

Caso di successo

# L'outsourcing dei processi documentali assicura il successo aziendale

Azienda assicurativa leader



Ricoh offre servizi per la gestione in outsourcing dei documenti per un'azienda assicurativa leader, presente nella classifica Fortune Global 500. Ricoh elabora più di 60 milioni di documenti all'anno per l'assicuratore, utilizzando sistemi di produzione a ciclo chiuso in grado di eliminare il rischio d'impresa. L'outsourcing dei processi documentali critici a Ricoh ha migliorato il livello di servizio ai clienti e ha ridotto i costi.

## Documenti di importanza critica

I documenti sono vitali per il settore assicurativo. Lettere promozionali, moduli di richiesta, documenti sulle policy, fatture e moduli di reclamo: ogni documento ha un'implicazione legale. Mentre la distribuzione e la ricezione di questi documenti non sono attività fondamentali, la gestione efficace dei relativi processi documentali è di importanza critica.

Il cliente di Ricoh, un'azienda assicurativa presente nella lista Fortune Global 500, ha scelto di gestire in outsourcing i processi documentali principali. Stabilendo una collaborazione con un fornitore fidato di terze parti, l'assicuratore desiderava aumentare l'efficienza dei processi e potenziare il livello di assistenza ai clienti riducendo al minimo i costi. Data l'importanza critica dei documenti, il servizio doveva essere gestito in maniera sicura e senza rischi.

## Trasformazione dei processi documentali

Una consulenza dettagliata ha evidenziato l'esigenza di un approccio a due fasi. Nella prima fase, Ricoh ha rilevato l'attività di gestione dei documenti del cliente affidandola al proprio centro documentale. Nella seconda fase, Ricoh ha sviluppato i processi documentali, migliorandone l'efficienza e aggiungendo altri servizi.

Ricoh elabora più di 60 milioni di documenti ogni anno per l'agenzia assicurativa. I servizi includono la stampa e la distribuzione con reporting a livello di pagina e l'acquisizione e l'inoltro dei documenti in entrata. La soluzione Ricoh ha trasformato i processi documentali dell'assicuratore, migliorando i livelli di assistenza ai clienti e riducendo i costi.

## Gli obiettivi del cliente

- Gestire i documenti in outsourcing
- Migliorare l'efficienza dei processi
- Potenziare il servizio ai clienti
- Ridurre il rischio d'impresa
- Passare a servizi digitali

## La soluzione Ricoh

- Consulenza per l'ottimizzazione dei processi
- Elaborazione dei documenti in outsourcing
- Gestione delle attività e delle risorse
- Livelli di servizio garantiti
- Sviluppo continuo dei servizi

# Miglioramento dei processi e contenimento dei rischi

"Le nostre attività sono basate su processi documentali di importanza critica. L'ottimizzazione dei processi documentali ha migliorato il livello del servizio ai clienti ed eliminato il rischio d'impresa. L'approccio basato sui servizi Ricoh ci ha consentito di risparmiare denaro e ottenere un maggiore ritorno sull'investimento".

**Executive Sponsor, agenzia assicurativa Fortune Global 500**

## Aumento del livello di servizio ai clienti

Ricoh offre servizi documentali per diverse agenzie assicurative e bancarie leader del settore. Ricoh ha sfruttato la propria conoscenza e la propria esperienza in ambito finanziario per fornire all'assicuratore un servizio di distribuzione e stampa efficace e per sviluppare nuovi servizi documentali in grado di aggiungere valore, migliorare l'efficienza e garantire la conformità.

Nella fase iniziale di implementazione, il servizio di stampa e distribuzione interno dell'assicuratore è stato affidato a uno dei centri documentali esterni di Ricoh. In aggiunta all'erogazione dei servizi di stampa e distribuzione, Ricoh ha supportato l'assicuratore nella gestione delle problematiche legate alla ridefinizione di alcune funzioni interne all'azienda.

Lavorando con l'assicuratore, Ricoh ha sviluppato ulteriori servizi. L'automazione ha potenziato la velocità di produzione e l'introduzione di processi a ciclo chiuso, come ad esempio diversi controlli qualità, ha permesso di eliminare gli errori e di fornire un controllo a livello di pagina. I documenti accuratamente compilati vengono spediti più rapidamente, migliorando la soddisfazione del cliente.

## Riduzione del rischio d'impresa

Al fine di supportare l'assicuratore nella riduzione dei costi di stampa esterni, Ricoh ha creato un portale Intranet sicuro attraverso cui è possibile ordinare una vasta gamma di servizi di stampa a prezzi competitivi, come ad esempio la stampa di poster e brochure. Il portale consente agli utenti di inviare i documenti in maniera elettronica al centro stampa, visualizzarne l'anteprima online e monitorarne la produzione.

Ricoh inoltre offre all'assicuratore servizi per la posta in arrivo. I documenti in entrata vengono protocollati e caricati nel sistema di gestione delle informazioni aziendali, riducendo l'utilizzo di documenti cartacei. I documenti originali possono così essere archiviati subito dopo la loro ricezione. I file digitali sono facilmente accessibili e la ricerca delle informazioni è più rapida.

L'integrazione di servizi che interessano l'intero ciclo di vita dei documenti offre un vantaggio concreto per l'azienda: il rischio d'impresa è attenuato e i clienti ricevono un servizio migliore. Il supporto di Ricoh ha consentito di aumentare la flessibilità della struttura. Grazie alla capacità di Ricoh di gestire i processi documentali di importanza critica, l'assicuratore può ora concentrare le proprie risorse interne sullo sviluppo strategico del business.



## Miglioramento dei servizi

- Documenti senza errori
- Spedizione più veloce
- Servizi per la posta in arrivo
- Archivio digitale dei documenti
- Funzione di stampa virtuale su richiesta

## Vantaggi per l'azienda

- Maggiore soddisfazione dei clienti
- Processo efficace e privo di errori
- Procedure di verifica conformi
- Risparmi significativi
- Migliore accesso alle informazioni

I fatti e le cifre riportati in questo depliant si riferiscono a casi aziendali specifici. Circostanze differenti possono produrre risultati diversi. Ogni nome di azienda, marca, prodotto e servizio è di proprietà ed è marchio registrato dei rispettivi detentori.

Copyright© 2012 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e/o l'impaginazione, non può essere modificato e/o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Europe PLC.