

Customer Communication Management

Faire migrer les Clients
d'une communication
support papier au format
numérique

Services financiers

Le service Customer Communication Management de Ricoh permet de migrer graduellement la communication Client des banques de détail au format numérique, par le biais de campagnes de marketing personnalisées. Ce service permet d'améliorer le suivi client, la fidélisation et l'acquisition des clients, tout en réduisant les coûts.



Une nouvelle ère pour le Secteur Finance



Dans le contexte actuel de contrôle accru résultant de la crise financière, la conformité aux réglementations et aux normes de sécurité n'a jamais été aussi essentielle pour les banques de détail. Dans le même temps, les attentes des clients du secteur Finance sont en train de changer, y compris celles de la génération Y qui utilise couramment les nouvelles technologies. Les clients, en particulier dans les jeunes générations, cherchent de plus en plus à communiquer différemment avec leur banque en s'appuyant sur de nouveaux moyens.



La technologie a donc un rôle clé à jouer dans l'accompagnement de ces nouvelles tendances. Elle permet de proposer des solutions orientées clients qui améliorent l'efficacité et la productivité, et en fin de compte permet au personnel de consacrer davantage de temps au client.



Le service Customer Communication Management est une réponse à ces défis. Elle implique une réduction des coûts opérationnels, notamment ceux qui sont liés à l'acquisition et à la fidélisation des clients, tout en améliorant leur satisfaction.



78 % des leaders d'opinion du secteur Finance indiquent que la technologie rend leur activité plus productive et joue un rôle essentiel dans la propagation de nouvelles idées*



57 % des entreprises en Europe n'ont pas une stratégie entièrement définie et déployée en matière de gestion des processus documentaires liés aux documents critiques dans leurs métiers**

Proposer des solutions plus orientées clients permettrait de :



Augmenter le niveau de qualité de service



Améliorer l'efficacité et la productivité



Réduire les coûts opérationnels

* Economist Intelligence Unit. Les hommes et les machines : le rôle de l'humain dans les organisations pilotées par la technologie. Parrainé par Ricoh.

** E-facturation/Facturation électronique : le catalyseur pour l'automatisation des comptes créditeurs /débiteurs (AR/AP), Billentis. Parrainée par Ricoh.



Redonner une place centrale à vos clients

En s'appuyant sur une combinaison unique de conseil et d'externalisation, le service Customer Communication Management de Ricoh permet aux banques de détail de faire migrer progressivement leurs clients de la communication papier actuelle à une communication numérique.

Ricoh prend en charge l'ensemble des impressions sur papier dès le premier jour, avant de faire migrer progressivement, sur une période de transition, les clients des banques de détail d'une communication papier inefficace à une communication numérique. Les clients sont fidélisés à moindre coût.

Les attentes client vis-à-vis de leurs banques évoluent vers une demande de communication de plus en plus détaillée, flexible et pertinente. Ricoh développera et lancera une campagne marketing client ciblée et personnalisée pour collecter des informations et assurer leur transition des coûteuses communications sur papier à des contenus plus pertinents au format électronique. Plus à l'écoute des besoins spécifiques de leurs clients, les banques gagneront ainsi une meilleure réputation tout en réduisant de façon significative leurs propres coûts. Les clients recevront la bonne information, au bon format et au bon moment.

Toutes les données et les informations collectées sont mises à la disposition de la banque 24/7 dans le nuage (Cloud) sécurisé de Ricoh. Nos centres de données de niveau 3 sont dotés de la sécurité multicouches et d'options de reprise après sinistre, ce qui en fait un environnement fiable et extrêmement sécurisé pour traiter les données confidentielles.

Principaux bénéfices

- Amélioration de l'acquisition et de la fidélisation des clients
- Réduction du budget communication clients
- Économies significatives sur les communications papier envoyées par voie postale
- Processus récurrent d'audit de conformité
- Objectifs RSE et environnementaux atteints grâce à la réduction de la communication au format papier

Le Service Customer Communication Management offre donc de réels avantages commerciaux. Les risques métier sont réduits et les clients bénéficient d'un service plus ciblé et plus personnalisé. Le support Ricoh confère aux banques une plus grande flexibilité commerciale et leur permet de réduire leurs coûts opérationnels tout en fidélisant leurs clients.

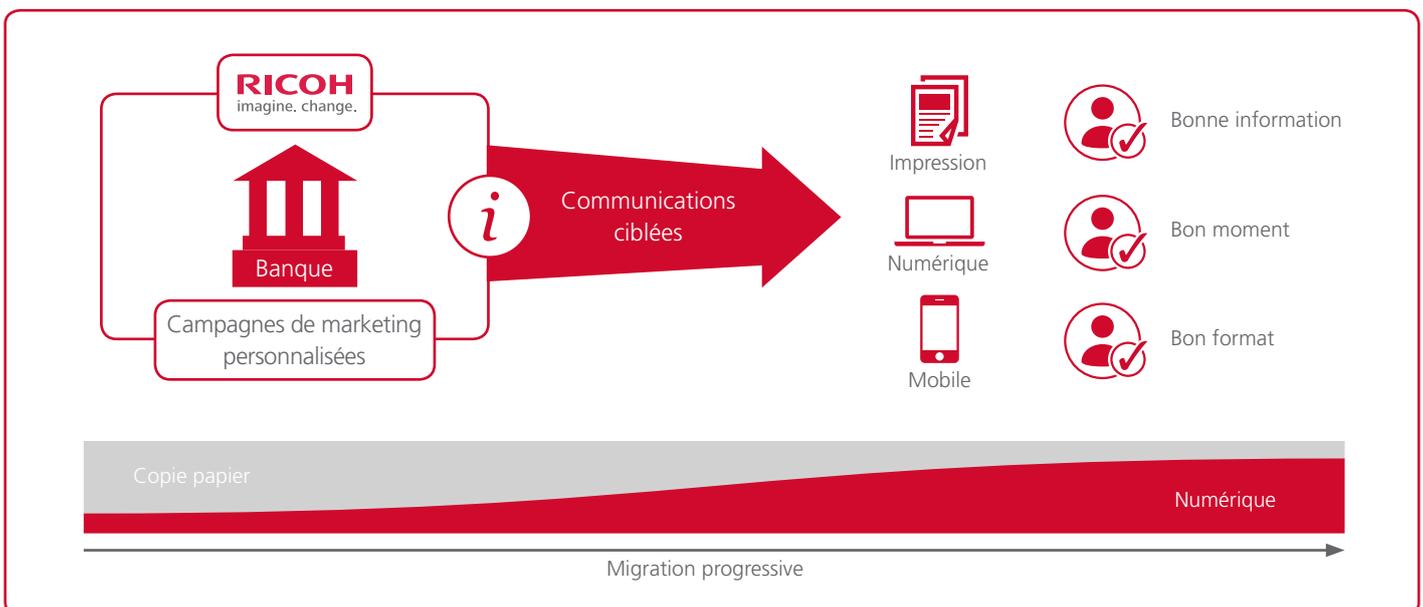


Schéma 1 : flux de travail du service Customer Communication Management

Le Customer Communication Management aide les banques à habituer progressivement les clients aux communications numériques.

À propos de Ricoh

En tant que groupe international spécialisé dans les équipements d'imagerie de bureau, les solutions d'impression de production, les systèmes de gestion documentaire et les services informatiques, Ricoh propose aux institutions financières de véritables solutions clé en main qui permettent de gagner en efficacité comme en rentabilité.

Au cœur des offres que Ricoh propose au secteur Finance se trouvent des processus d'informations simplifiés qui diminuent la charge des tâches administratives pour permettre aux employés de consacrer davantage de temps aux clients. Cette stratégie permet d'améliorer la communication avec les clients tout en garantissant la confidentialité et la sécurité totales de toutes les informations. Vous trouverez ci-dessous un exemple du travail que nous réalisons :

Étude de cas : Une compagnie d'assurance du Fortune Global 500

Renforcer la satisfaction des clients donne lieu à des réductions de coûts significatives

Les documents sont au cœur de l'activité de l'assurance. Des courriers promotionnels aux formulaires de demande d'adhésion, en passant par les factures, les formulaires de réclamation et les documents sur les politiques, chaque document a un caractère juridique. Le client de Ricoh, une compagnie d'assurance faisant partie de la liste Fortune Global 500, souhaitait externaliser certains de ces processus documentaires intensifs.

Une mission de consulting approfondie a établi la nécessité d'une approche en deux phases. Dans la première phase, Ricoh a proposé une solution de portage virtuel, en réorientant les flux des travaux du centre de production documentaire interne du client vers celui de Ricoh. Dans la seconde phase, Ricoh a fait évoluer les processus documentaires, afin d'améliorer leur efficacité et d'apporter des services supplémentaires.

Ricoh opère annuellement plus de 60 millions de documents pour cette compagnie d'assurance, et la solution a transformé les processus documentaires de l'assureur, améliorant les niveaux de service aux clients et réduisant les coûts. L'automatisation a amélioré la vitesse de production et l'introduction de processus en circuit fermé a permis d'éliminer les erreurs et d'offrir un niveau de conformité à la page.

L'intégration du service de bout en bout représente un véritable avantage concurrentiel pour l'entreprise. Les risques métier sont réduits et les clients bénéficient d'un service performant. Le support de Ricoh a amélioré la souplesse de l'entreprise. Grâce à la capacité de Ricoh à gérer des processus documentaires critiques, l'assureur est en mesure de recentrer ses ressources internes sur son développement stratégique.

Principaux bénéfices

- Amélioration de la satisfaction client
- Processus récurrent d'audit de conformité
- Économies significatives
- Processus fiable et sans erreur
- Accessibilité de l'information

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Les chiffres et données avancés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2013 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et / ou adaptation et / ou reproduction du présent contenu, 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.