

Customer Communication Management

La transición de la
comunicación en papel
a la comunicación
electrónica

Servicios financieros

La solución Customer Communication Management de Ricoh ayuda a la banca en el cambio de las comunicaciones en papel a la comunicación electrónica a través de campañas de marketing personalizadas. Este servicio permitirá mejorar la atención al cliente, su fidelización y la captación de nuevos clientes, al tiempo que reducirá los costes.



Una nueva era de servicios financieros



En una coyuntura como la actual tan dominada por la necesidad de control, a raíz de la inestabilidad en el sector de los servicios financieros, el cumplimiento con las normativas y la seguridad constituyen, hoy más que nunca, dos requisitos imprescindibles para todos los bancos. Además, las expectativas de los clientes, especialmente los de la llamada Generación Y, plenamente familiarizada con la tecnología, también están cambiando. Los clientes, especialmente los más jóvenes, reclaman cada vez más una comunicación nueva y diferente con las entidades.



La tecnología debe desempeñar un papel fundamental en este cambio de expectativas, ya que permite plantear soluciones centradas en los clientes capaces de multiplicar la eficiencia y la productividad y, en última instancia, proporcionar más tiempo a los trabajadores para dedicarlo a los clientes.



El servicio Customer Communication Management puede dar respuesta a estos retos y contribuir a la reducción de los costes de explotación, especialmente los asociados a la captación y fidelización de los clientes, y al mismo tiempo multiplicar la satisfacción de los clientes.



El 78% de los responsables de servicios financieros afirma que la tecnología aumenta la productividad de su empresa y que resulta determinante a la hora de introducir nuevos planteamientos*



El 57% de las entidades de Europa no dispone de una estrategia plenamente desarrollada y desplegada para gestionar sus procesos documentales más importantes**

Ventajas de unas soluciones más centradas en el cliente:



Atención al cliente mejorada



Más eficiencia y productividad



Reducción de los costes de explotación

* Economist Intelligence Unit. Humans and machines: The role of people in technology-driven organisations (Humanos y máquinas: el papel de las personas en las organizaciones tecnológicas). Patrocinado por Ricoh.

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



Para que sus clientes vuelvan a ser su máxima prioridad

Gracias a una fórmula única que combina consultoría y *outsourcing*, el servicio Customer Communication Management de Ricoh ayuda a los bancos a emprender una transición ordenada de la comunicación en papel a la comunicación digital.

Desde el primer momento, Ricoh asume la responsabilidad en relación con los documentos en papel, antes de ayudar al banco a dejar atrás una comunicación en papel claramente ineficiente y a adoptar definitivamente la comunicación electrónica, en una transición por fases. Este proceso permite garantizar la fidelización de los clientes a un precio considerablemente menor.

Los clientes reclaman cada vez más una comunicación más detallada, flexible y personalizada. Por este motivo, Ricoh diseñará y desplegará una campaña de marketing adaptada y personalizada dirigida a los clientes, para obtener información y acompañarles en la transición de las costosas comunicaciones en papel a los formatos electrónicos, con unos contenidos más personalizados. Este proceso reforzará en última instancia la reputación de los bancos, ya que podrán disponer de información más completa sobre las necesidades de sus clientes y, al mismo tiempo, recortar los costes. Por su parte, los clientes recibirán la información correcta, en el formato correcto y en el momento correcto.

El banco puede acceder en cualquier momento a todos los datos y comunicaciones gracias al sistema de almacenaje en la nube seguro de Ricoh. Nuestros centros de datos de nivel 3 funcionan con sistemas de seguridad de múltiples capas y de recuperación en caso de desastre, lo que los convierte en unos entornos altamente seguros y fiables para procesar y almacenar datos confidenciales.

Beneficios clave

- Mejora de la captación y la retención de clientes
- Reducción de los costes de comunicación con los clientes
- Ahorro económico importante en comparación con las comunicaciones en papel por correo postal
- Control de documentos plenamente conforme con la normativa vigente
- Cumplimiento de los objetivos de responsabilidad social corporativa y medio ambiente gracias a la reducción de las comunicaciones en papel

La solución Customer Communication Management aporta a la empresa ventajas tangibles. Este servicio minimiza los riesgos comerciales y permite ofrecer a los clientes una atención más personalizada y adaptada. Además, los servicios de soporte prestados por Ricoh ayudan a la empresa a ganar en agilidad y permiten a los bancos recortar los costes de explotación y fidelizar a sus clientes.

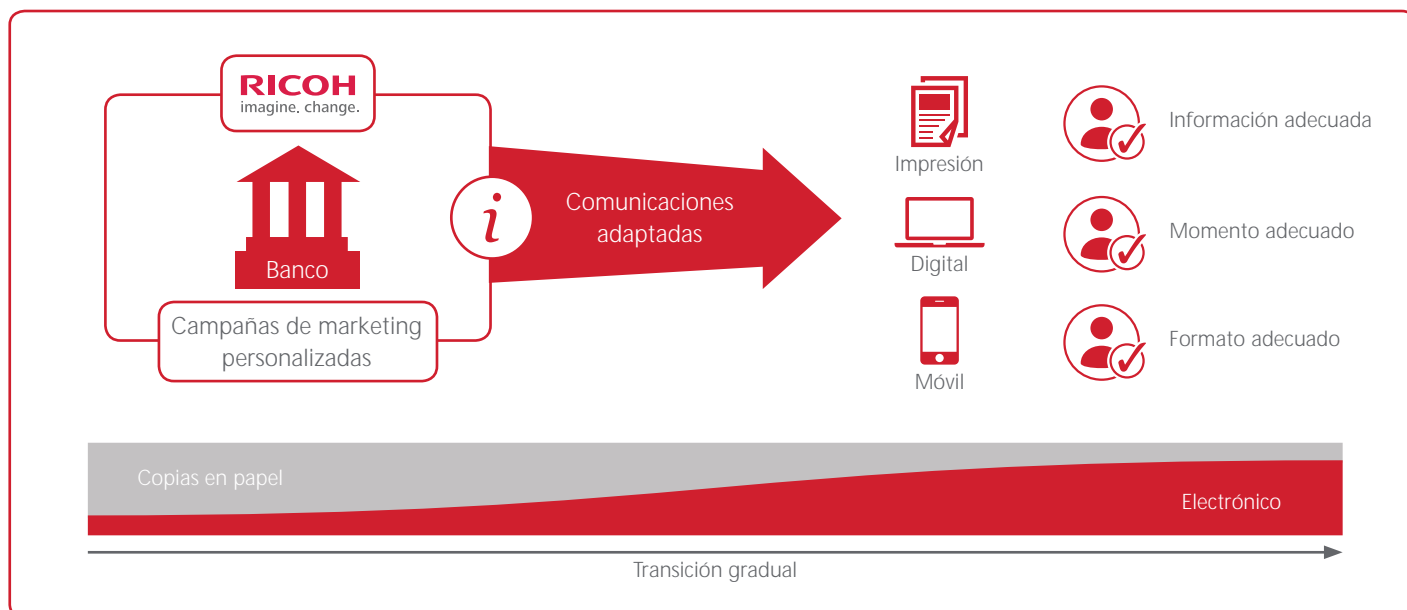


Imagen 1: flujo de trabajo de la del servicio Customer Communication Management

La solución Customer Communication Management ayuda a los bancos a migrar hacia las comunicaciones digitales con los clientes.

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: empresa aseguradora incluida en la lista Fortune Global 500

Más satisfacción para el cliente: menos costes para la empresa

Los documentos son uno de los pilares del sector de los seguros. Desde cartas promocionales hasta formularios de solicitud, pasando por documentos de políticas y formularios de reclamación, todos y cada uno de los documentos tiene implicaciones desde un punto de vista legal. El cliente de Ricoh, una compañía aseguradora incluida en la lista Fortune Global 500, se mostraba muy receptivo a la externalización de algunos de los procesos de la empresa con más volumen de documentación.

Al término de una exhaustiva auditoría, se determinó la necesidad de plantear un enfoque en dos fases. En la primera fase, Ricoh propuso una solución de choque, que acabaría con la dependencia de la aseguradora de sus servicios internos trasladando la producción al centro de documentos de Ricoh. En la segunda fase, Ricoh apostó por desarrollar los procesos documentales, mejorar su eficiencia e incorporar servicios adicionales.

Ricoh procesa más de 60 millones de documentos al año para la compañía aseguradora y esta solución ha revolucionado los procesos documentales de la empresa, mediante un enfoque que ha mejorado los niveles de atención al cliente y, además, ha reducido los costes. A través de soluciones de automatización, consiguió acelerar la velocidad de producción, mientras que la introducción de procesos de bucle cerrado, permitió acabar con los errores y disponer de un sistema de auditoría por páginas plenamente conforme.

La integración del servicio en todas sus fases ha aportado grandes réditos desde el punto de vista empresarial. Una de las ventajas es la minimización de los riesgos comerciales, por no hablar de la mejora del servicio prestado a los clientes. Gracias a Ricoh, la compañía ha ganado en agilidad. Con la gestión de los procesos documentales críticos en manos de Ricoh, la aseguradora puede concentrar sus recursos internos en acciones estratégicas.

Beneficios clave

- Mayor satisfacción del cliente
- Control de documentos plenamente conforme con la normativa vigente
- Ahorro económico significativo
- Proceso fiable y sin errores
- Información más accesible

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Las cifras presentadas en este documento hacen referencia a casos de compañías 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.