

Customer Communication Management

Gestroomlijnde
bedrijfscommunicatie
voor een excellente
klantenservice

Financiële dienstverlening

Customer Communication Management van Ricoh is een geïntegreerd portfolio met oplossingen en diensten waarmee financiële organisaties hun communicatie met de klant kunnen stroomlijnen en optimaliseren. Dit verbetert de klantenservice, verhoogt de efficiëntie en versterkt de loyaliteit van de klant.



Een gevestigde sector met moderne uitdagingen



De financiële dienstverlening wordt tegenwoordig gekenmerkt door een constant veranderende markt met een felle concurrentie, tegen een achtergrond van strengere regels en een groeiend besef van het belang van een uitstekende dienstverlening aan de klant.



Organisaties zoals banken of verzekeringsmaatschappijen moeten niet alleen een superieure, foutloze service aan de klant bieden, maar ook continu de efficiëntie verhogen en kosten besparen. Daar kan technologie bij helpen.

Met geïntegreerde oplossingen zoals Customer Communication Management van Ricoh kunnen organisaties het communicatieproces met de klant effectief stroomlijnen. Een ongeëvenaarde service wordt gecombineerd met een flexibele, auditwaardige infrastructuur, die in één oogopslag inzicht geeft in de voorkeuren van de klant.



De klant wordt ondertussen steeds veeleisender. Communicatie moet gepersonaliseerd en doelgericht zijn. Niet alleen om te voldoen aan veranderende behoeften, maar ook om de klant betrokken te houden en de loyaliteit te verhogen.



78% van de financiële dienstverleners zegt dat technologie hun bedrijf productiever maakt en een cruciale rol speelt bij de ondersteuning van nieuwe ideeën.*



57% van de bedrijven in Europa beschikt niet over een volledig uitgewerkte en toegepaste strategie voor het beheren van bedrijfskritieke documentprocessen.**

* Economist Intelligence Unit. Humans and machines: The role of people in technology-driven organisations. Gesponsord door Ricoh.

** E-Invoicing/E-Billing: The catalyst for AR/AP automation, Billentis.



Zet uw klant centraal

Customer Communication Management (CCM) van Ricoh biedt een reeks met oplossingen en ondersteunende diensten waarmee banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen en diverse andere financiële instellingen het communicatieproces met de klant effectief kunnen stroomlijnen.

Automatisering vormt de kern van CCM. Hierdoor kunnen organisaties de correspondentie met klanten personaliseren, goedkeuren, optimaliseren en archiveren. Dit alles met oog voor de voorkeuren van de klant, met naleving van de voorschriften en met een volwaardige audit.

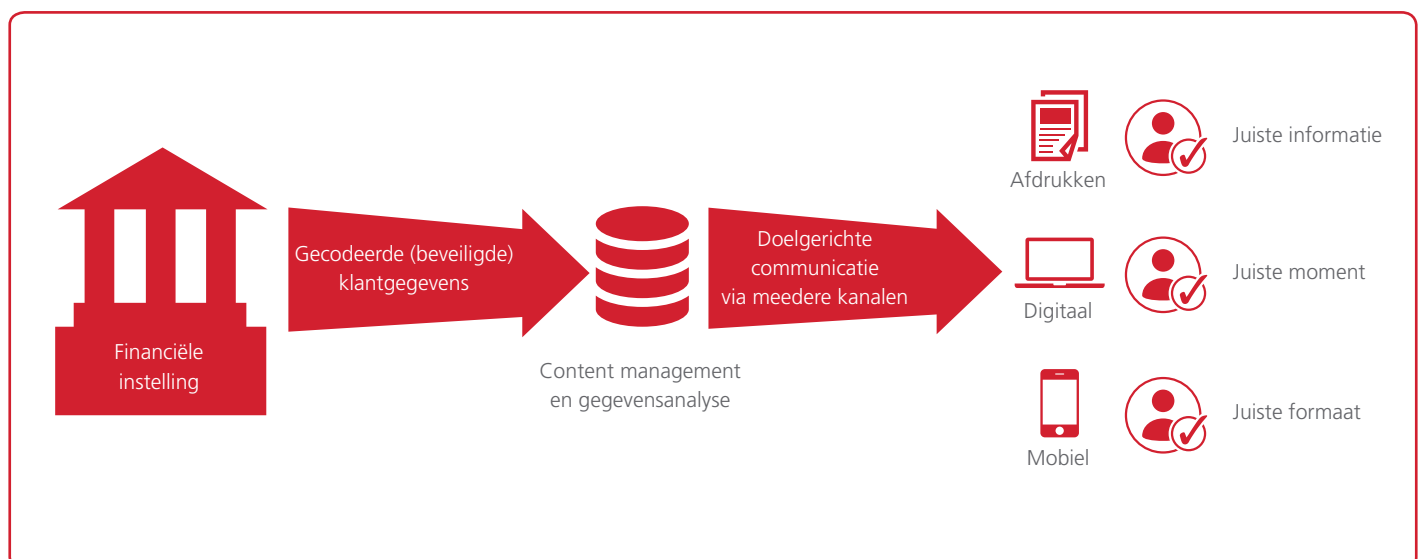
Met CCM kunnen organisaties hun normale of ad-hoc communicatie (van e-mail-marketing tot briefpost of gepersonaliseerde welkomspakketten) onder controle houden, die ongeacht het merk of de afdeling naar een bepaalde klant is gestuurd. Hierdoor is alles terug te vinden en worden alle regels nageleefd. Deze automatisering is flexibel genoeg om alles te omvatten: van aanmaken, up-selling, opmaken en branding van correspondentie tot het controleren, samenbundelen, goedkeuren, afdrucken en verzenden.

De voordelen voor de klant zijn duidelijk. Een betere dienstverlening aan de klant leidt immers tot een sterkere reputatie. Maar de grootste voordelen zijn voor de financiële dienstverleners zelf. De CCM-workflow stimuleert namelijk de efficiëntie van bedrijven in meerdere fasen. Hieronder valt de integratie van bestaande systemen, een verbeterde documentsamenstelling en beheer, omschakeling naar afdrucken in kleur, en distributie via meerdere kanalen en postoptimalisering. Dit alles zorgt voor een consistente, aantrekkelijke en doeltreffende communicatie met de klant.

Belangrijkste voordelen

- Betere klantenservice
- Gestroomlijnde communicatieprocessen
- Verbeterde reputatie
- Auditwaardige communicatiegeschiedenis
- Dynamische rapportage
- Meer efficiëntie en flexibiliteit
- Lagere verzendkosten
- Verhoogt de loyaliteit van klanten

Door samen te werken met Ricoh en gebruik te maken van deze klantgerichte oplossingen, kunnen financiële dienstverleners gestroomlijnde bedrijfsprocessen combineren met een nieuwe focus op hun klanten, zodat ze altijd een stap voor blijven op de concurrentie.



Afbeelding 1: Workflow van Customer Communication Management

Met Customer Communication Management kunnen financiële organisaties de communicatie stroomlijnen voor een excellente klantenservice

Over Ricoh

Als internationaal bedrijf gespecialiseerd in kantoorprinters, production printoplossingen, documentbeheersystemen en IT-diensten, biedt Ricoh financiële instellingen totaaloplossingen die zorgen voor extra efficiëntie en lagere kosten.

In het aanbod van Ricoh voor de financiële dienstverlening staat de stroomlijning van informatieprocessen centraal. Hierdoor heeft het personeel minder tijd nodig voor administratieve taken en kunnen zij meer tijd besteden aan de klant. Deze strategieën zorgen voor een betere communicatie met de klant en maken absolute vertrouwelijkheid en veiligheid van de informatie mogelijk. Hieronder vindt u een voorbeeld van ons werk:

Klantcase: Toonaangevende retail bank (Fortune 500)

Bankieren met efficiëntere productieprocessen

Van bankafschriften tot accountdocumentatie: de communicatie met de klant vormt het belangrijkste contactmoment van elke financiële instelling met de klant. De Ricoh klant is een van de meest succesvolle retail banken ter wereld, met activa ter waarde van meer dan €1 biljoen en bijna 100 miljoen klanten wereldwijd. Deze bank wilde de impact en integriteit van zijn communicatie met de klant verhogen en tegelijk de efficiëntie van het proces verbeteren en de kosten verlagen.

Na een analyse van de production printprocessen van de bank ontdekte Ricoh een aantal inefficiënties. De belangrijkste daarvan was dat de bank op verschillende locaties verschillende systemen gebruikte voor pre- en postprocessing. Met gedetailleerde analyses en advies heeft Ricoh de documentworkflow en de production printprocessen van de bank getransformeerd.

De innovatieve oplossingen van Ricoh zorgen nu voor uiteenlopende interne afdrukprocessen, waarbij de workflows zijn gestroomlijnd en de flexibiliteit is toegenomen. Content uit meerdere kanalen wordt geoptimaliseerd en omgezet in een digitaal formaat of afgedrukt op een geschikt apparaat. De afdrukken worden gesorteerd om gebruik te kunnen maken van voordelige verzendkosten. Dankzij de efficiëntere productie kon de bank een productielocatie sluiten, wat de kosten aanzienlijk verlaagde.

Ricoh heeft de integriteit van de communicatie van de bank verhoogd, wat vertrouwen schept en de klanttevredenheid verhoogt. Een rapportagesysteem op pagina- en documentniveau (gesloten kringloop) zorgt ervoor dat de klant nauwkeurige informatie krijgt die gerelateerd is aan zijn/haar persoonlijke account. Dankzij een gedetailleerde rapportage kan de bank de productie-efficiëntie optimaliseren. Door de post op voorhand te sorteren, kan de bank nu ook van kortingen op verzendkosten genieten en zo kosten besparen.

"De oplossing van Ricoh past uitstekend in deze omgeving. Het heeft de productieprocessen getransformeerd, waardoor de workflows gestroomlijnd werden en de flexibiliteit verhoogd werd. Het werk kan verdeeld worden over meerdere printers, waardoor back-up gecreëerd wordt. We hebben de effectiviteit en de integriteit van onze gedrukte communicatie kunnen verhogen en tegelijkertijd de kosten kunnen verlagen." Production Print Manager

Belangrijkste voordelen

- Betere communicatie met klanten
- Verhoogde flexibiliteit en capaciteit
- Audits die voldoen aan wet- en regelgeving
- Aanzienlijke kostenbesparingen
- Volledig geïntegreerde oplossing met verbeterde integriteit en rapportage

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

De feiten en cijfers die in deze brochure vermeld staan, hebben betrekking op specifieke business cases. De resultaten kunnen verschillen afhankelijk van individuele omstandigheden. Alle namen van bedrijven, merken, producten en services zijn eigendom van en geregistreerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Alle rechten voorbehouden. Deze brochure, de inhoud en/of lay-out ervan mogen niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of volledig worden gekopieerd en/of in andere werken worden opgenomen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Europe PLC.