

Customer Communication Management (CCM)

Rationalisation des
communications
professionnelles pour un
service personnalisé au client

Secteur Finance

L'offre « Customer Communication Management » (CCM) de Ricoh est un ensemble intégré d'outils et de services permettant aux organisations du secteur Finance de rationaliser et d'optimiser leur mode de communication clients afin de mieux les servir, les fidéliser et gagner en efficacité.



Les défis du futur pour une industrie établie



Aujourd'hui, le secteur Finance est un marché en pleine évolution où la compétition fait rage. Les mesures de contrôle sont de plus en plus strictes et la qualité du service client est devenue primordiale.



Des banques aux assurances, les organisations doivent non seulement proposer un service irréprochable aux clients, mais également identifier en permanence les gains en efficacité et les économies réalisables au sein de leurs branches d'activités.
C'est là où la technologie entre en jeu.



Les organisations font également face à des clients plus avertis. C'est la raison pour laquelle il est indispensable de proposer aux clients des communications à la fois personnalisées et ciblées, non seulement pour tenir compte de l'évolution de leurs besoins, mais aussi pour maintenir leur intérêt et à terme, de les fidéliser.

Les solutions intégrées telles que la suite CCM de Ricoh permettent aux organisations de rationaliser de façon efficace le processus de communication avec leurs clients. Elle allie un niveau de service sans précédent à une infrastructure souple et contrôlable qui permet de mieux comprendre les préférences et intérêts des clients.



78 % des entreprises du secteur Finance déclarent que la technologie accroît la productivité au sein de leur activité et joue un rôle essentiel dans la création d'idées nouvelles*



57 % des entreprises en Europe n'ont pas de stratégie complètement définie et appliquée pour gérer leurs processus documentaires critiques**

*Economist Intelligence Unit. Humans and Machines : la place de l'homme dans les entreprises pilotées par les technologies de l'information. Parrainée par Ricoh.

** E-facturation/Facturation électronique : le catalyseur pour l'automatisation des créances clients et des factures fournisseurs, Billentis.



Regain d'intérêt pour le client

L'offre « Customer Communication Management » (CCM) de Ricoh est une gamme intégrée de logiciels et de services conçus pour rationaliser les processus de communication client des banques, sociétés d'assurance, caisses de retraite et autres institutions financières.

L'automatisation, élément central de la solution, permet aux organisations de personnaliser, valider, optimiser et archiver les correspondances avec les clients. Tout cela est réalisé conformément aux préférences des clients et aux réglementations en vigueur tout en assurant la traçabilité.

CCM permet aux organisations de prendre le contrôle des communications régulières ou ponctuelles (e-mailing, publipostage, coffrets de bienvenue personnalisés, etc.) quelle que soit la branche ou la division dont elles proviennent, et de s'assurer que tout est parfaitement vérifiable et conforme. Cette automatisation offre la souplesse nécessaire aussi bien en termes de création, de mise en forme et de personnalisation des correspondances, qu'en termes de révision, de consolidation, d'approbation, d'impression et de publication.

Les bénéfices pour les clients sont évidents : amélioration de la qualité de service, meilleure image de marque, etc. Mais les retombées sont encore plus avantageuses pour les prestataires du secteur Finance. L'outil de gestion de flux CCM renforce l'efficacité commerciale à différents niveaux, que ce soit en matière d'intégration des systèmes existants, de composition de documents complexes, de transition vers l'impression quadrichromie, de communication multi-canal ou de rationalisation des frais d'affranchissement. Vous avez ainsi la certitude que vos communications sont toujours cohérentes, pertinentes et convaincantes.

Principaux avantages

- Amélioration des services au client
- Processus de communication rationalisés
- Meilleure image de marque
- Traçabilité des communications
- Outils de pilotage dynamiques
- Une plus grande efficacité et flexibilité
- Réduction des frais postaux

En choisissant la suite RICOH de solutions orientées client, les organisations du secteur Finance sont désormais en mesure d'utiliser une infrastructure de processus opérationnels leur permettant de se recentrer sur leurs clients et de garder une longueur d'avance sur leur marché.

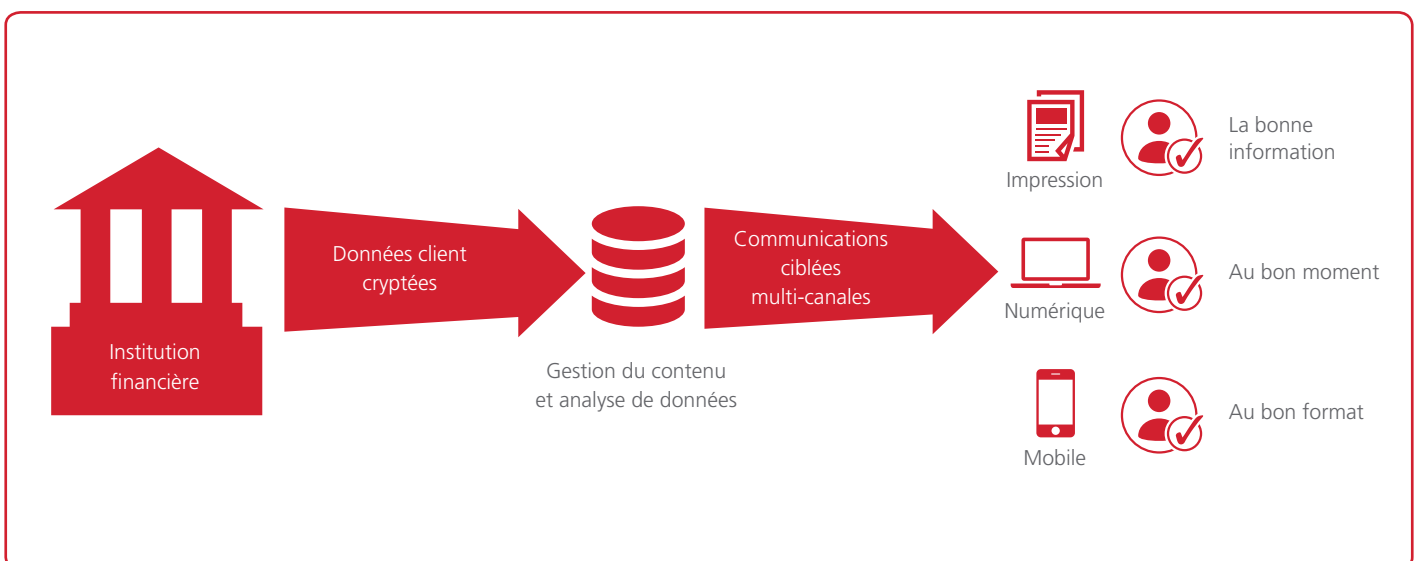


Schéma 1 : Workflow de "Customer Communication Management"

CCM aide les organisations du secteur Finance à rationaliser leurs communications pour un service personnalisé au client

À propos de Ricoh

En tant qu'entreprise internationale spécialisée dans les équipements bureautiques, les solutions d'impression de production, les systèmes de gestion documentaire et les services informatiques, Ricoh propose aux institutions financières de véritables solutions complètes qui vous permettront de gagner en efficacité ainsi qu'en rentabilité.

Au cœur des offres de Ricoh proposées au secteur Finance se trouvent des processus d'informations simplifiés qui peuvent épargner au personnel des tâches administratives permettant de passer plus de temps avec les clients. Ces stratégies permettent d'améliorer la communication avec les clients tout en assurant la confidentialité et la sécurité totale des informations. Veuillez trouver ci-dessous une étude de cas :

Étude de cas : Banque de détail de premier plan

Tirer profit de meilleurs processus de production

Des relevés bancaires aux documents comptables, les communications jouent un rôle déterminant pour les institutions financières dans le cadre de la relation avec leurs clients. Le client de Ricoh est une des banques de détail les plus performantes au monde, avec des actifs dépassant les 1 000 milliards d'euros et quasiment 100 millions de clients à travers le monde. Ce client souhaitait renforcer l'impact et l'intégrité des communications avec ses clients tout en optimisant l'efficacité des processus et en réduisant les coûts.

Une analyse détaillée des processus d'impression de production de la banque a permis à Ricoh d'identifier les manques d'efficacité des processus, dont le plus significatif était que la banque utilisait des systèmes de gestion de pré- et post-traitement distincts sur ses différents sites. Grâce aux études et analyses réalisées, Ricoh a pu transformer les processus de production d'impression et de flux documentaire de la banque.

Les solutions novatrices de Ricoh traitent une grande variété de processus d'impression internes, en s'attachant à rationaliser les flux documentaires et à accroître la flexibilité. Le contenu multi-canal est optimisé et reproduit au format numérique ou imprimé à l'aide d'un système adapté. Les impressions sont triées pour profiter de tarifs d'affranchissements réduits. Une efficacité accrue de production a permis à la banque de fermer l'un de ses centres, réduisant ainsi les coûts de manière significative.

Ricoh a optimisé l'intégrité des communications de la banque, ce qui a permis d'accroître la confiance et d'augmenter la satisfaction client. Un système régulé avec un reporting par page et par document permet de s'assurer que les clients reçoivent des informations précises qui leur sont destinées à titre exclusif. Un reporting détaillé permet également aux banques d'optimiser l'efficacité de production. En triant le courrier en amont, la banque peut également poursuivre la réduction de ses coûts en profitant de tarifs d'affranchissements réduits.

« La solution proposée par Ricoh répond parfaitement à nos besoins techniques. Elle a transformé nos processus de production, en rationalisant les flux de production tout en augmentant la flexibilité. La possibilité de répartir le travail entre plusieurs imprimantes est un véritable atout. Nous avons réussi à améliorer l'efficacité et l'intégrité de nos communications, tout en réduisant les coûts. »

Le responsable des impressions de production

Principaux avantages

- Communications optimisées avec les clients
- Flexibilité et capacité augmentées
- Auditabilité
- Réduction des coûts significative
- Solution entièrement intégrée garantissant l'intégrité des communications et du reporting

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 © 2014 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.