

# Customer Communication Management

Ottimizzazione  
delle comunicazioni  
aziendali per un servizio  
personalizzato

Servizi finanziari

Customer Communication Management di Ricoh è una suite integrata di strumenti e servizi che consente alle società finanziarie di razionalizzare e ottimizzare il modo in cui comunicano con i clienti: l'obiettivo è una migliore assistenza alla clientela e una maggiore efficienza. Questo si traduce in un tasso più elevato di fidelizzazione.



## Nuove sfide da affrontare



Le aziende di servizi finanziari si trovano a operare in un mercato molto competitivo ed in continua evoluzione. Inoltre, il controllo normativo è sempre più severo e la capacità di rispondere alle esigenze della clientela è fondamentale per competere.



Dal settore bancario a quello assicurativo è importante offrire un servizio di qualità cercando di ridurre i costi e migliorare l'efficienza dei processi aziendali. La tecnologia può giocare un ruolo decisivo.

Una soluzione per la comunicazione integrata come la suite Customer Communication Management di Ricoh permette di comunicare con i clienti in modo più incisivo ed efficace. È possibile fornire un servizio eccellente mediante un sistema flessibile e monitorabile e tracciare una panoramica generale sulle preferenze dei clienti.



I clienti sono sempre più attenti. Le comunicazioni devono essere personalizzate e mirate, non solo per soddisfare le esigenze del singolo, ma anche per suscitare interesse e aumentare la fidelizzazione.



**Il 78% delle aziende di servizi finanziari 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\***



**Il 57% per cento delle società finanziarie europee non ha una strategia precisa e strutturata per gestire i processi documentali critici \*\***

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

\*\* E-Invoicing/E-Billing: il catalizzatore per l'automazione della contabilità clienti/fornitori, Billentis.



## Una rinnovata attenzione al cliente

Customer Communication Management (CCM) di Ricoh è una suite integrata di soluzioni e servizi che consente a banche, assicurazioni, enti previdenziali e a tutte le altre istituzioni finanziarie di ottimizzare i processi alla base delle comunicazioni con i clienti.

L'automazione è la caratteristica principale di CCM. La soluzione permette di personalizzare, convalidare, ottimizzare e archiviare la corrispondenza con i clienti. L'intero processo, completamente tracciabile, è costruito intorno alle preferenze dei consumatori ed in conformità alle norme vigenti.

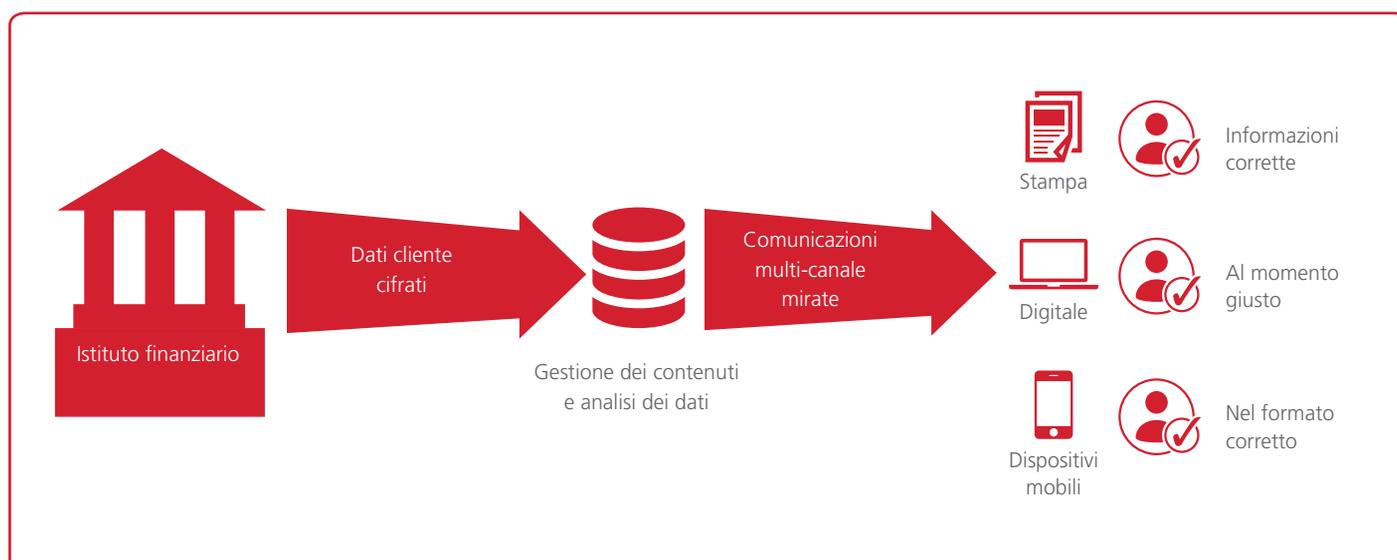
Con CCM si possono gestire tutte le comunicazioni, generiche o mirate, dalle e-mail di marketing fino all'invio di lettere o pacchi di benvenuto personalizzati, in un sistema a norma di legge che permette di eseguire controlli, verifiche e rendiconti. L'automazione offre la versatilità necessaria a coprire l'intero processo di produzione: creazione, up-selling, formattazione, verifica di conformità agli standard aziendali, revisione, consolidamento, approvazione, stampa e invio.

I vantaggi per il cliente sono evidenti, perché fruisce di un servizio migliore e si sente più seguito, ma sono le società finanziarie ad ottenere i benefici maggiori. CCM consente di implementare un processo suddiviso in più fasi per migliorare l'efficienza aziendale. Questo processo - finalizzato a comunicazioni efficaci, coinvolgenti e mirate - prevede l'integrazione dei sistemi esistenti, la gestione avanzata dei documenti, la stampa a colori, la distribuzione multicanale e l'ottimizzazione della corrispondenza postale.

## I principali vantaggi

- Miglior servizio ai clienti
- Ottimizzazione dei processi aziendali
- Miglioramento dell'immagine aziendale
- Cronologia delle comunicazioni verificabile
- Strumenti di reporting dinamici
- Maggiore efficienza e flessibilità
- Spese postali ridotte
- Aumento della fidelizzazione

**Con Ricoh e la suite di soluzioni orientate al cliente CCM le società finanziarie possono ottimizzare i processi aziendali, rispondere con maggiore efficacia alle attese e mantenere così il proprio vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza.**



**Figura1: Il flusso di lavoro di Customer Communication Management**

Customer Communication Management permette alle società finanziarie di ottimizzare le comunicazioni e di offrire ai clienti un servizio personalizzato

# Ricoh

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 consentono 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: banca commerciale leader

### Settore bancario: migliorare le comunicazioni con i clienti

Dalle dichiarazioni bancarie alla documentazione sui conti correnti le comunicazioni con i clienti costituiscono un punto di contatto fondamentale per le relazioni di qualsiasi istituzione finanziaria. Il cliente di Ricoh è una delle banche commerciali di maggior successo, con un capitale superiore a 1.000 miliardi di euro e quasi 100 milioni di clienti in tutto il mondo. L'istituto desiderava rafforzare l'impatto e l'integrità delle proprie comunicazioni con i clienti, migliorando al contempo l'efficienza dei processi e riducendo i costi.

Dopo un'analisi dettagliata dei processi connessi alla produzione documentale Ricoh ha individuato diverse inefficienze, la più evidente delle quali era dovuta all'utilizzo di differenti tipologie di pre e post-produzione nei vari uffici. La consulenza Ricoh ha consentito di innovare i flussi di lavoro e la produzione documentale della banca.

Le soluzioni innovative di Ricoh gestiscono i sistemi di stampa interni, velocizzando i flussi di lavoro e aumentando la flessibilità. Le comunicazioni multicanale sono ottimizzate e realizzate in formato digitale o cartaceo con il dispositivo più appropriato. Successivamente la stampa viene smistata per usufruire delle tariffe postali più convenienti. Livelli di efficienza e produttività elevati hanno permesso di ridurre i costi in modo significativo.

Ricoh ha migliorato l'integrità delle comunicazioni della banca aumentando il grado di soddisfazione e di fiducia dei clienti. Un sistema di creazione di report a livello di singola pagina o di documento assicura che ai clienti vengano inviate informazioni precise relative esclusivamente ai loro conti. Una reportistica dettagliata consente di ottimizzare la produttività. La banca riesce a ridurre ulteriormente i costi smistando la posta in modo da usufruire di tariffe postali più convenienti.

"La soluzione di Ricoh rappresenta una risposta perfetta alle nostre esigenze. Ha trasformato i processi di produzione documentale ottimizzando i flussi di lavoro e aumentando la flessibilità. La possibilità di bilanciare il carico di lavoro su più stampanti garantisce prestazioni migliori e consente di aumentare l'efficacia e l'integrità delle comunicazioni stampate riducendo al contempo i costi." Responsabile produzione stampa

## I principali vantaggi

- Migliore comunicazione con i clienti
- Maggiore flessibilità
- Rispetto delle normative
- Riduzione significativa dei costi
- Soluzione integrata con funzioni avanzate di reporting e integrità dei dati

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.it](http://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.