

BRANCH PAPERLESS

Optimisation des processus documentaires pour une meilleure expérience client

Secteur Finance

La solution « Branch Paperless » de Ricoh aide les banques à dématérialiser leur flux documentaire, afin d'optimiser les tâches administratives (back-office), de réduire les coûts et de libérer le personnel de ses obligations pour lui permettre de consacrer plus de temps avec ses clients.



Pour une meilleure expérience client



Le système bancaire moderne est entré dans une période charnière qui va impliquer de profondes mutations. La compétition fait rage dans le secteur et est amenée à s'intensifier dans la mesure où les groupes bancaires n'ont de cesse de conquérir de nouveaux clients dans la zone euro. Le monde bancaire est en recherche permanente du meilleur rapport coût-efficacité pour apporter au client un service optimal.



Alors que les banques se battent pour leur survie, les nouvelles réglementations du secteur donnent aux consommateurs de nouveaux pouvoirs, car il est désormais plus facile que jamais de changer d'établissement. De nouvelles initiatives (telles que le service de transfert de compte courant au Royaume-Uni) promettent de bouleverser le secteur en permettant aux individus de changer de banques de manière simple et rapide.



Les banques ont donc désormais besoin de fournir à leur client une nouvelle expérience, avec un Back-office rodé pour s'assurer que les clients restent engagés et fidèles à la marque.



La solution « Branch Paperless » de Ricoh a justement été conçue dans ce sens. Elle permet non seulement aux agences bancaires locales d'optimiser leurs processus documentaires (tels que les demandes de prêt ou d'hypothèque), mais aussi d'accroître l'efficacité et l'auditabilité, dans l'intérêt de tous.



78 % des acteurs du secteur Finance déclarent que la technologie rend leur activité plus productive et joue un rôle essentiel dans le soutien d'idées nouvelles*



2,4 millions – le nombre de clients ayant déserté les cinq plus grandes banques au Royaume-Uni en 2012**

*Economist Intelligence Unit. Humans and machines : la place de l'homme dans les entreprises pilotées par les technologies de l'information. Parrainée par Ricoh.

** Move Your Money UK



Apporter de l'efficacité au back-office

La solution « Branch Paperless » de Ricoh a été pensée pour répondre aux besoins des banques modernes. Elle est conçue spécialement pour aider les institutions financières à rationaliser et à optimiser leurs processus administratifs, à améliorer l'expérience client et à réduire leurs coûts.

« Branch Paperless » permet aux agences bancaires locales d'optimiser leurs processus documentaires, tels que les demandes de prêt ou d'hypothèque. Aujourd'hui, les agences bancaires transmettent, dans la plupart des cas, ce type de document à leur direction ou à des centres de traitement. Les erreurs de classement liées à un manque de cohérence dans la gestion des données sont donc d'autant plus grandes qu'elles risquent de compromettre les normes de conformité.

« Branch Paperless » est une solution complète qui contribue à simplifier ces processus complexes et à les rendre plus cohérents. « Branch Paperless » inclut la numérisation, l'indexation et l'archivage des documents, en vue de leur intégration dans un système d'approbation électronique. La solution offre la souplesse nécessaire pour optimiser un processus de numérisation existant. Elle peut même être mise en œuvre dans le cadre d'un flux documentaire entièrement nouveau si l'établissement continue d'utiliser du papier ou des services postaux.

« Branch Paperless » veille à ce que les documents soient accessibles par voie électronique, quel que soit le lieu où l'on se situe, de façon à ce que le personnel consacre plus de temps à ses clients. La solution a pour avantage d'alléger et d'uniformiser le fonctionnement des différentes agences et filiales, tout en minimisant l'impact sur les processus d'entreprise et en veillant à ce que la conformité et l'auditabilité de l'organisation soient respectées à tout moment.

Principaux avantages

- Charge administrative réduite
- Personnel plus efficace
- Maîtrise des coûts
- Optimisation des processus
- Un meilleur service et une plus grande satisfaction
- Accès aux documents simplifiés
- Réduction des erreurs humaines

En optant pour la suite de solutions Ricoh, les banques se concentrent à donner une véritable expérience client. L'optimisation des processus permet aux employés de passer moins de temps sur des tâches administratives et de se consacrer plus longuement à leurs clients, de façon à mieux les satisfaire et les fidéliser.

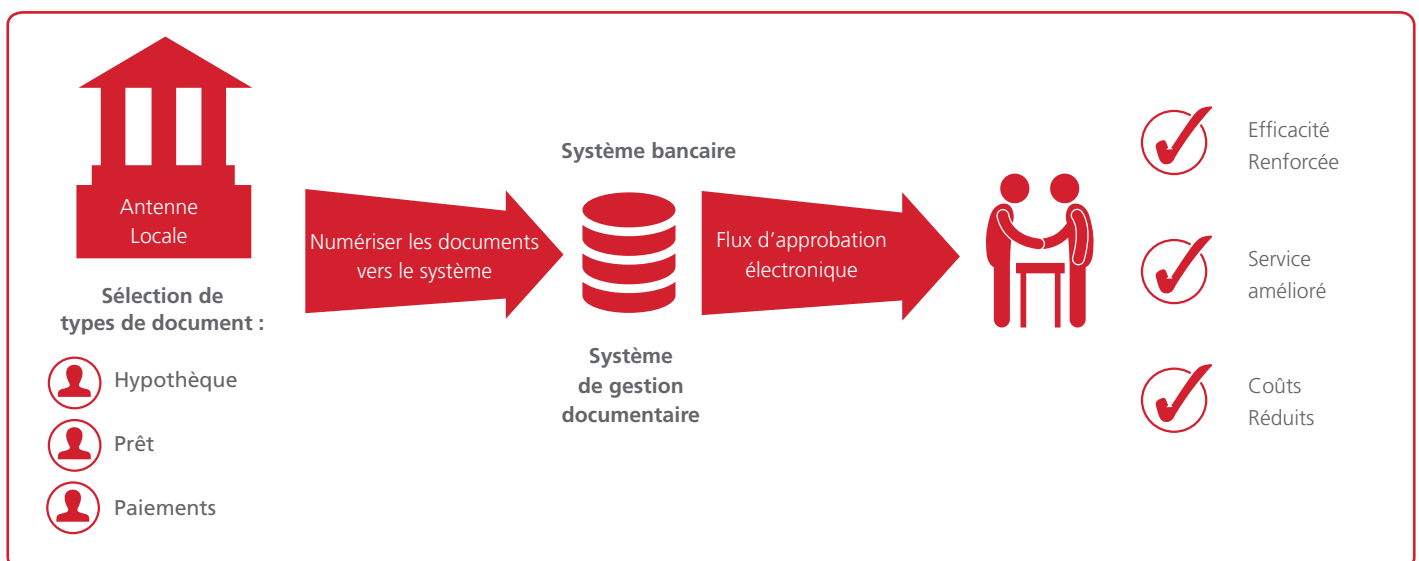


Schéma 1 : Branch Paperless workflow

« Branch Paperless » aide les agences bancaires à rationaliser leurs processus documentaires pour garantir un service au client de premier ordre.

À propos de Ricoh

Ricoh est une entreprise internationale spécialisée dans les équipements bureautiques, les solutions d'impression de production, les systèmes de gestion documentaire et les services informatiques. Elle propose aux institutions financières des solutions complètes qui peuvent permettre de gagner en efficacité mais également en rentabilité.

Au cœur des offres de Ricoh se trouvent des processus d'informations simplifiés qui peuvent épargner au personnel des tâches administratives pour passer plus de temps avec leurs clients. Ces stratégies permettent d'améliorer la communication avec les clients tout en assurant la confidentialité et la sécurité totales de toutes les informations. Veuillez trouver ci-dessous une étude de cas :

Étude de cas : Caisse d'épargne

Optimiser les flux documentaires pour garantir un meilleur service au client

Alors qu'il est plus que jamais vital pour les banques de restaurer et renforcer la confiance de leurs clients, la qualité du service client constitue aujourd'hui l'un des principaux moyens de se démarquer de la concurrence, sur un marché toujours plus compétitif. La Caisse d'épargne est une filiale du Groupe BPCE, le deuxième groupe bancaire en France avec un portefeuille de 36 millions de clients. Elle s'était fixée pour objectif d'accorder une plus grande attention à ses clients et de renforcer son efficacité grâce à une meilleure gestion de l'information.

Une analyse minutieuse de ses flux documentaires a permis à Ricoh d'identifier une source majeure d'amélioration sur ses processus. Au niveau de chaque filiale, les employés avaient pour habitude de faire des copies des accords de prêt et de les distribuer par courrier aux différents services concernés. Ce processus était non seulement fastidieux, mais engendrait aussi de nombreux retards lors du transfert interne des documents.

Ricoh a développé une interface de numérisation sur mesure pour les appareils multifonctions (MFP) déployés dans les différentes antennes de la banque. Un simple clic via l'interface suffit désormais pour automatiser la totalité du flux documentaire. Les documents des clients, numérisés sur un MFP Ricoh, sont à présent diffusés par voie électronique aux différents destinataires.

La solution préconisée par Ricoh a réduit de façon significative les tâches administratives au niveau de chaque agence, permettant aux employés de consacrer plus de temps à leurs clients. Grâce à la distribution électronique, le temps d'exécution des opérations et le délai d'approbation des demandes de prêt des clients sont moins longs, et les volumes de copies et d'impressions ont largement diminué. La banque a pu ainsi réaliser des économies substantielles en termes de papier et de frais postaux.

Le workflow numérique a permis d'améliorer la gouvernance documentaire et fournit l'auditabilité dont la banque a besoin pour se conformer aux normes réglementaires. La solution de Ricoh permet à la banque de tirer le meilleur profit de ses outils multifonction actuels et d'obtenir ainsi un retour sur investissement plus rapide.

« Nous essayons d'être plus réactifs que nos concurrents face aux nouvelles attentes des clients. Ricoh l'a bien compris en mettant en place un workflow numérique prévu spécialement pour mieux servir notre clientèle. »

Directeur Général, Banque Commerciale et Assurance

Principaux avantages

- Moins de tâches administratives
- Numérisation et distribution d'un simple clic
- Meilleure attention aux clients
- Communications internes plus rapides
- Accès facilité au capital informationnel
- Retour sur investissement rapide

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Les chiffres et données avancés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et / ou adaptation et / ou reproduction du présent contenu, en partie ou en intégralité, et / ou insertion dans d'autres travaux, de la présente brochure, de son contenu et / ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.