

RICOH
imagine. change.

Branch Paperless
Oficinas bancarias
sin papeles

Optimización de
procesos para mejorar la
experiencia del cliente

Servicios financieros

La solución Branch Paperless de Ricoh ayuda a los bancos a digitalizar su flujo de trabajo y optimizar sus sistemas de gestión internos, lo que permite reducir costes y dejar más tiempo a los empleados para que lo dediquen a los clientes.



Trabajamos para mejorar la experiencia del cliente



La banca actual está en una época de grandes cambios. La competencia es feroz en el sector y todo apunta a que esta tendencia se intensificará, ya que cada vez serán más los bancos que busquen nuevos clientes en toda la eurozona. Hoy la banca apuesta por la búsqueda constante de la eficiencia en los costes y la mejora del servicio que se ofrece a los clientes.



Y mientras los bancos luchan por su negocio, los consumidores lo tienen cada vez más fácil para cambiar de proveedor, gracias a las modificaciones introducidas en la legislación. Iniciativas como el Current Account Switch Service impulsado en el Reino Unido van a representar grandes cambios para el sector, ya que los usuarios podrán cambiar de banco de una forma mucho más rápida y sencilla.



Ahora los bancos están obligados a ofrecer un servicio al cliente de primer nivel, con un avanzado sistema de gestión interno que garantice su fidelidad a la marca.



La solución Branch Paperless de Ricoh está diseñada pensando específicamente en las necesidades de la banca actual. Permite a las sucursales optimizar los procesos documentales, como solicitudes de préstamos o hipotecas, para mejorar la eficiencia y la trazabilidad. ¿El resultado? Una banca mejor para todos.



El 78% de los líderes de servicios financieros afirma que la tecnología contribuye a aumentar la productividad de su organización y resulta determinante a la hora de introducir nuevos planteamientos*



2,4 millones de clientes dejaron de confiar en los cinco bancos más grandes del Reino Unido en 2012**

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

** Move Your Money UK



La eficiencia llega a los sistemas de gestión internos

La solución Branch Paperless de Ricoh está diseñada pensando en las necesidades de la banca actual. Su objetivo es ayudar a las instituciones financieras a agilizar y optimizar los procesos de back-office y, a la vez, mejorar la experiencia del cliente y reducir los costes.

Branch Paperless permite a las sucursales bancarias mejorar la eficiencia de sus procesos documentales, como las solicitudes de préstamos o hipotecas. En estos momentos, muchas sucursales envían manualmente los documentos a las centrales o centros de procesamiento, lo que aumenta la posibilidad de cometer errores a causa de la falta de un sistema de gestión de la información estandarizado y, además, puede dificultar el cumplimiento de las normativas.

La solución integral de Ricoh ayuda a simplificar y estandarizar estos procesos. Branch Paperless incluye la gestión, la indexación y el archivado de documentos, y permite a los empleados escanear archivos y enviarlos a un flujo de autorización electrónico. La solución es lo suficientemente flexible como para optimizar un proceso de digitalización existente y también puede emplearse para introducir un flujo de trabajo completamente nuevo si el banco sigue utilizando el papel y los servicios postales.

Branch Paperless permite acceder a los documentos en formato digital desde cualquier sitio y, por lo tanto, los empleados disponen de más tiempo para dedicarlo a los clientes. La solución ayuda también a los bancos a implantar un sistema estandarizado en las diferentes oficinas y sucursales, lo que representa un impacto mínimo sobre los procesos de la empresa pero un gran avance en materia de cumplimiento de normativas y trazabilidad.

Beneficios clave

- Simplificación de las tareas administrativas
- Mejora de la eficiencia de los empleados
- Reducción de costes
- Optimización de la gestión de documentos y los procesos
- Mejora del servicio de atención y la satisfacción de los clientes
- Simplificación del acceso a los documentos
- Reducción de los errores humanos

Trabajar con las avanzadas soluciones de Ricoh permite a los bancos reforzar y mejorar la experiencia del cliente. Gracias a la optimización de los procesos, los empleados dedican menos tiempo a la burocracia y más a los clientes, para garantizar su satisfacción y fidelidad.

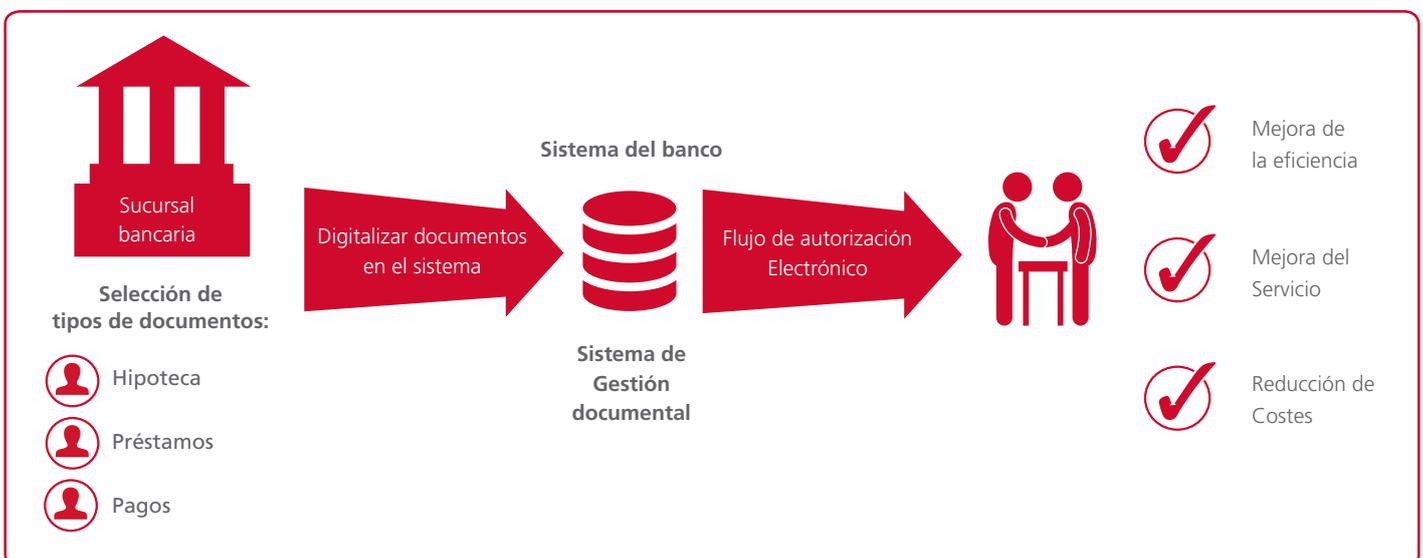


Figura 1: Flujo de trabajo de Branch Paperless

Branch Paperless ayuda a las oficinas bancarias a optimizar sus procesos documentales para mejorar la atención al cliente.

Acerca de Ricoh

Ricoh, empresa internacional especializada en equipos de imagen de oficina, soluciones de impresión de producción, sistemas de gestión de documentos y servicios de TI, puede ofrecer a las entidades financieras unas soluciones realmente integrales, capaces de multiplicar la eficiencia y reducir los costes.

Uno de los pilares fundamentales de la oferta de Ricoh para el sector financiero es la optimización de los procesos vinculados a la información, una apuesta que permite reducir el tiempo que los trabajadores deben dedicar a las tareas administrativas para que puedan pasar más tiempo con los clientes. Estas estrategias son garantía de una mejora de la comunicación con los clientes, siempre preservando la confidencialidad y la seguridad de la información. A continuación, presentamos un ejemplo de nuestro planteamiento:

Caso de éxito: Caisse d'Epargne

Optimización del flujo de trabajo digital para mejorar la atención al cliente

En un momento en que mantener la confianza de los consumidores es una de las grandes prioridades del sector, la atención al cliente se ha revelado como uno de los factores clave de diferenciación en un mercado cada vez más competitivo. Caisse d'Epargne es una filial de Groupe BPCE, el segundo grupo bancario más importante de Francia, con una cartera de 36 millones de clientes. Su objetivo era dar mayor importancia a la experiencia del cliente y mejorar la eficiencia del negocio optimizando la gestión de la información.

Un análisis detallado de los procesos documentales del banco ayudó a Ricoh a detectar una gran oportunidad para optimizar sus procesos. En las sucursales, los trabajadores realizaban copias de los contratos de créditos de los clientes y las enviaban por correo a diferentes departamentos. Este proceso representaba una importante pérdida de tiempo y, además, los documentos a menudo llegaban tarde a su destino a causa del proceso de envío interno.

Ricoh diseñó una interfaz de escaneo personalizada para los equipos multifuncionales (MFP) y la implantó en las sucursales del banco. La interfaz de escaneo permite escanear con un solo botón, lo que automatiza todo el flujo de trabajo. Ahora, los documentos de los clientes, escaneados en los MFP Ricoh, se envían electrónicamente a diferentes destinatarios.

La solución de Ricoh ha reducido notablemente las tareas administrativas en las sucursales y, por tanto, permite a los trabajadores pasar más tiempo con los clientes. La distribución electrónica ha recortado el tiempo necesario para las operaciones, como la autorización de préstamos a clientes, a la vez que han disminuido los volúmenes de impresión y copia, por lo que se destina menos dinero a papel y gastos de envío.

El flujo de trabajo digital ha contribuido a reforzar los procesos de control y también la trazabilidad, así como la conformidad con las normativas vigentes. La solución de Ricoh también ha permitido al banco optimizar otras aplicaciones y tecnologías existentes y recuperar la inversión mucho más deprisa.

"Nuestro objetivo es anticiparnos y responder mejor que los demás bancos a la revolución de los clientes. Ricoh supo ver nuestras necesidades y nos propuso un flujo de trabajo digital diseñado para ofrecer una mejor atención al cliente."

Director General, Banque Commerciale et Assurance

Beneficios clave

- Reducción de las cargas administrativas
- Escaneo y distribución con un solo botón
- Mejor atención a los clientes
- Comunicación interna más ágil
- Fácil acceso a la información
- Rápido retorno de la inversión

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Las cifras presentadas en este documento hacen referencia a casos de empresas concretas. Unas circunstancias diferentes pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no pueden ser modificados y/o adaptados, copiados en parte o en su totalidad y/o utilizados en otros trabajos sin la aprobación previa por escrito de Ricoh Europe PLC.