

# Citizen Communication Management

Kommunikation mit  
Bürgern – der digitale  
Wandel

Behörden

Mithilfe des Citizen Communication Management können Behörden digital mit Bürgern kommunizieren und teure und ineffiziente papierbasierte Prozesse werden überflüssig.



## Mehr mit weniger erreichen...



Der öffentliche Sektor steht vor einschneidenden Veränderungen – vom sich ändernden Wirtschaftsklima hin zur effizienteren Gestaltung von Geschäftsabläufen.

Die Kosten für den Versand von Steuerbescheiden können durch digitale Kommunikation mit den Bürgern um 57 Prozent gesenkt werden.\*



Durch die digitale Kommunikation mit den Bürgern verringern sich die Tage mit Zahlungsrückständen, wodurch sich das Kapital für Behörden erhöht.



Von Behörden wird erwartet, mehr mit geringeren Ausgaben zu erledigen. So wenden sich diese an Technologiepartner, die sie bei der Steigerung der Effizienz und Reduzierung der Kosten unterstützen.

Die digitale Kommunikation mit Kunden reduziert laufende Kosten und führt zu einem schnelleren Zahlungseingang.



Abteilungen kommunizieren mit Bürgern, um Gebühren zu berechnen, Benachrichtigungen zu Gemeindesteuern und zur Zahlung von Rechnungen zu versenden und vieles mehr. Dies geschieht vorwiegend mit teuren papierbasierten Dokumenten, wodurch erhebliche Kosten für den Druck der Dokumente und für Porto entstehen.



Bürger erhalten Informationen in dem von ihnen bevorzugtem Medium



Sicherheit personenbezogener Daten der Bürger

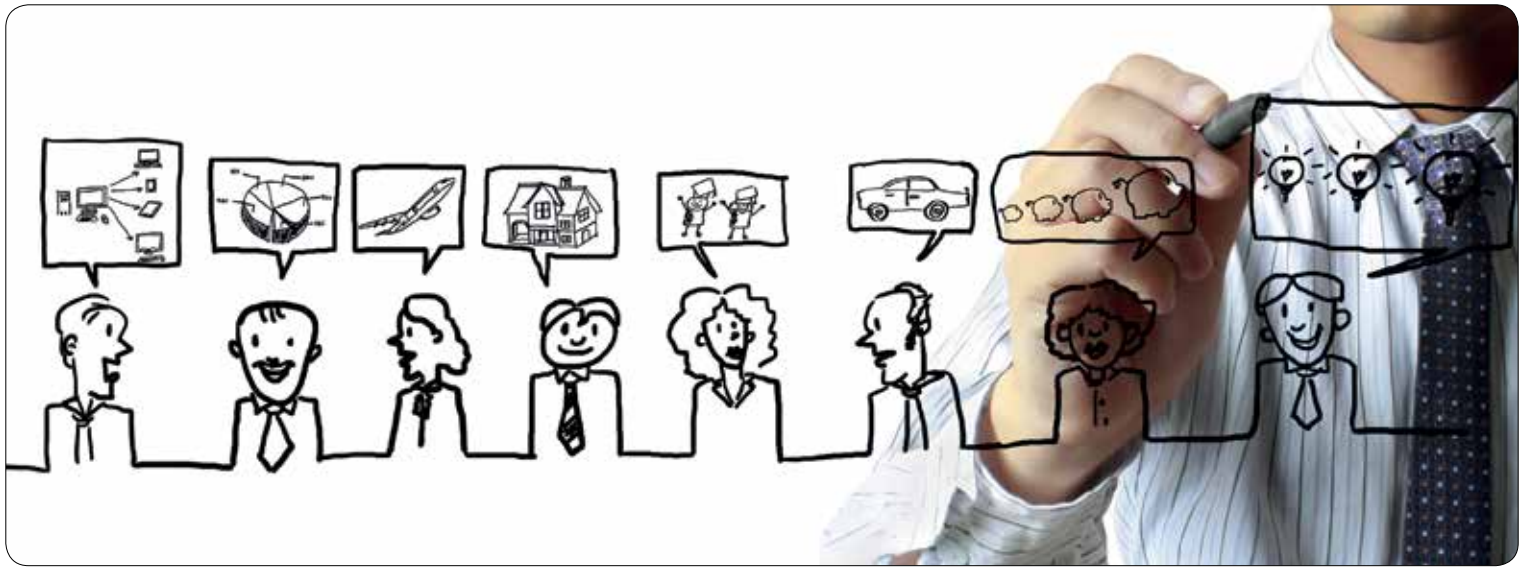


Klassifizierung und Gruppierung



Mehr mit weniger erreichen...

\* E-Invoicing/E-Billing: Der Katalysator für AR/AP-Automatisierung, Billentis. Gesponsert von Ricoh



## Der Wandel hin zu einem digitalen Arbeitsplatz

Durch eine einzigartige Kombination aus Beratung und Outsourcing bietet das Citizen Communication Management von Ricoh Behörden die Möglichkeit, digital mit Bürgern zu kommunizieren.

Dieser Service gewährleistet, dass Bürger Kommunikation von Behörden in dem von ihnen bevorzugtem Medium erhalten, was zu entscheidenden Kosteneinsparungen und einem Potenzial für Ertragssteigerung führt.

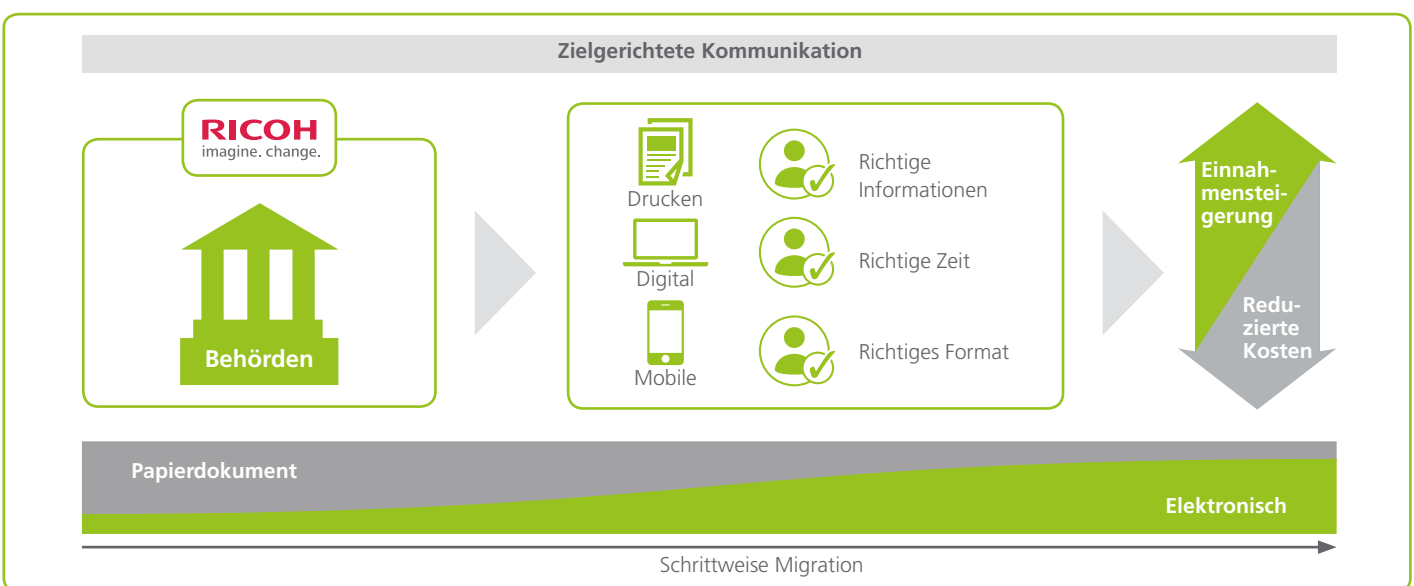
Ricoh übernimmt vom ersten Tag an die Verantwortung für alle papierbasierten Dokumente und scannt und archiviert diese in dem vorhandenen System. Dadurch kann die Abteilung dann alle zukünftigen Dokumente in ein digitales Format konvertieren, unabhängig davon, wie sie empfangen werden. Dann können sie den ausgehenden Informationsfluss an die Bürger verwalten und sicherstellen, dass sie Informationen im bevorzugtem Medium erhalten.

Insbesondere beim Versenden von Zahlungserinnerungen können die Ausgaben durch digitalen Versand (z. B. per DE-Mail) enorm gesenkt werden. Gleichzeitig wird die Abteilung beim Umstieg auf digitale Arbeitsmöglichkeiten entsprechend der europäischen digitalen Agenda sowie der Umsetzung des E-Government-Gesetzes unterstützt.

Alle gesammelten Daten und Kommunikationen stehen der Abteilung rund um die Uhr in der sicheren Ricoh Cloud zur Verfügung. Unsere Ebene-3-Datenzentren umfassen einen mehrschichtigen Sicherheitsansatz und Notfallwiederherstellungsoptionen und stellen somit eine hochgradig sichere und zuverlässige Umgebung zum Verarbeiten und Speichern vertraulicher Daten dar.

## Wichtige Vorteile

- Bürger erhalten Informationen in dem von ihnen bevorzugtem Medium, wodurch der Ruf der Behörde verbessert wird und ihre Kosten gesenkt werden.
- Scannen und Datenerfassung verbessern den Schutz von personenbezogenen Daten der Bürger.
- Klassifizierung und Gruppierung von Sendungen können zur Reduzierung der Portokosten führen.



**Abbildung 1: Citizen Communication Management – Workflow**

Citizen Communication Management unterstützt Behörden bei der digitalen Kommunikation mit Bürgern.

# Über Ricoh

Als globales Unternehmen, das sich auf Office-Systeme, Produktionsdrucklösungen, Dokumentverwaltungssysteme und IT-Dienstleistungen spezialisiert hat, bietet Ricoh Behörden echte End-to-End-Lösungen, die die Produktivität und Kosteneffizienz steigern.

Das bewährte Angebot von Ricoh an Dokumentmanagementlösungen kann Behörden dabei unterstützen, vielfältige Prozesse zu vereinfachen und Wandel voranzutreiben. Unsere Lösungen basieren auf einem umfassenden Angebot maßgeschneiderter Technologiedienstleistungen für Behörden. Dazu zählen die Optimierung von Prozessen und Infrastruktur, Beratungsdienstleistungen, Technologielösungen und Outsourcing-Dienste. Im Folgenden sehen Sie ein Beispiel unserer Arbeit:

## Outsourcing von 1,7 Millionen Steuerformularen führt zu mehr Effizienz und Kosteneinsparungen in der Stadtverwaltung von Amsterdam (DBGA)

Die Stadtverwaltung von Amsterdam (DBGA), eine mit vielen Aufgaben beschäftigte Behörde, beauftragte Ricoh mit der Unterstützung bei der Erstellung, dem Druck und dem Versand von Steuerformularen.

Die DBGA hatte über 60 Steuerformulare mit teilweise bis zu 12 Varianten, die an die Bürger versendet wurden. Aufgrund städtischer Verordnungen und Änderungen mussten diese Formulare fortlaufend aktualisiert werden. Diese Aufgabe belastete nicht nur die Ressourcen, sondern führte auch zu zahlreichen Fehlern, die sich während des Prozesses einschlichen.

Das Servicecenter von Ricoh wurde beauftragt, da es über die Systeme zur schnellen und korrekten Implementierung von Änderungen verfügte. Ricoh entwickelte Formulare für 48 Dokumenttypen sowie ihre Unterformen, die von den entsprechenden Abteilungen genehmigt wurden. Ricoh konnte Änderungen in letzter Minute schnell und problemlos vornehmen und somit das Fehlerrisiko eliminieren.

Die von Ricoh entwickelte Plattform zeigt auch an, welche Steuererstattungsformulare und Begleitmaterialien jeder Bürger benötigte, bevor eine Test-PDF-Datei zur Genehmigung an die DBGA gesendet wurde. Nach der Erteilung aller Genehmigungen verwaltet das Servicecenter von Ricoh den Druck und den Versand der Bescheide an alle Bürger.

Während der Zusammenarbeit mit der DBGA konnte Ricoh auch andere Bereiche identifizieren, die im Hinblick auf Kosten und Effizienz profitieren würden. Ricoh riet der DBGA, für alle Formulare auf einseitiges A4-Papier umzusteigen, anstatt Papierrollen zu verwenden, die nach dem Druck geschnitten werden müssen. Dadurch konnte nicht nur Zeit eingespart werden, sondern auch das Fehlerrisiko reduziert.

Mithilfe der Gesamtlösung konnte die DBGA nicht nur die Qualität der an die Bürger gesendeten Kommunikationen verbessern, sondern auch Kosten senken.



*„Selbst bei Spitzenauslastung und mit kurzfristigen Änderungen schafft es Ricoh, alle Steuerformulare zum geplanten Versanddatum fertigzustellen. Das ist beeindruckend.“*

Document Manager,  
Steuerabteilung,  
Stadtverwaltung  
Amsterdam (DBGA)

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh-europe.com](http://www.ricoh-europe.com)

Die in dieser Broschüre dargestellten Zahlen und Fakten beziehen sich auf spezifische Geschäftsfälle. Individuelle Umstände können zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Sämtliche Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Dienstleistungsnamen sind Eigentum und eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Eigentümer. Copyright © 2013 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.