Caso di successo

Il workflow digitale migliora i servizi ai clienti

Caisse d'Epargne

Per migliorare il workflow documentale di Caisse d'Epargne Ricoh, già fornitore di servizi di gestione documentale del gruppo bancario, ha implementato un'innovativa soluzione di scansione in grado di ridurre il carico amministrativo consentendo ai dipendenti di dedicare più tempo ai clienti.

Definizione di nuovi standard

Caisse d'Epargne fa parte del Gruppo BPCE, il secondo maggiore gruppo bancario francese che serve 36 milioni di clienti. In un periodo in cui alcune banche stanno lottando per riguadagnare la fiducia della clientela, Caisse d'Epargne è orgogliosa di potersi presentare come un istituto finanziario moderno capace di assicurare ai propri clienti servizi di qualità eccellente.

La banca incoraggia i dipendenti a concentrarsi sulla clientela, riducendo al minimo il tempo dedicato alle pratiche amministrative; per questo motivo fornisce alle proprie filiali soluzioni tecnologiche all'avanguardia in grado di automatizzare i flussi informativi e di migliorarne il controllo. La banca si aspetta che i propri partner e fornitori individuino opportunità di miglioramento e sviluppino soluzioni per aumentare l'efficienza aziendale.

Automatizzazione dei flussi di lavoro

Ricoh era già un partner consolidato del gruppo bancario, a cui fornisce servizi di gestione documentale. L'infrastruttura documentale della banca è amministrata da Ricoh, ma i rapporti tra le due società vanno molto oltre la semplice fornitura di dispositivi e apparecchiature. Ricoh fornisce un servizio completo grazie al costante scambio di informazioni con il gruppo bancario che le consente di conoscerne profondamente le esigenze e gli obiettivi.

Questo tipo di rapporto permette a Ricoh di individuare con tempestività le opportunità di ottimizzazione dei processi all'interno della banca. Per risolvere una situazione caratterizzata da un inutile carico di lavoro amministrativo a livello delle filiali, dove i dipendenti distribuivano manualmente le copie dei documenti, Ricoh ha sviluppato una soluzione che consente di automatizzare il workflow e di aumentare l'efficienza.

Obiettivi

- Più attenzione ai clienti
- Gestione ottimizzata dei flussi delle informazioni
- Miglioramento dell'efficienza aziendale
- Riduzione dello spazio dedicato all'archiviazione
- Maggiore controllo sulle spese di gestione documentale

Risultati

- Workflow automatizzato
- Interfaccia intuitiva e di facile utilizzo
- Distribuzione efficace dei documenti
- Soluzione sicura

> ***Vogliamo rispondere meglio e con più prontezza alle richieste dei clienti rispetto a quanto fanno le altre banche. Ricoh ha anticipato le nostre esigenze, fornendoci una soluzione digitale per la gestione del workflow che ci consente di offrire alla clientela un servizio migliore."***
>
> Direttore generale, Banque Commerciale et Assurance

Ottimizzazione dei processi

Un'analisi dettagliata dei workflow documentali già esistenti nella banca ha aiutato Ricoh a individuare un'opportunità interessante di intervento per ottimizzare i processi. A livello di singola filiale, i dipendenti eseguivano le copie dei contratti stipulati con i clienti che poi venivano distribuite per posta ai diversi uffici. La procedura comportava una perdita di tempo e i documenti spesso accumulavano ritardi durante i trasferimenti interni.

Ricoh ha sviluppato un'interfaccia di scansione personalizzata per i dispositivi multifunzione (MFP) che è stata introdotta negli uffici delle filiali. L'interfaccia di scansione offre una soluzione 'one-button' semplice da utilizzare che consente di automatizzare l'intero workflow. I documenti dei clienti, scansionati su un dispositivo multifunzione Ricoh, vengono ora distribuiti elettronicamente ai vari destinatari.

Per gestire workflow documentali diversi l'interfaccia dispone di un menu basato su icone da cui gli utenti possono selezionare il tipo di documento desiderato. Ogni icona attiva un workflow specifico. Grazie all'integrazione con i sistemi di back-office della banca i documenti digitalizzati sono anche indicizzati e caricati automaticamente nel Sistema di gestione delle informazioni (MIS).

Massimizzazione dei profitti

La soluzione Ricoh si è dimostrata vincente. Ha ridotto in modo significativo il carico amministrativo a livello di filiale, consentendo ai dipendenti di dedicare più tempo ai clienti. La distribuzione elettronica ha velocizzato le procedure, assicurando l'approvazione dei prestiti e dei mutui richiesti dai clienti in tempi più rapidi. Le informazioni digitalizzate sono facilmente accessibili e consentono di recuperare i dati necessari velocemente e in qualsiasi momento.

Il workflow digitale ha migliorato 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 Ricoh ha anche assicurato benefici finanziari alla banca in quanto ottimizza l'impiego della tecnologia multifunzione già esistente, consentendo un rapido ritorno sull'investimento.

Grazie alla distribuzione elettronica dei documenti il numero di copie e stampe si è ridotto, diminuendo di conseguenza anche le spese di spedizione e gli acquisti di carta. L'archivio digitale, dotato di backup di sicurezza per proteggere i dati in caso di guasti del sistema, ha reso superfluo il mantenimento di un archivio cartaceo dei documenti a livello di filiale, liberando spazio utile per altri scopi.

Soluzione

- Workflow documentale digitalizzato
- Automatizzazione dei processi a livello di filiale
- Scansione e distribuzione semplificate
- Interfaccia personalizzata
- Integrazione con il sistema di gestione delle informazioni

Vantaggi

- Riduzione del carico amministrativo
- Maggiore attenzione ai clienti
- Comunicazioni interne più veloci
- Accesso semplice alle informazioni
- Rapido ritorno sull'investimento

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.it

I fatti e le cifre riportati in questo depliant 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 © 2013 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti riservati. Questo depliant, 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.