

Case: ING BANK

Snelle, automatische uitvoering van complexe printprocessen.

RICOH
imagine. change.



Jaarlijks 500 miljoen documenten naar klanten.

ING, met wereldwijd 100 miljoen klanten, is één van 's werelds meest succesvolle retailbanken. Actief in een concurrerende markt, zijn klantgerichtheid en operationele uitmuntendheid strategische speerpunten voor de bank. Communicatie met klanten dient dus zorgvuldig en foutloos te gebeuren. ING verzendt jaarlijks 500 miljoen documenten aan klanten. Efficiënte printprocessen zijn van cruciaal belang. Klanten moeten voelen dat ING integer met hun informatie omgaat. Print- en verzendprocessen, moesten wereldwijd nóg efficiënter, goedkoper en uniform gaan verlopen. Veel printopdrachten werden bijvoorbeeld nog rechtstreeks vanaf mainframe of afzonderlijke systemen aan de productieomgeving aangeboden, waarbij de printerkeuze al direct werd opgegeven, wat de efficiency en flexibiliteit niet ten goede kwam. Was de ene printer niet beschikbaar, dan kon de opdracht niet handmatig of automatisch worden verplaatst naar een andere printer. Hierdoor ontstond vertraging en liep ING verzendkortingen mis. Ricoh bracht uitkomst!

Uitdaging

- Efficiënter verloop van grote, complexe printprocessen;
- Foutloos printen, sorteren en verzenden van 500 miljoen documenten per jaar.

Oplossing

- 'Automated Document Factory' op basis van InfoPrint® Process-Director™ en EddocWeaver.

Automatisch efficiënte printproductieprocessen.

Foutloze aanmaak, verwerking en verzending.

Ricoh ontwikkelde in 3 fases een schaalbaar systeem voor het managen van centrale workflow- en printprocessen. In fase 1 voorzag Ricoh alle processen van de juiste managementfuncties. In fase 2 werd het mogelijk de productie handmatig of automatisch naar de meest geschikte beschikbare printer te leiden. In fase 3 realiseerde Ricoh voor ING een volledig procesinzicht, -planning en -controle. Van documentgeneratie, printproductie tot en met couvertering. Hiertoe integreerde Ricoh de oplossing met Eddoc-Weaver en de couverteermodule van een derde partij. Hiermee beschikt ING over één uniforme oplossing, waarmee documenten van verschillende soorten en formaten automatisch op gewenste wijze worden aangemaakt, verwerkt en verzonden: 'Automated Document Factory'. Datastromen worden samengevoegd en het systeem kiest voor elk document de juiste templates, workflow, formaat en printers. ING heeft er geen omkijken meer naar.

Aanzienlijke kostenbesparingen.

De Ricoh-oplossing zorgt ervoor dat ING-klanten altijd de juiste, persoonlijk toegespitste informatie ontvangen, waardoor klantvertrouwen en -tevredenheid toeneemt. Volledige controle, inzicht en gedetailleerde rapportages van alle processtappen in de centrale productie van klantdocumenten, leiden tot productiviteitstoename. Doordat het systeem de regie voert over alle complexe, zeer grote printproducties en deze volautomatisch laat verlopen, bespaart ING veel tijd en kosten. Naar wens van ING heeft men hierdoor één van de twee centrale productieomgevingen kunnen opheffen. Door delen van de productie op de gewenste manier bij de postverzender aan te bieden, profiteert ING nu ook van korting op portokosten. Dit kan oplopen tot wel 30%. Dit is een groot voordeel.

"Ricoh's oplossing is een technisch hoogstandje. Het laat productieprocessen veel efficiënter verlopen, stroomlijnt workflows en verhoogt onze flexibiliteit. Daarnaast nemen onze afdruk- en verzendkosten af!"

Print Production Manager ING

Resultaat

- Efficiënt gebruikmaken van productiecapaciteit;
- Handmatige of volledig automatische printproductie;
- Bewaking van alle processtappen, van opmaak t/m versturen;
- Besparing tijd, afdruk- en verzendkosten.

