



## DZ BANK

La digitalizzazione aiuta la banca a migliorare i servizi per partner e clienti

### La soluzione Hybrid Mail di Ricoh automatizza i flussi di lavoro critici



#### La digitalizzazione nei servizi bancari

DZ BANK è una delle più grandi banche commerciali della Germania nonché l'istituzione centrale della rete finanziaria cooperativa tedesca, che comprende circa 850 banche indipendenti. DZ BANK sostiene le banche cooperative e i loro clienti con una serie di servizi e, in qualità di banca commerciale, si rivolge anche ad aziende e istituzioni.

# 80%

di riduzione del tempo di elaborazione della posta

La banca ha scelto l'innovazione digitale come strumento per migliorare l'efficienza dei servizi forniti. L'automazione intelligente dei flussi di lavoro critici ha ridotto le attività amministrative locali, ottimizzando il customer service e aumentando la competitività dei partner locali.

*“La soluzione Hybrid Mail di Ricoh si è dimostrata preziosa durante la pandemia di COVID-19. La metodologia di lavoro manuale non sarebbe stata praticabile. L'accesso remoto ai servizi centralizzati di stampa e posta ha permesso al personale di lavorare da casa”.*

#### Il sistema Hybrid Mail

Ricoh ha aiutato DZ BANK a implementare una soluzione di digital mailing che consente al personale delle banche cooperative locali di caricare le lettere dei clienti su un portale centralizzato per l'approvazione, la stampa e la distribuzione. Il sistema Hybrid Mail, con tecnologia OL<sup>®</sup> Connect di Objectif Lune, ha ridotto le attività amministrative locali, con conseguente risparmio di tempo e denaro.

Vagios Dagakis

Group Head, Mail and Document Services

Aspetto ancora più importante, la soluzione ha permesso a DZ BANK di continuare a soddisfare le esigenze dei clienti durante la pandemia di Covid-19. I flussi di lavoro digitali hanno garantito la continuità del business, consentendo ai dipendenti della banca di lavorare da casa e di gestire e distribuire la corrispondenza finanziaria senza comprometterne la sicurezza.

**RICOH**  
imagine. change.

*“Hybrid Mail è un servizio postale virtuale. Collega i dipendenti, ovunque si trovino. Con Hybrid Mail possono accedere a servizi efficienti e centralizzati di mailroom direttamente dal pc”.*

Vagios Dagakis

Group Head, Mail and Document Services

## Lettere firmate digitalmente

Prima dell'implementazione di Hybrid Mail, le lettere sensibili venivano elaborate manualmente a livello locale. Dopo essere state stampate passavano di scrivania in scrivania per essere firmate e successivamente imbustate e affrancate. Il processo non era affidabile, distoglieva il personale dalle attività principali. Inoltre, l'uso dei dispositivi locali e di documenti prestampati faceva aumentare i costi.

La soluzione Hybrid Mail di Ricoh permette di stampare e spedire questi documenti centralmente. Le lettere firmate digitalmente, generate a livello locale, sono ora inviate al sistema Hybrid Mail. I documenti che possono essere convalidati online, vengono quindi inoltrati per essere controfirmati prima di essere inviati alla print room della banca.

## Conformità del processo al GDPR

Il flusso di lavoro di Hybrid Mail applica alle lettere carta intestata digitale e codici a barre. Questi ultimi automatizzano il processo di produzione. Le lettere vengono poi stampate, piegate e inserite automaticamente nelle buste, pronte per essere ritirate dal servizio postale. La preselezione degli indirizzi permette alla banca di usufruire di tariffe postali scontate.

L'applicazione, che lavora nella rete aziendale, consente alla banca di rispettare il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR). Il sistema è stato estremamente importante durante la pandemia e ha consentito al personale che lavorava da casa di generare lettere completamente conformi. È possibile tracciare lo stato delle singole lettere; inoltre le copie elettroniche sono disponibili su richiesta, con conseguente riduzione dell'impatto ambientale.