

Citizen Communication Management

Comunicación con
los ciudadanos:
la revolución digital

Administraciones públicas

Citizen Communication Management ayuda a las administraciones públicas a comunicarse con los ciudadanos por vía digital, para que puedan decir adiós a los caros e ineficientes sistemas en papel.



Hacer más con menos



El sector público debe hacer frente a importantes retos, desde los vaivenes de la coyuntura económica hasta la presión para aumentar la eficiencia de los procesos.



Las administraciones cada vez se ven más obligadas a hacer más con menos. Por este motivo, apuestan por unir fuerzas con empresas de tecnología que les ayuden a multiplicar la eficiencia y reducir los costes.



Las administraciones envían comunicaciones a los ciudadanos para el cobro de multas, la información sobre tasas municipales y el pago de impuestos, por poner algunos ejemplos. Este proceso se desarrolla normalmente a través de documentos en papel, cuyos elevados costes disparan los gastos asociados a la impresión de los documentos y su envío por correo postal.

Los costes derivados de la generación de resúmenes fiscales pueden reducirse en un 57% gracias a la comunicación digital con los ciudadanos.*



La comunicación digital con los ciudadanos acorta los días de impago, lo que permite a las administraciones disponer de más capital circulante.



La comunicación digital con los ciudadanos reducirá los costes de envío y permitirá a las administraciones cobrar antes.



Los ciudadanos reciben la información en el formato que elijan



Protección de la información privada de los ciudadanos



Clasificación y agrupación



Hacer más con menos

* E-Invoicing/E-Billing: The catalyst for AR/AP automation, Billentis. Patrocinado por Ricoh.



La transición hacia un entorno de trabajo digital

Con un planteamiento exclusivo que combina el asesoramiento con la externalización, el servicio Citizen Communication Management de Ricoh pone en manos de las administraciones públicas las herramientas para comunicarse digitalmente con la ciudadanía.

Este servicio garantiza que los ciudadanos reciban las comunicaciones de las administraciones en el formato que prefieran, lo que se traduce en un importante ahorro económico y en una posible vía para aumentar los ingresos.

Ricoh asume toda la responsabilidad sobre los documentos en papel desde el primer momento, y los escanea y archiva en el sistema existente. De este modo, el departamento puede convertir todos los nuevos documentos a un formato digital, independientemente del canal por el que los reciban. Con esta solución, pueden garantizar que cada persona reciba las comunicaciones en el formato elegido y gestionar mejor la información que se envía a los ciudadanos.

Un buen ejemplo es el envío de recordatorios de pagos atrasados, cuya distribución digital (p.e. por correo electrónico) contribuirá a reducir notablemente los costes derivados del envío de documentos en papel, además de consolidar la transición de la administración a un entorno de trabajo más digital, en la línea de las recomendaciones de la Agenda Digital Europea.

La administración puede acceder a todos los datos obtenidos y a las comunicaciones en cualquier momento gracias al sistema de almacenaje en la nube segura de Ricoh. Nuestros centros de datos de nivel 3 funcionan con sistemas de seguridad de múltiples capas y de recuperación en caso de desastre, lo que los convierte en un entorno altamente seguro y fiable para procesar y almacenar datos confidenciales.

Beneficios clave

- Los ciudadanos reciben la información en el formato que elijan, lo que mejora la imagen y reduce los costes de las administraciones.
- El escaneo y la captura de los datos refuerzan la seguridad de los datos privados de los ciudadanos.
- La clasificación y la agrupación de las remesas pueden contribuir a reducir los envíos postales.

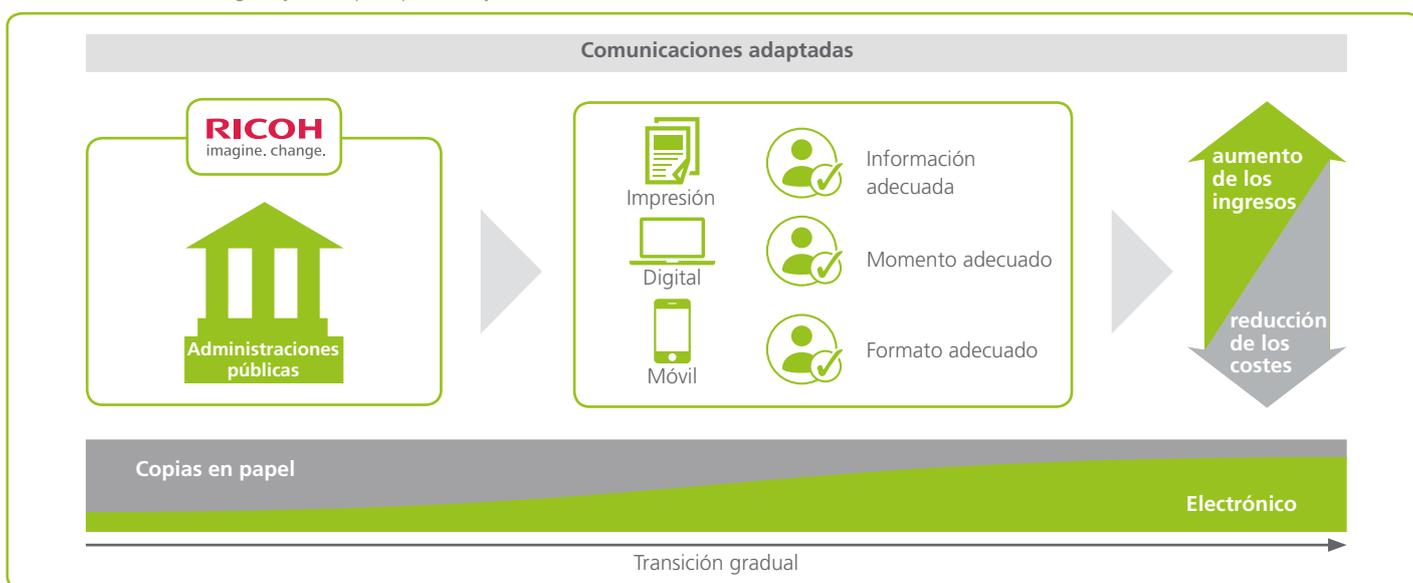


Figura 1: Flujo de trabajo de Citizen Communication Management

Citizen Communication Management ayuda a las administraciones a comunicarse digitalmente con los ciudadanos.

Acerca de Ricoh

Ricoh, empresa internacional especializada en equipos de imagen de oficina, soluciones de impresión de producción, sistemas de gestión de documentos y servicios de TI, puede ofrecer a las administraciones soluciones realmente integrales, capaces de multiplicar la eficiencia y reducir los costes.

El abanico de soluciones de datos y documentación de Ricoh de contrastada eficacia puede ayudar a las administraciones a resolver el complejo rompecabezas que supone adaptar los procesos a una nueva era. Nuestras soluciones se basan en una oferta integrada de servicios tecnológicos, personalizados según las necesidades de las administraciones. Entre estos servicios ofrecemos la optimización de los procesos y las infraestructuras, con una combinación de servicios de asesoramiento, soluciones tecnológicas y servicios externalizados. A continuación, presentamos un ejemplo de nuestro planteamiento:

La externalización de 1,7 millones de tasas multiplica la eficiencia y el ahorro de costes en el ayuntamiento de Ámsterdam (DBGA)

El departamento de contribuciones del ayuntamiento de Ámsterdam (DBGA), una de las áreas de la institución con más trabajo, pidió ayuda a Ricoh para crear, imprimir y distribuir impresos fiscales.

El DBGA trabajaba con más de 60 modelos tributarios, algunos de los cuales con hasta 12 variantes diferentes. A causa de los cambios en las políticas municipales, dichos impresos tenían que actualizarse constantemente, una tarea que además de acaparar gran cantidad de recursos, conllevaba numerosos errores a lo largo del proceso.

El centro de servicios de Ricoh fue el aliado elegido, ya que disponía de los sistemas necesarios para implantar los cambios de una forma rápida y fiable. Ricoh diseñó plantillas para 48 tipos de documentos y sus variantes, que posteriormente fueron aprobadas por los departamentos correspondientes. Además, Ricoh ideó un proceso para introducir cambios de última hora en los documentos de una forma rápida y sencilla, para eliminar totalmente el riesgo de errores.

El software diseñado por Ricoh también especifica qué formularios de declaración y otros documentos anexos debe recibir cada ciudadano, antes de enviar un archivo PDF de prueba al DBGA para su aprobación. Una vez recibidas todos los vistos buenos, el centro de servicios de Ricoh gestiona la impresión y la distribución de los impresos a los contribuyentes.

Gracias a la colaboración con el DBGA, Ricoh ha podido además identificar otros ámbitos con margen de mejora desde el punto de vista de los costes y la eficiencia. Por ejemplo, Ricoh recomendó al DBGA imprimir los impresos en hojas A4 sueltas y no en papel en bobina, que debe cortarse después de la impresión. Este cambio no solo ha permitido ahorrar tiempo, sino que ha minimizado el riesgo de error.

Gracias a esta solución, el DBGA no solo ha mejorado la calidad de las comunicaciones enviadas a los contribuyentes, sino que también ha recortado costes.



“Incluso durante los picos de trabajo y cuando hay cambios de última hora, Ricoh siempre consigue tener todos los impresos listos a tiempo. ¡Es fantástico!”

Director de documentación del departamento de contribuciones del ayuntamiento de Ámsterdam (DBGA)

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Las cifras presentadas en este documento hacen referencia a casos de empresas concretas. Unas circunstancias diferentes pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños. Copyright © 2013 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no pueden ser modificados y/o adaptados, copiados en parte o en su totalidad y/o utilizados en otros trabajos sin la aprobación previa por escrito de Ricoh Europe PLC.