

Customer Communication Management

De overstap van
papieren naar digitale
communicatie maken

Financiële dienstverlening

Customer Communication Management van Ricoh biedt klanten van consumentenbanken een geleidelijke overgang van papieren communicatie naar digitale communicatie door middel van gepersonaliseerde marketing-campagnes. Dit leidt tot een verbetering van de klantenservice, klantenbehoud en acquisitie en tot een vermindering van de kosten.



Een nieuw tijdperk binnen de financiële dienstverlening



In het huidige kritische klimaat, dat het gevolg is van de onrust binnen de financiële dienstverlening, zijn wettelijke naleving en beveiligingsmaatregelen belangrijker dan ooit voor consumentenbanken. Tegelijkertijd veranderen de verwachtingen van de slimme generatie Y klanten. Deze nieuwe generaties klanten willen steeds vaker op nieuwe en andere manieren met hun bank kunnen communiceren.



Technologie speelt bij deze veranderende verwachtingen een belangrijke rol door klantgerichte oplossingen aan te dragen die zorgen voor extra efficiëntie en productiviteit, waardoor het personeel ook meer tijd voor de klant krijgt.



Customer Communication Management biedt een antwoord op deze uitdagingen, wat leidt tot een vermindering van de operationele kosten, vooral wat betreft acquisitie en klantenbehoud, en tot een hogere klanttevredenheid.



78% van de bedrijfsleiders binnen de financiële dienstverlening zegt dat technologie een 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.**

Klantgerichte oplossingen leiden tot:



Een betere klantenservice



Hogere efficiëntie en productiviteit



Lagere operationele kosten

* 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. Gesponsord door Ricoh.



Uw klanten opnieuw centraal stellen

Dankzij een unieke combinatie van consultancy en outsourcing, biedt Customer Communication Management van Ricoh consumentenbanken de mogelijkheid om hun klanten geleidelijk over te laten stappen van papieren communicatie naar digitale communicatie.

Ricoh neemt vanaf dag één alle verantwoordelijkheid voor alle papiergebaseerde communicatie op zich, dus nog voor de geleidelijke overstap van de klanten van de consumentenbank van een inefficiënte, papieren communicatie naar digitale communicatie. Klantenbehoud wordt op deze manier een stuk minder duur.

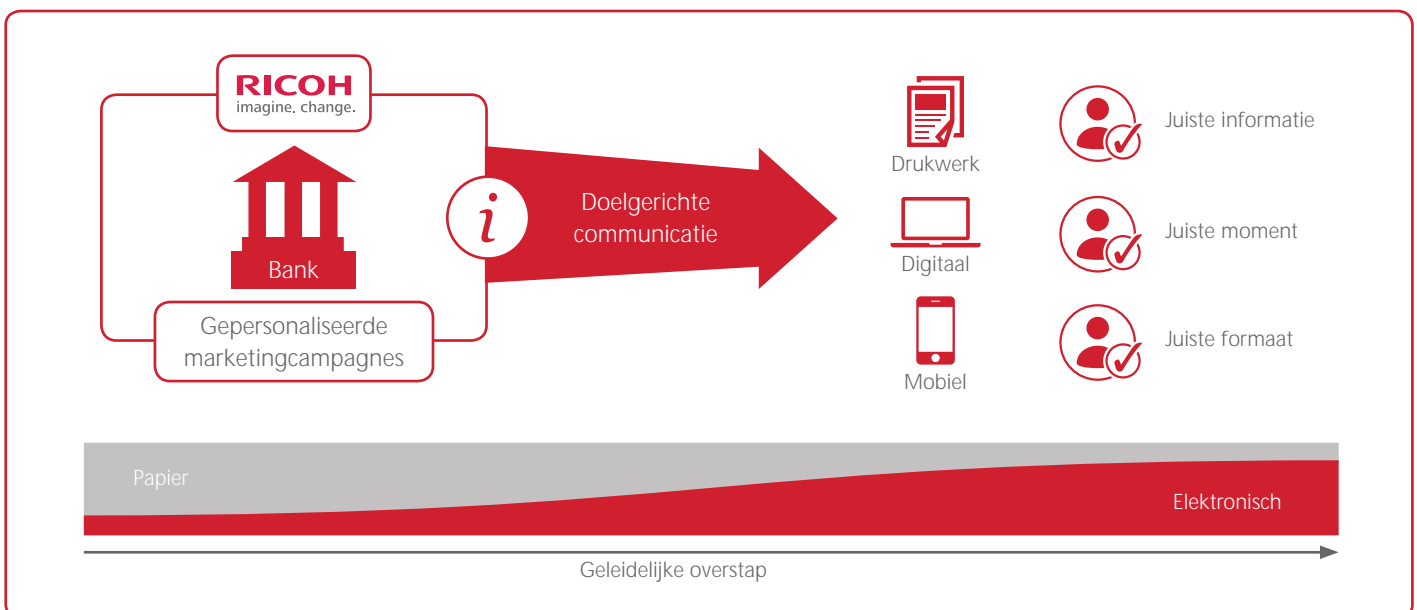
Klanten eisen van hun bank steeds vaker gedetailleerdere, flexibelere en relevantere communicatiemethodes. Ricoh ontwikkelt en implementeert een doelgerichte, gepersonaliseerde marketingcampagne die gericht is op de klant. Met als doel informatie te verzamelen en ervoor te zorgen dat de klant in plaats van dure, papieren documenten relevantere content digitaal ontvangt. Dit zal uiteindelijk leiden tot een betere reputatie van banken, doordat zij meer te weten zullen komen over de specifieke behoeften van hun klanten en tegelijk de eigen kosten kunnen drukken. Klanten zullen de juiste informatie ontvangen, in het juiste formaat en op het juiste moment.

Alle verzamelde gegevens en communicatie kunnen 24/7 door de bank geraadpleegd worden via de beveiligde Ricoh-cloud. Onze Level 3-datacenters zijn voorzien van een beveiligingsstructuur met meerdere lagen en bieden mogelijkheden voor herstel na eventuele incidenten. Het gaat hier dus om een uitermate veilige en betrouwbare omgeving voor het verwerken en opslaan van vertrouwelijke gegevens.

Belangrijkste voordelen

- Betere acquisitie en klantenbehoud
- Vermindering van de kosten voor communicatie met klanten
- Kostenverlaging en betere communicatie met klanten
- Compatibele auditmogelijkheden
- Milieu- en MVO-doelstellingen worden behaald door een vermindering van het papierverbruik

Customer Communication Management zorgt voor aanzienlijke zakelijke voordelen. De bedrijfsrisico's liggen lager en klanten krijgen een doelgerichte en persoonlijkere dienstverlening. De ondersteuning van Ricoh zorgt voor extra flexibiliteit en maakt het mogelijk voor consumentenbanken om de operationele kosten te verlagen en klanten te behouden.



Afbeelding 1: Workflow Customer Communication Management

Customer Communication Management helpt banken om klanten geleidelijk over te laten stappen op een digitale communicatie.

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 financiële dienstverleningsaanbod van Ricoh staat de stroomlijning van informatieprocessen centraal, waardoor het personeel minder tijd nodig heeft voor administratieve taken en meer tijd kan 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:

Casestudy: Verzekeringsmaatschappij uit de Fortune 500

Verhogen van de klanttevredenheid leidt tot een aanzienlijke kostenbesparing

In de verzekeringswereld zijn documenten van groot belang. Van promotiebriefjes tot aanmeldformulieren, beleidsdocumenten, facturen en klachtenformulieren; elk document heeft een wettelijke impact. De klant van Ricoh, een verzekeringsmaatschappij die behoort tot de Fortune 500, wilde het beheer van sommige van deze documentprocessen graag uitbesteden.

Een gedetailleerd advies wees uit dat er behoefte was aan een aanpak die bestond uit twee fases. In de eerste fase bood Ricoh een 'lift & shift'-oplossing, waardoor de maatschappij niet langer afhankelijk was van interne diensten door de productie te verplaatsen naar het productiecentrum van Ricoh zelf. In de tweede fase ontwikkelde Ricoh de documentprocessen, waarbij de efficiëntie verbeterd werd en extra services werden toegevoegd.

Ricoh verwerkt jaarlijks meer dan 60 miljoen documenten voor de verzekeringsmaatschappij. De oplossing heeft de documentprocessen van de verzekeraar getransformeerd, met een betere klantenservice en lagere kosten als gevolg. Dankzij automatisering werd de productie versneld en werden gesloten lus-processen geïntroduceerd. Fouten werden hierdoor vermeden en er werd een compatibele audit op paginaniveau mogelijk.

De invoering van de end-to-end service biedt aantrekkelijke zakelijke voordelen. Risico's worden tot een minimum beperkt en klanten krijgen een betere service. De ondersteuning van Ricoh heeft de alertheid van het bedrijf verbeterd. Doordat Ricoh de processen van essentiële bedrijfsdocumenten beheert, kan het personeel van de verzekeraar zich focussen op de ontwikkeling van strategieën.

Belangrijkste voordelen

- Hogere klantentevredenheid
- Compatibele auditmogelijkheden
- Aanzienlijke kostenbesparingen
- Duurzaam en foutloos proces
- Informatie is beter toegankelijk

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

De feiten en cijfers die in deze brochure vermeld staan, hebben betrekking op specifieke businesscases. 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 © 2013 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.