

Caso de éxito

El flujo de trabajo digital mejora la atención al cliente en un banco

Caisse d'Epargne

RICOH
imagine. change.



Ricoh presta servicios documentales gestionados a Caisse d'Epargne. Tras detectar la oportunidad de mejorar el flujo documental del banco, Ricoh desplegó una innovadora solución de escaneo que liberó de muchas tareas administrativas a los trabajadores del banco y les permitió dedicar más tiempo a sus clientes.



Un nuevo horizonte

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. En unos tiempos marcados por la pugna de los bancos por recuperar la confianza de los clientes, Caisse d'Epargne puede presentarse al mundo como una institución financiera moderna con una atención al cliente de primerísimo nivel.

El banco anima a sus trabajadores a centrar sus esfuerzos en la atención al cliente y perder el mínimo tiempo posible en tareas administrativas. Por este motivo, ha equipado sus sucursales con tecnología de última generación que automatiza los flujos de información y mejora el control. Con esta apuesta, el banco prevé que los diferentes actores de la cadena de suministro identifiquen y desarrollen diferentes oportunidades para mejorar la eficiencia.

Automatización de flujos de trabajo

Ricoh ya trabajaba habitualmente con el grupo bancario, al que prestaba servicios documentales gestionados. La infraestructura documental del banco está gestionada por Ricoh, en una vinculación que va mucho más allá del simple suministro de equipos. Ricoh proporciona un servicio integral y mantiene un diálogo constante con el banco para conocer sus necesidades y objetivos.

Esta relación continua sitúa a Ricoh en una posición de privilegio para identificar las áreas en las que el banco puede optimizar los procesos. Tras detectar una evidente duplicación de esfuerzos en las sucursales, en las que los trabajadores distribuían manualmente diferentes copias de los documentos, Ricoh desarrolló una solución pensada para automatizar el flujo de trabajo y mejorar la eficiencia.

Objetivos

- Atender mejor a los clientes
- Gestionar los flujos de información
- Optimizar la eficiencia de la empresa
- Liberar espacio de almacenamiento
- Controlar el gasto en documentos

Resultados

- Flujo de trabajo automatizado
- Interfaz intuitiva y fácil de usar
- Un escaneo, múltiples distribuciones
- Solución segura



Nuestro objetivo es anticiparnos y responder mejor que los demás bancos a la revolución en la atención al cliente. Ricoh supo ver nuestras necesidades y nos propuso un flujo documental pensado para ofrecer una mejor atención al cliente."

Director General, Banque
Commerciale et Assurance

Optimización de procesos

Un análisis detallado de los flujos de trabajo con documentos del banco ayudó a Ricoh a detectar una gran oportunidad para optimizar los procesos. En las sucursales, los trabajadores realizaban copias de los contratos de crédito de los clientes y las enviaban por correo a diferentes departamentos. Este proceso representaba una importante pérdida de tiempo en la sucursal 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 desplegó 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 las MFP Ricoh, se envían electrónicamente a diferentes destinatarios.

Y para poder trabajar con diferentes flujos documentales, la interfaz incorpora un menú con iconos a partir del cual los usuarios pueden seleccionar un tipo documental. Cada icono activa un flujo de trabajo específico. Gracias a la integración con los sistemas administrativos del banco, los documentos digitalizados también se indexan y cargan automáticamente en el sistema de gestión de la información de la empresa.

Maximización de la inversión

La solución de Ricoh ya está dando sus frutos: 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 reducido los plazos y permite autorizar los créditos mucho más rápido. El acceso a la información digitalizada es extremadamente práctico y permite al banco estar más informado y tener mayor conocimiento para tomar decisiones.

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

Gracias a la distribución electrónica de los documentos, se han reducido los volúmenes de impresión y copia y se han recortado los gastos en papel y correo. El archivado digital (con copias de seguridad para hacer frente a posibles fallos del sistema) elimina la necesidad de que las sucursales archiven los documentos en papel, con el consiguiente ahorro de espacio.

Solución

- Flujo de trabajo con documentos digitalizados
- Automatización de procesos en las sucursales
- Escaneo y distribución con un solo botón
- Interfaz personalizada
- Integración con sistema de información

Beneficios

- Reducción de las cargas administrativas
- Mejor atención a los clientes
- Comunicación interna más ágil
- Fácil acceso a la información
- Rápida recuperación 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 © 2013 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.