



## CASO DE ÉXITO:

El Ayuntamiento de Camden impulsa la agilidad empresarial y el trabajo más inteligente gracias a los servicios para la mejora de procesos de negocio de Ricoh



El Ayuntamiento de Camden ha puesto en marcha un programa de trabajo inteligente para mejorar su prestación de servicios a la comunidad. Una parte fundamental del programa son los servicios para la mejora de procesos de negocio ofrecidos por Ricoh, que están ayudando al ayuntamiento a reducir costes, aumentar la agilidad de los procesos empresariales y mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios que presta a la ciudadanía.

## RESUMEN EJECUTIVO

**Nombre:** Distrito de Camden Ciudad: Londres

**Tamaño:** 4.000 empleados

**Actividad:** Gobierno local

### Retos

- Aplicar la estrategia digital para mejorar los servicios
- Aumentar la eficiencia operativa y el control de costes
- Reducir las tareas manuales que dificultan el cambio

### Solución

Los servicios para la mejora de procesos de negocio de Ricoh cubren:

- Producción e impresión gestionada
- Gestión documental
- Correo híbrido

### Ventajas

- Aumenta la agilidad y la productividad de los procesos empresariales
- Reduce los costes y los gastos de gestión
- Ayuda a que los servicios del ayuntamiento sean más eficientes y eficaces
- Aumenta el valor del personal, los recursos y los bienes inmuebles
- Facilitó el teletrabajo durante el confinamiento por la COVID-19



La propuesta de Ricoh era muy completa y ofrecía una serie de servicios y soluciones innovadoras. Además, tenía un coste competitivo y ofrecía al ayuntamiento una excelente relación calidad-precio.

ROS DANIEL, DIRECTOR DE SERVICIOS CREATIVOS  
DISTRITO DE CAMDEN, LONDRES



## RETOS

El distrito londinense de Camden es la autoridad de gobierno local para 230.000 personas que viven y trabajan en una zona de gran actividad de la capital del Reino Unido. Su ayuntamiento tiene una sólida vocación de proporcionar los mejores servicios públicos posibles y hacer de Camden un lugar donde todos tengan las mismas oportunidades y nadie se quede atrás.

Para cumplir esta misión, el ayuntamiento está digitalizando su uso de los datos y la información para prestar servicios conjuntos, tomar decisiones más informadas y facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios. También pretende potenciar el trabajo ágil y flexible para mejorar la colaboración y responder rápidamente a las circunstancias cambiantes y a las necesidades de su comunidad.

En el marco de su programa de trabajo inteligente, el Ayuntamiento quería mejorar sus operaciones de correo e impresión pasando de un proceso tradicional on-site a uno digital. Se buscaba aumentar los servicios digitales y, por tanto, reducir la impresión y los costes asociados, así como el impacto medioambiental. La sala de correos, por ejemplo, funcionaba de forma manual y lenta, lo que requería la dedicación de muchos empleados y hacía que la impresión fuera muy costosa y ocupara un espacio físico con un coste elevado. En ese momento, el ayuntamiento tenía previsto trasladar su sede. Todas las funciones de correo estaban aisladas unas de otras: un departamento procesaba el correo y el otro imprimía las cartas.

Camden convocó un concurso público en base a un acuerdo marco de compras del sector público. Tras ver la calidad de los servicios que Ricoh prestaba a otra administración londinense, el Ayuntamiento de Westminster, Camden quiso incorporar a Ricoh para que le ayudara en su transformación digital.

Lo más importante es que estos servicios y soluciones se integran con los sistemas existentes en el ayuntamiento, como Northgate Housing y Oracle HR and Finance, para optimizar, agilizar y automatizar sus procesos.



## SOLUCIÓN

El Ayuntamiento de Camden usa los servicios para la mejora de procesos de negocio de Ricoh para llevar a cabo la transformación digital y externalizar la mayor parte de sus funciones de gestión documental y de correo. El servicio abarca tres áreas operativas: producción e impresión gestionada, gestión documental y servicios de correo digital entrante y saliente.

En este momento, Ricoh gestiona gran parte de las necesidades de impresión del Ayuntamiento de Camden, bien a través de un centro de impresión de producción de Ricoh, o bien a través de un centro de reprografía autorizado por Ricoh y por la administración local de Camden. Esto ha permitido al ayuntamiento redistribuir a sus empleados y liberar espacio para un uso más rentable de las instalaciones municipales. El servicio se utiliza para varios trabajos de impresión, como las declaraciones de impuestos municipales, las papeletas electorales y la copia de documentos como los de los comités y los documentos legales. También incluye trabajos de impresión ad hoc especializados y masivos como la impresión de documentos para la inspección alimentaria y folletos. La impresión de oficina estándar se sigue llevando a cabo internamente mediante una serie de dispositivos multifuncionales instalados en las oficinas.

El ayuntamiento usa el servicio de correo híbrido de Ricoh, denominado MailSmart, que gestiona la mayoría del correo del consistorio. Cuando un empleado redacta una carta, hace clic en imprimir y se envía automáticamente a un centro de impresión de producción de Ricoh para procesarla, añadirle los encartes pertinentes y enviarla. Ricoh procesa unos 10.000 envíos semanales para el ayuntamiento. El servicio también incluye el procesamiento del correo de salida y entrada y la impresión de la correspondencia relacionada con el sistema de aparcamiento y el escaneo de documentos como los de impuestos y prestaciones.

Lo más importante es que estos servicios y soluciones se integran con los sistemas existentes en el ayuntamiento, como Northgate Housing y Oracle HR and Finance, para optimizar, agilizar y automatizar sus procesos.



## BENEFICIOS

“El servicio de Ricoh ocupa un lugar destacado en la agenda del ayuntamiento. Es un gran apoyo para nuestros servicios y es fundamental para comunicar la actividad del ayuntamiento a la comunidad. Durante la pandemia de la COVID-19, con nuestra estrategia digital y los servicios de Ricoh en marcha, el ayuntamiento funcionaba y trabajaba a distancia. El personal utilizó MailSmart desde casa para enviar cartas con la garantía de que serían entregadas. Esta es exactamente la definición de trabajo ágil: hacer las cosas de la manera correcta, medir el rendimiento y ofrecer una buena relación calidad-precio”, dice Ros Daniel.

La solución de Ricoh ha permitido al Ayuntamiento de Camden mejorar varias operaciones internas que están reduciendo los costes, aumentando la eficiencia y la agilidad de los procesos empresariales, y ayudando a mejorar los servicios a los ciudadanos.

Ricoh actúa como gestor global de toda la actividad de impresión de Camden. Simplifica todo el proceso y mejora la calidad y la variedad, pero sigue dando libertad al ayuntamiento para mantener sus socios de impresión existentes, así como para elegir el mejor proveedor para cada proyecto.

“

El servicio de Ricoh ocupa un lugar destacado en la agenda del ayuntamiento. Es un gran apoyo para nuestros servicios y es fundamental para comunicar la actividad del ayuntamiento a la comunidad. Durante la pandemia de la COVID-19, con nuestra estrategia digital y los servicios de Ricoh en marcha, el ayuntamiento funcionaba y trabajaba a distancia. El personal utilizó MailSmart desde casa para enviar cartas con la garantía de que serían entregadas. Esta es exactamente la definición de trabajo ágil: hacer las cosas de la manera correcta, medir el rendimiento y ofrecer una buena relación calidad-precio.

ROS DANIEL,  
DIRECTOR DE SERVICIOS CREATIVOS  
DISTRITO DE CAMDEN, LONDRES

”

## BENEFICIOS (CONTINUACIÓN)

Ros Daniel afirma que “Ricoh se asegura de que todos los proveedores cumplan los KPI que esperamos de nuestros socios. Así que nos beneficiamos del control de calidad y la seguridad de los datos que ofrece Ricoh, y de su amplia experiencia para aportar nuevas soluciones que se ajusten a nuestra estrategia digital. El poder trabajar en colaboración y ser capaces de responder rápidamente a las circunstancias cambiantes ayuda a nuestros jefes de servicio a gestionar las operaciones de forma eficiente y eficaz”.

El ayuntamiento ha experimentado una importante reducción de los costes de impresión, gestión documental y correo, ya que estas funciones son ahora de pago por uso, en lugar de que el ayuntamiento tenga que invertir y mantener una operación completa de impresión y correo interno. Además, obtiene un ahorro adicional gracias a que un solo proveedor gestiona la impresión y el correo, y a que Ricoh ha permitido reducir significativamente los costes de la Royal Mail gracias a las compras al por mayor.

“El uso de la tecnología para digitalizar muchos de nuestros procesos de impresión y correo supone una enorme diferencia en cuanto a eficiencia y agilidad empresarial. Y desde que Ricoh lo gestiona, ellos se encargan de todo si algo va mal, lo que es una ventaja importante”, dice Ros Daniel.

Un ejemplo de mayor agilidad es el modo en que el ayuntamiento cumple con las obligaciones legales. La correspondencia relacionada con servicios como las prestaciones o las ayudas a la vivienda deben realizarse en un número concreto de días. Con los antiguos procesos, cumplir este objetivo era un reto y consumía mucho tiempo y recursos. Ahora es rápido, eficaz y mucho más fácil para los empleados municipales.

Otros ejemplos de eficiencia son funciones sencillas como la agilización y automatización de los anexos a las cartas, y las plantillas de cartas estándares en lugar de usar versiones diferentes según el departamento y la persona. Además, los procesos están más unificados, de modo que un residente solamente recibe una o dos cartas en lugar de las cinco o seis que podía recibir anteriormente.

Según Ros Daniel, “con MailSmart la gente sabe que cuando hace clic en una carta para imprimirla irá directamente al residente. Antes, se tenía que ir a la imprenta, hacer una prueba, y luego había que comprobar que la carta había sido recogida y enviada”.

### Soluciones/Productos

- Servicios para la mejora de procesos de negocio de Ricoh
- Producción e impresión gestionada
- Gestión documental
- Servicios de correo digital entrante y saliente
- Gestión de proveedores externos

---

## ACERCA DE RICOH

Ricoh es líder en servicios digitales, utilizando tecnologías innovadoras que facilitan el trabajo inteligente a las personas. Ricoh lleva más de 80 años impulsando la innovación y es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de IT, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales y sistemas industriales.

Con oficinas centrales en Tokio, el grupo opera en más de 200 países. En el año fiscal finalizado en marzo de 2020, las ventas mundiales del Grupo Ricoh sumaron 2.008 billones de yenes (17.379 millones de euros).

Para obtener más información, visite [www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)

Los hechos y cifras que aparecen en este catálogo están relacionados con casos específicos. Unas circunstancias concretas pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños. Copyright © 2020 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o presentación no deben modificarse ni adaptarse, copiarse en su totalidad o en parte ni incorporarse a otros documentos sin el consentimiento previo por escrito de Ricoh Europe PLC.