrum oder von ein durch Ricoh und Camden zugelassenes Spezialunternehmen für Reprografie produziert. Dadurch konnte die Stadtverwaltung Personal anders einsetzen und Raum für eine wirtschaftlichere Nutzung freigeben. Der Service wird für verschiedene Druckaufträge genutzt, wie z. B. Steuerbescheide, Wahlscheine oder das Kopieren von Dokumenten, wie Gremien- und Rechtsunterlagen. Dies beinhaltet auch spezialisierte Druckaufträge wie den Ad-hoc-Massendruck für Artikel wie Lebensmittelkontrollblöcke oder Broschüren. Der Standard-Bürodruck wird immer noch intern mit einer Reihe von Multifunktionsgeräten in den jeweiligen Büros abgewickelt.

Die Verwaltung nutzt einen Ricoh Hybrid Mail Service namens MailSmart, der den größten Teil der Post verwaltet. Wenn Mitarbeiter einen Brief erstellen, klicken sie auf „Drucken“, und er wird automatisch an ein Ricoh Produktionsdruckzentrum gesendet, wo er bearbeitet, mit den entsprechenden Beilagen versendet wird. Ricoh verarbeitet für die Verwaltung rund 10.000 Briefsendungen pro Woche. Der Service umfasst auch die Verarbeitung von aus- und eingehender Post sowie den Druck von Korrespondenz rund um das Parken und das Scannen von Dokumenten wie Steuer- und Leistungsbelegen.

Besonders wichtig ist, dass diese Dienstleistungen und Lösungen in die bestehenden Systeme der Stadtverwaltung wie Northgate Housing und Oracle HR und Finanzen integriert werden, um schlankere, automatisierte und agile Geschäftsprozesse zu erhalten.



VORTEILE

„Der Service von Ricoh steht weit oben auf der Agenda der Verwaltung. Es ist eine große Unterstützung für unsere Dienstleistungen und ist grundlegend für die Kommunikation der Gemeinde mit der Bevölkerung. Während der COVID-19 Pandemie konnte die Stadtverwaltung mit unserer digitalen Strategie und den Ricoh Services remote arbeiten und agieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzten MailSmart zum Versenden von Briefen aus dem Homeoffice, da sie wussten, dass diese zugestellt werden. Das ist genau das, was agiles Arbeiten bedeutet - die Dinge auf die jeweils angemessene Art und Weise zu bearbeiten, die Leistung zu messen und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis zu erzielen.“, sagt Ros Daniel.

Die Lösung von Ricoh hat es der Stadtverwaltung von Camden ermöglicht, mehrere interne Abläufe zu verbessern, die Kosten zu senken, die Effizienz und die Agilität der Geschäftsprozesse zu erhöhen und die Dienstleistungen für die Bürger zu verbessern. Ricoh fungiert als übergeordnete Steuerungsinstanz für alle Druckaufträge von Camden. Dies vereinfacht den Gesamtprozess und verbessert die Qualität und Vielseitigkeit, gibt der Verwaltung aber immer noch die Freiheit, bestehende Druckpartner beizubehalten sowie den besten Anbieter für einzelne Projekt zu wählen

“

Der Service von Ricoh steht weit oben auf der Agenda der Verwaltung. Es ist eine große Unterstützung für unsere Dienstleistungen und ist grundlegend für die Kommunikation der Gemeinde mit der Bevölkerung. Während der COVID-19 Pandemie konnte die Stadtverwaltung mit unserer digitalen Strategie und den Ricoh Services remote arbeiten und agieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzten MailSmart zum Versenden von Briefen aus dem Homeoffice, da sie wussten, dass diese zugestellt werden. Das ist genau das, was agiles Arbeiten bedeutet - die Dinge auf die jeweils angemessene Art und Weise zu bearbeiten, die Leistung zu messen und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis zu erzielen.

”

VORTEILE (FORTSETZUNG)

Ros Daniel: "Ricoh stellt sicher, dass alle Lieferanten die Leistungsmerkmale erfüllen, die wir von unseren Partnern erwarten. So profitieren wir von der Qualitätskontrolle und der Datensicherheit von Ricoh sowie von der Expertise bei der Einführung neuer Lösungen, die sich gut in unsere digitale Strategie einfügen. Diese Fähigkeit zur Zusammenarbeit und die Möglichkeit, schnell auf veränderte Umstände zu reagieren, hilft unseren Serviceleitern, den Betrieb effizient und effektiv zu führen."

Die Stadtverwaltung konnte die Kosten für Druck, Dokumentenmanagement und Postversand erheblich senken, da diese Funktionen nun nach Verbrauch abgerechnet werden und die Verwaltung nicht mehr in einen kompletten internen Druck- und Postbetrieb investieren muss. Weitere Einsparungen ergeben sich daraus, dass Druck und Post durch einen einzelnen Anbieter verwaltet werden und Ricoh durch den Einkauf von Großmengen die Kosten für die Royal Mail spürbar senkt.

"Der Einsatz von moderner Technologie, mit der wir viele unserer Druck- und Postprozesse digitalisieren, bedeutet einen großen Unterschied in Bezug auf Effizienz und Geschäftssagilität. Dadurch, dass Ricoh die Prozesse verwaltet, entfällt der Aufwand, wenn etwas schief geht, was an sich schon ein großer Vorteil ist", sagt Ros Daniel.

Ein Beispiel für die verbesserte Agilität ist die Art, wie die Verwaltung gesetzliche Verpflichtungen umsetzt. Schriftverkehr im Zusammenhang mit Services wie Sozialleistungen oder Wohnungszuweisungen müssen in einer bestimmten Zeitspanne erledigt werden. Durch die alten Prozesse war es eine Herausforderung, die geltenden Zeitvorgaben einzuhalten, und das benötigte viel Zeit und Ressourcen. Jetzt funktioniert alles schnell, effizient und viel einfacher für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Ros Daniel: „Mit MailSmart weiß man, dass ein Brief direkt an den Einwohner geht, nachdem er für den Druck freigegeben wurde. Vorher musste er gedruckt und geprüft werden, dann musste der Brief abgeholt und verschickt werden."

Weitere Beispiele für Effizienz sind einfache Funktionen wie die Optimierung und Automatisierung von Beilagen und Standardbriefvorlagen statt unterschiedlicher Versionen je nach Abteilung und Person. Außerdem sind die Prozesse besser aufeinander abgestimmt, sodass ein Einwohner nur noch ein oder zwei Briefe erhält statt fünf oder sechs, wie es früher der Fall sein konnte .

Lösungen/Produkte

- Ricoh Business Process Service
- Produktionsdruck und Managed Print
- Dokumentenverwaltung
- Digitale Poststellenservices für eingehende und ausgehende Post
- Verwaltung von Drittanbietern

ÜBER RICOH

Ricoh unterstützt die Digitalisierung des Arbeitsplatzes und sorgt mit innovativen Technologien und Services dafür, dass Menschen smarter arbeiten können. Seit 85 Jahren ist Ricoh Innovationstreiber und ein führender Anbieter für Dokumentenmanagement, IT-Services, Communication Services, kommerziellen und industriellen Druck, Digitalkameras und Industrielösungen.

Die Ricoh Group hat ihren Hauptsitz in Tokio und ist in fast 200 Ländern und Regionen vertreten. Im Geschäftsjahr 2020 (Stand: 31. März 2021) erzielte die Ricoh-Gruppe weltweit einen Umsatz von 1.682 Milliarden Yen (ca. 15,1 Milliarden USD).

Weitere Informationen finden Sie auf: www.ricoh.de

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.de

Die Fakten und Zahlen in dieser Broschüre beziehen sich auf spezifische Geschäftsfälle. Individuelle Bedingungen führen eventuell zu abweichenden Ergebnissen. Alle Firmen-, Marken-, Produkt- und Servicenamen sind Eigentum und eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber. Copyright © 2021 Ricoh Europe PLC. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von Ricoh Europe PLC nicht verändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden.