

Branch Paperless

Ottimizzare i processi
per migliorare i servizi ai
clienti

Servizi finanziari

La soluzione Branch Paperless (Filiale senza carta) di Ricoh aiuta le banche a digitalizzare i flussi di lavoro per ottimizzare il back office, ridurre i costi e permettere al personale di avere più tempo da dedicare ai clienti.



Migliorare il servizio alla clientela



Il settore bancario sta vivendo un periodo di forte trasformazione. La concorrenza già molto aggressiva per acquisire nuovi clienti nel mercato dell'Eurozona sarà sempre più intensa. Le banche devono ridurre i costi ma continuare ad offrire servizi competitivi ai propri clienti.



Mentre le istituzioni bancarie devono fronteggiare queste difficoltà, i consumatori hanno a disposizione nuovi strumenti legislativi che li rendono più forti e liberi di rescindere i contratti. Nuove iniziative, come il Current Account Switch Service nel Regno Unito, si propongono di rivoluzionare le regole del settore per garantire ai correntisti la facoltà di cambiare banca in modo semplice e rapido.



Le banche, per fidelizzare i propri clienti, devono quindi offrire servizi efficienti e garantire l'efficacia dei propri sportelli.



La soluzione Branch Paperless (Filiale senza carta) di Ricoh è studiata specificatamente per soddisfare le esigenze delle banche. Permette alle filiali locali di ottimizzare i processi documentali (ad esempio la produzione dei moduli per i mutui o i prestiti), migliorarne l'efficienza, velocizzare le operazioni di verifica ed offrire quindi servizi all'altezza delle aspettative.



Il 78% delle istituzioni finanziarie ritiene che la tecnologia fornisca alle imprese gli strumenti per essere più produttive e che l'innovazione tecnologica sia fondamentale per sostenere lo sviluppo di nuove idee*



2,4 milioni: è il numero di clienti che ha abbandonato le cinque più grandi banche del Regno Unito nel 2012**

* Economist Intelligence Unit. Humans and machines. Sponsorizzato da Ricoh.

** Move Your Money UK



Efficienza amministrativa

La soluzione Branch Paperless (Filiale senza carta) di Ricoh è pensata per soddisfare le esigenze delle banche. Offre alle istituzioni finanziarie gli strumenti per razionalizzare e ottimizzare i processi amministrativi, migliorare i servizi ai clienti e ridurre i costi.

Branch Paperless permette agli uffici locali e alle filiali di razionalizzare i processi documentali come ad esempio la produzione dei moduli per la richiesta di mutui o di prestiti. Le filiali devono inviare numerosi documenti agli uffici centrali o ai centri di elaborazione dati e svolgono questa attività manualmente: è quindi facile che vengano commessi errori che compromettono l'integrità dei dati ed il corretto espletamento della pratica.

La soluzione end-to-end di Ricoh semplifica e uniforma queste complicate operazioni. Branch Paperless permette di gestire, indicizzare e archiviare i documenti e consente al personale di avviare un processo elettronico di approvazione con la semplice scansione dei file. La soluzione è flessibile e supporta un processo di scansione già esistente oppure può essere implementata in un nuovo flusso di lavoro se si utilizzano ancora carta e servizi postali.

Branch Paperless garantisce inoltre un accesso elettronico ai documenti da qualsiasi postazione e permette al personale di avere più tempo da dedicare ai clienti. La soluzione garantisce che i flussi documentali tra uffici e filiali rispettino le regole aziendali, razionalizza i processi operativi e permette alla banca di ottemperare alle normative vigenti e di poterne dare riscontro.

I principali vantaggi

- Back office semplificato
- Maggiore efficienza del personale
- Riduzione dei costi
- Processi e gestione documentale ottimizzati
- Servizio efficiente per una maggiore soddisfazione dei clienti
- Accesso funzionale ai documenti
- Riduzione degli errori umani

Con le suite di soluzioni innovative di Ricoh le banche possono focalizzare l'attenzione sulla clientela. Processi ottimizzati permettono agli impiegati di sprecare meno tempo in attività amministrative e dedicare più attenzione ai clienti, che saranno quindi più soddisfatti e fidelizzati.

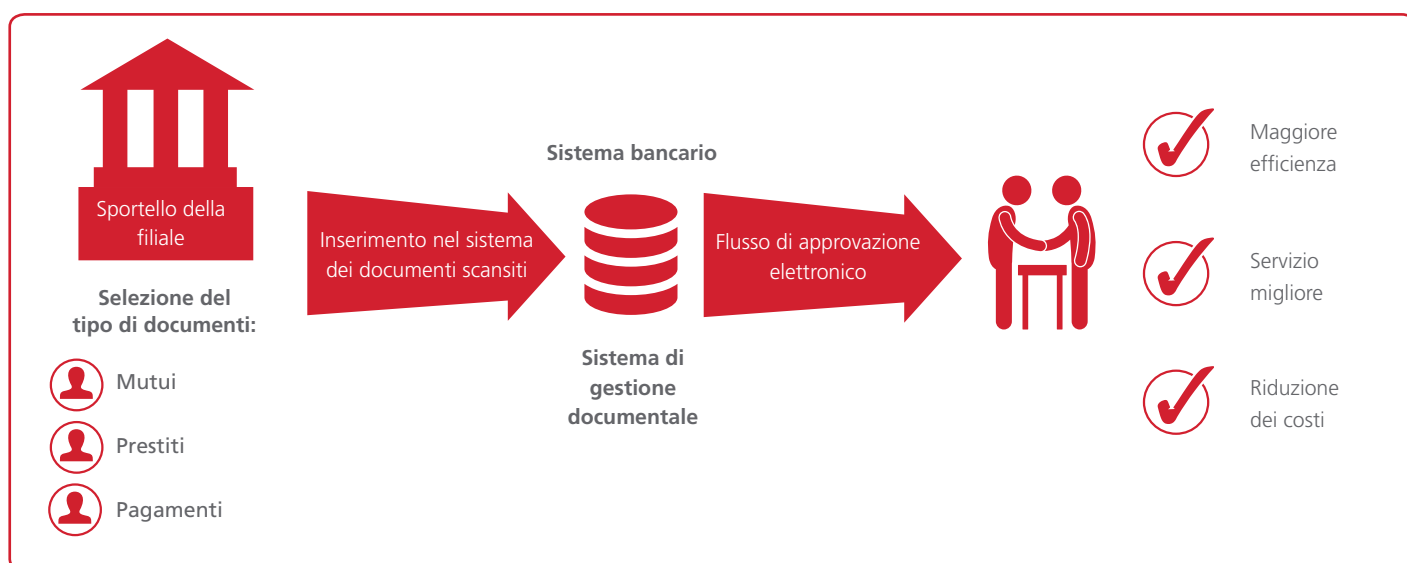


Figura 1: flusso di lavoro Branch Paperless

Branch Paperless permette alle filiali di velocizzare il flusso documentale per migliorare il servizio al cliente.

Ricoh è un gruppo multinazionale che fornisce soluzioni per la stampa office e per il production printing, servizi documentali e servizi IT. Le soluzioni end-to-end di Ricoh offrono alle istituzioni finanziarie strumenti per aumentare l'efficienza e ottimizzare i costi.

Le soluzioni Ricoh per i servizi finanziari semplificano i processi informativi e permettono al personale dell'azienda di avere più tempo da dedicare ai clienti. Queste strategie permettono di migliorare la comunicazione alla clientela nel completo rispetto della riservatezza e della sicurezza di tutte le informazioni. Ecco un esempio concreto:

Caso di successo: Caisse d'Epargne

Ottimizzare il flusso di lavoro digitale per migliorare i servizi ai clienti

Meritarsi e mantenere la fiducia del consumatore è per le banche il primo punto all'ordine del giorno: il servizio clienti è quindi uno strumento importante per differenziarsi dalla concorrenza ed essere più competitivi sul mercato. Caisse d'Epargne fa parte del Gruppo BPCE, il secondo maggiore gruppo bancario francese, che serve 36 milioni di clienti. La banca voleva focalizzare l'attenzione sulla clientela e migliorare l'efficienza operativa con una gestione migliore delle informazioni.

Dopo un'analisi dettagliata dei flussi di lavoro documentali già esistenti Ricoh ha individuato un'opportunità interessante di intervento per ottimizzare i processi. In ciascuna filiale i dipendenti effettuavano copie dei contratti di prestito che dovevano essere indirizzate per posta a diversi uffici. La procedura rappresentava una perdita di tempo e si generavano spesso ritardi durante i trasferimenti interni.

Ricoh ha sviluppato un'interfaccia di scansione personalizzata per i dispositivi multifunzione (MFP) delle filiali. L'interfaccia di scansione offre una soluzione 'one-button' semplice da utilizzare e che consente di automatizzare l'intero flusso di lavoro. I documenti dei clienti, scansionati su un dispositivo multifunzione Ricoh, vengono ora distribuiti elettronicamente a tutti i destinatari.

La soluzione di Ricoh ha ridotto in modo significativo il carico amministrativo delle filiali, i cui dipendenti hanno ora più tempo da dedicare ai clienti. La distribuzione elettronica ha accelerato l'elaborazione delle pratiche: i prestiti per i clienti vengono approvati più rapidamente, i volumi di stampe e copie si sono ridotti e conseguentemente anche i costi per carta e postalizzazione.

Il flusso di lavoro digitale ha migliorato anche la sicurezza dei processi, offrendo un sistema di verifica preciso e dettagliato in grado di garantire alla banca il completo rispetto delle normative. La soluzione di Ricoh ottimizza inoltre l'impiego della tecnologia multifunzione di cui dispone l'istituto, che ha così ottenuto un ritorno più rapido sull'investimento.

"Vogliamo rispondere meglio e con più prontezza alle richieste dei clienti rispetto a quanto fanno le altre banche. Ricoh ha compreso le nostre esigenze ed ha realizzato un flusso di lavoro digitale che ci consente di offrire alla clientela un servizio migliore."

Direttore generale, Banque Commerciale et Assurance

I principali vantaggi

- Riduzione del carico amministrativo
- Scansione e distribuzione semplificate
- Maggiore attenzione ai clienti
- Comunicazioni interne più veloci
- Accesso semplice al patrimonio informativo
- Rapido ritorno sull'investimento

RICOH
image. change.

www.ricoh.it

I fatti e le cifre riportati in questo dépliant si riferiscono a casi aziendali specifici. Circostanze individuali possono produrre risultati diversi. Ogni nome di azienda, marca, prodotto e servizio è di proprietà ed è marchio registrato dei rispettivi detentori. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti riservati. Questo dépliant, 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.