

Customer Communication Management

Optimizar la
comunicación empresarial
para un servicio
personalizado al cliente

Servicios financieros

El servicio Customer Communication Management de Ricoh es un conjunto integrado de herramientas y servicios que permite a las organizaciones financieras agilizar y optimizar sus comunicaciones con los clientes, lo que les permitirá mejorar la eficiencia y la fidelización de sus clientes.



Un sector tradicional con retos modernos



El sector de los servicios financieros de hoy en día se caracteriza por ser un mercado en constante evolución y con una intensa competitividad, todo ello en un entorno de fuerte control regulatorio y con un interés cada vez mayor por la excelencia en el servicio al cliente.



Desde bancos hasta aseguradoras, todas las organizaciones del sector financiero se enfrentan a un nuevo reto más allá de ofrecer un excelente servicio a sus clientes: la identificación continua de procesos eficientes y de ahorro de costes en sus líneas de negocio. Aquí es donde la tecnología puede ayudarles.

Soluciones integradas como el servicio Customer Communication Management de Ricoh permiten a las organizaciones optimizar de forma eficaz las comunicaciones con sus clientes. Combina la experiencia de servicio única de Ricoh con una infraestructura flexible y auditable que permite conocer rápidamente las preferencias del cliente.



Los clientes, por su parte, reciben más información que nunca. Por ello, las comunicaciones tienen que ser cada vez más personalizadas y enfocadas al cliente, no solo para satisfacer sus necesidades cambiantes, sino también para mantener su confianza y, en última instancia, aumentar su fidelidad a la marca.



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.*



El 57% de las organizaciones financieras europeas no dispone de una estrategia plenamente desarrollada e implementada para gestionar sus procesos documentales más importantes.**

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

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



Estrategia renovada y centrada en el cliente

Customer Communication Management (CCM) de Ricoh es una oferta integrada de soluciones y servicios de soporte que permite a bancos, compañías de seguros, fondos de pensiones y otros tipos de instituciones financieras optimizar de forma efectiva el proceso de comunicaciones con sus clientes.

La clave de CCM es la automatización, ya que permite a las organizaciones personalizar, validar, optimizar y archivar la correspondencia con los clientes. Todo esto se realiza en el marco de las preferencias de los clientes, el cumplimiento normativo y un registro de auditoría completo.

CCM les ofrece la posibilidad de tomar el control de sus comunicaciones periódicas o ad-hoc (desde comunicación de campañas de marketing por email a cartas por correo ordinario) enviadas a un cliente en particular desde cualquier marca o departamento, a través de un proceso por fases trazable y de confianza. Se trata de una herramienta de automatización flexible, que da respuesta a todo tipo de tareas: desde la creación de correspondencia de marca y up-selling, hasta su revisión, consolidación, aprobación, impresión y envío.

Las ventajas de cara al cliente son evidentes, desde un mejor servicio hasta la mejora del prestigio de marca, pero los verdaderos beneficios se obtienen en las propias organizaciones de servicios financieros. A través de un proceso por fases, CCM aporta numerosos beneficios: la integración de los sistemas existentes, la mejora en el diseño de los documentos, la gestión del cambio hacia la impresión en color, la entrega multicanal, y una optimización de los envíos postales. Todos ellos garantizan unas comunicaciones externas coherentes, atractivas y efectivas.

Beneficios clave

- Mejora en la atención al cliente
- Procesos de comunicación optimizados
- Mejora del prestigio de la marca
- Historial de comunicaciones auditable
- Herramientas para crear informes dinámicos
- Mayor eficiencia y flexibilidad
- Reducción de gastos de envío por correo ordinario
- Aumento de la fidelización de los clientes

Al trabajar con Ricoh y su oferta de soluciones orientadas al cliente, las organizaciones de servicios financieros pueden combinar una infraestructura de procesos empresariales optimizada con una estrategia renovada y centrada en el cliente que les garantizará una posición de ventaja frente a la competencia.

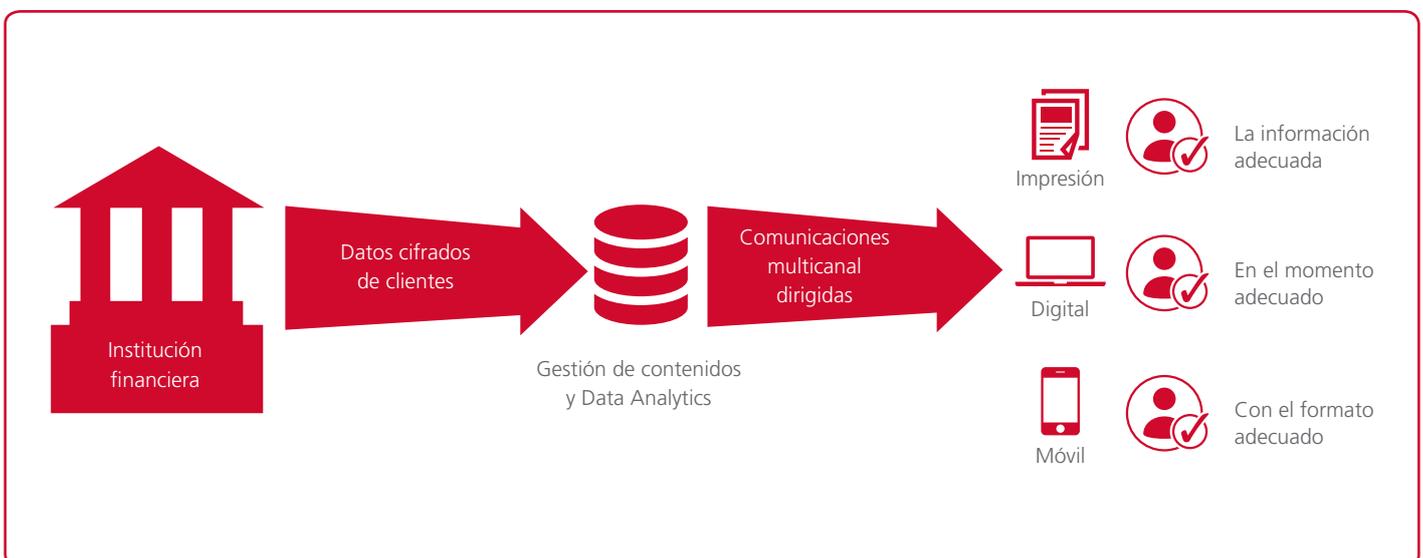


Figura 1. Flujo de trabajo de Customer Communication Management

Customer Communication Management ayuda a las organizaciones financieras a optimizar sus comunicaciones para un servicio al cliente personalizado

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: Banco generalista líder

La inversión en la mejora de los procesos de producción da réditos

Desde los extractos bancarios a la documentación relativa a la cuenta, la comunicación es la clave de la relación entre una institución financiera y sus clientes. El cliente de Ricoh es uno de los bancos generalistas de más éxito, con unos activos que superan el billón de euros y casi 100 millones de clientes en todo el mundo. Su objetivo era aumentar el impacto y la coherencia de sus comunicaciones con los clientes, y al mismo tiempo mejorar la eficiencia de los procesos y reducir los costes.

Tras estudiar los procesos de impresión de producción del banco, Ricoh identificó varias ineficiencias, aunque la más importante era el uso de diferentes sistemas de gestión de los procesos de preproducción y posproducción en distintos centros de trabajo. Tras un minucioso estudio y una fase de consultoría, Ricoh transformó el flujo documental y los procesos de producción de impresión del banco.

Ahora, las innovadoras soluciones de Ricoh gestionan una serie de procesos de impresión internos, que permiten agilizar los flujos de trabajo y aumentar la flexibilidad. Los contenidos multicanal se han optimizado y se producen en formato digital o impreso con el dispositivo adecuado. Los documentos impresos se clasifican para aprovechar las tarifas de envío reducidas. Gracias al aumento de la eficiencia, el banco ha podido cerrar un centro de producción, con el consiguiente ahorro que esto representa.

Ricoh ha mejorado la integridad de las comunicaciones del banco y, de este modo, ha reforzado la confianza y la satisfacción de los clientes. Gracias a un sistema de bucle cerrado con generación de informes a nivel de página y de documento, los clientes reciben información precisa, basada única y exclusivamente en su cuenta. Los informes detallados resultan también útiles para mejorar la eficiencia de la producción. La clasificación previa del correo también ha traído consigo un importante ahorro, ya que ha abierto la puerta a aprovechar las tarifas postales reducidas.

“La propuesta de Ricoh es una solución técnicamente perfecta. Ha revolucionado los procesos de producción: ahora los flujos de trabajo son más eficientes y hemos ganado en flexibilidad. La posibilidad de distribuir el trabajo entre distintas impresoras ofrece una red de seguridad. Hemos logrado mejorar la eficacia y la integridad de nuestras comunicaciones impresas y, al mismo tiempo, reducir los costes.”
Responsable de producción de impresiones

Beneficios clave

- Mejora de las comunicaciones con los clientes
- Aumento de la flexibilidad y la capacidad
- Control de documentos plenamente conforme con la normativa vigente
- Importante reducción de los costes
- Solución totalmente integrada, coherente y con una mejor generación de informes

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.