



ÉTUDE DE CAS:

Le conseil de Camden renforce son agilité et sa collaboration grâce aux services d'automatisation des processus métiers de Ricoh



Le Conseil de Camden a mis en place un programme de travail intelligent afin d'offrir de meilleurs services à ses administrés. Parmi les éléments clés de ce programme : les Services d'automatisation des processus métiers de Ricoh, qui permettent au conseil de réduire ses coûts, de renforcer son agilité métier et l'efficacité des services.

RÉSUMÉ

Nom: Arrondissement londonien de Camden

Lieu: Londres

Effectifs: 4000 personnes

Activité: Administration locale

Défis

- Améliorer ses services par la mise en œuvre d'une stratégie numérique
- Renforcer l'efficacité opérationnelle et la maîtrise des coûts
- Supprimer les opérations manuelles représentant un obstacle au changement et mobilisant des ressources humaines importantes

Solution

Services d'automatisation des processus métiers Ricoh, couvrant :

- Production et impression gérée
- Gestion documentaire
- Courriers hybrides

Avantages

- Renforcement de la productivité et de l'agilité de l'activité
- Réduction des coûts et des frais généraux de gestion
- Optimisation de l'efficacité et des performances des services proposés par le conseil
- Augmentation de la valeur ajoutée du personnel, des ressources et des locaux
- Mise en œuvre simplifiée du télétravail pendant le confinement dû à la COVID-19



Ricoh nous a soumis une proposition des plus complètes, assortie de nombreux services et solutions innovants. De plus, elle offrait au conseil une formidable valeur ajoutée à un prix compétitif.

*ROS DANIEL, RESPONSABLE DES SERVICES CRÉATIFS,
ARRONDISSEMENT LONDONNIEN DE CAMDEN*



DÉFIS

L'arrondissement londonien de Camden est l'autorité gouvernementale locale pour les 230 000 personnes qui vivent et travaillent dans ce quartier central et dynamique de la capitale britannique. Le conseil est très impliqué sur le plan social. Il souhaitait proposer les meilleurs services publics possibles et faire de Camden un lieu où chacun a la possibilité de réussir et où personne n'est laissé pour compte.

Pour mener à bien cette mission, le conseil a entrepris sa transformation numérique. Celle-ci lui permet de tirer parti des données et des informations pour offrir des services cohérents, simplifier la prise de décision et faciliter l'accès des citoyens aux services proposés. Cela lui permet également de gagner en agilité et en flexibilité afin d'améliorer la collaboration et de s'adapter rapidement aux besoins de la population.

Dans le cadre de son programme « Smarter Working », le conseil a voulu améliorer ses opérations d'impression et de post-impression en passant d'un processus traditionnel sur site à un processus numérique. Il fallait développer les services numériques et donc réduire les coûts en matière d'impression et les coûts associés ainsi que l'impact environnemental. Le traitement du courrier, par exemple, était réalisé de façon manuelle, un processus chronophage et mobilisant de nombreuses ressources. Le processus d'impression devenait coûteux et mobilisait des locaux, tout aussi coûteux. À l'époque, le conseil envisageait de transférer son siège. Ces fonctions étaient séparées, un service s'occupant du traitement et l'autre de l'impression du courrier.

Camden a lancé un appel d'offres dans le cadre d'un accord-cadre d'achat pour le secteur public. Après avoir constaté la qualité des services fournis par Ricoh au conseil municipal de Westminster, une autre autorité londonienne, Camden a voulu faire appel à Ricoh pour l'aider dans sa transformation numérique.

Ces services et ces solutions s'intègrent parfaitement aux systèmes existants du conseil, tels que Northgate Housing et Oracle RH et Finance, afin de rationaliser, d'automatiser et de renforcer l'agilité des processus opérationnels.



SOLUTION

Camden utilise un service de processus métier de Ricoh pour effectuer sa transition numérique et externaliser la plupart de ses fonctions de gestion du courrier et des documents. Ce service couvre trois domaines d'activité : la production et l'impression gérée, la gestion documentaire et les services numériques de courrier entrants et sortants.

Une grande partie du processus d'impression de Camden est désormais gérée par Ricoh et produite soit par un centre d'impression de production Ricoh, soit par une entreprise de reprographie spécialisée agréée par Ricoh et Camden. Cela a permis au conseil d'améliorer sa rentabilité, en réaffectant son personnel et en libérant des locaux. Le service est utilisé pour plusieurs travaux d'impression tels que les déclarations fiscales du conseil, la production de cartes d'électeurs et la copie de documents tels que les rapports de commissions et les documents juridiques. Il comprend également des travaux d'impression spécialisés tels que l'impression ad hoc de gros volumes (fiches d'inspection alimentaire, brochures, etc.). L'impression bureautique standard est toujours gérée en interne à l'aide de plusieurs multifonctions installés dans les bureaux.

Le conseil utilise un service de courrier hybride Ricoh, appelé MailSmart, qui gère la majeure partie du courrier du conseil. Lorsqu'un agent administratif rédige une lettre et clique sur "imprimer", cette dernière est automatiquement envoyée vers un centre d'impression Ricoh pour y être traitée, se voir ajouter des documents d'insertion pertinents et être expédiée. Ricoh traite environ 10 000 courriers pour le compte du Conseil chaque semaine. Le service comprend également le traitement et l'impression des courriers entrants et sortants relatifs au stationnement et la numérisation d'éléments tels que les documents relatifs aux taxes et aux prestations.

Ces services et ces solutions s'intègrent parfaitement aux systèmes existants du conseil, tels que Northgate Housing et Oracle RH et Finance, afin de rationaliser, d'automatiser et de renforcer l'agilité des processus opérationnels.



AVANTAGES

"Le service Ricoh compte parmi les priorités du Conseil. Il représente un atout considérable pour nos services et est indispensable pour faire découvrir les activités du conseil à la population. Pendant la pandémie de COVID-19, grâce à notre stratégie numérique et aux services Ricoh, le conseil a pu être opérationnel et travailler à distance. Les agents utilisaient MailSmart depuis leur domicile pour envoyer des lettres, tout en ayant la certitude qu'elles seraient remises à leurs destinataires. Voilà ce qu'est l'agilité : pouvoir remplir sa mission correctement, évaluer ses performances et optimiser ses ressources" déclare Ros Daniel.

La solution Ricoh a permis au conseil de Camden de perfectionner plusieurs opérations internes afin de réduire les coûts, d'augmenter l'efficacité et l'agilité des processus opérationnels, et de contribuer à améliorer la qualité des services fournis aux citoyens.

Ricoh coordonne l'ensemble des opérations d'impression de Camden. Cela simplifie l'ensemble du processus et accroît la qualité et la diversité, tout en laissant au conseil la liberté de conserver ses partenaires d'impression et de choisir le meilleur prestataire en fonction des projets.

“

"Le service Ricoh compte parmi les priorités du Conseil. Il représente un atout considérable pour nos services et est indispensable pour faire découvrir les activités du conseil à la population. Pendant la pandémie de COVID-19, grâce à notre stratégie numérique et aux services Ricoh, le conseil a pu être opérationnel et travailler à distance. Les agents utilisaient MailSmart depuis leur domicile pour envoyer des lettres, tout en ayant la certitude qu'elles seraient remises à leurs destinataires. Voilà ce qu'est l'agilité : pouvoir remplir sa mission correctement, évaluer ses performances et optimiser ses ressources "

ROS DANIEL, RESPONSABLE DES

SERVICES CRÉATIFS, ARRONDISSEMENT

LONDONIEN DE CAMDEN

”

AVANTAGES (SUITE)

Selon Ros Daniel, "Ricoh s'assure que tous les fournisseurs respectent les indicateurs de performance clés que nous attendons de nos partenaires. Nous profitons donc du contrôle qualité et du système de sécurité des données de Ricoh, ainsi que de son savoir-faire en matière de solutions novatrices, parfaitement adaptées à notre stratégie numérique. Cette capacité à travailler en équipe et à s'adapter rapidement permet à nos responsables de services d'optimiser la gestion des opérations."

Le conseil a constaté une réduction significative des coûts d'impression, de gestion documentaire et de gestion du courrier, ces fonctions étant désormais payantes et basées sur l'utilisation. Le conseil n'a plus à investir et à assurer en interne la totalité des opérations d'impression et de traitement du courrier. Confier la gestion de l'impression et du courrier à un seul fournisseur permet de réaliser d'autres économies, et Ricoh a pu réduire considérablement les coûts postaux grâce à l'achat de gros volumes.

"En utilisant la technologie pour dématérialiser la plupart de nos processus d'impression et de gestion du courrier, nous avons considérablement gagné en efficacité et en agilité. Depuis que Ricoh est aux commandes, nous avons l'esprit tranquille : nous savons que nous pouvons compter sur leurs ingénieurs en cas de problème. Cela fait toute la différence", explique Ros Daniel.

Parmi les exemples illustrant cette agilité, citons la manière dont le conseil remplit ses obligations légales. Le courrier de certains services (prestations ou allocations au logement par exemple) doit être traité dans un délai spécifique. Les anciens processus ne permettaient pas d'atteindre cet objectif et nécessitaient beaucoup de temps et de ressources. Aujourd'hui, le processus est plus rapide, plus efficace et beaucoup plus simple pour les agents administratifs.

Ros Daniel déclare : « Nos agents ont la certitude que chaque lettre imprimée via MailSmart partira directement chez son destinataire. Avant de l'imprimer et d'en faire une épreuve, il fallait vérifier que la lettre avait été collectée et envoyée. »

Autres exemples d'efficacité : des fonctions simples comme la rationalisation et l'automatisation des insertions de pièces jointes, ou encore des modèles de lettres standard selon les services et les utilisateurs. En outre, les processus sont davantage interconnectés, si bien que les habitants ne reçoivent plus qu'une ou deux lettres au lieu des cinq ou six qu'ils auraient pu recevoir auparavant.

Solutions / Produits

- Services d'automatisation des processus métiers Ricoh
- Production et impression gérée
- Gestion documentaire
- Services numériques de courrier entrants et sortants
- Gestion des fournisseurs tiers

À PROPOS DE RICOH

Ricoh propose aux entreprises en pleine transformation numérique des technologies et des services de pointe qui font évoluer la manière de travailler. Depuis plus de 80 ans, Ricoh propose des solutions de gestion documentaire, des services informatiques, de communication, d'impression commerciale et industrielle, des appareils photos numériques et des systèmes industriels, se place à la pointe de l'innovation. Le Groupe Ricoh, dont le siège est situé à Tokyo, est présent dans environ 200 pays et régions. Pour l'exercice clôt en mars 2020, les ventes mondiales du groupe Ricoh se sont élevées à 19,06 milliards de dollars américains. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.ricoh.fr

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.fr

Les faits et chiffres exposés dans la présente brochure font référence à des situations professionnelles spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms de marque, de produit et de service sont des marques déposées et la propriété de leurs propriétaires respectifs. Copyright © 2020 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et/ou adaptation et/ou reproduction, en partie ou en intégralité, et/ou insertion dans d'autres travaux de la présente brochure, de son contenu et/ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.