

## Digitale branchekantoren

Procesoptimalisering  
voor een betere  
klantenservice

Financiële dienstverlening

Met de Ricoh-oplossing Digitale branchekantoren kunnen financiële instellingen hun workflow digitaliseren, hun backoffice optimaliseren en hun personeel ontlasten, zodat ze meer tijd hebben voor de klant.



## Een betere dienstverlening aan de klant



De financiële dienstverlening bevindt zich momenteel in een overgangperiode. De concurrentie is enorm en zal nog groter worden door de speurtocht naar nieuwe klanten in de Eurozone. De financiële dienstverlening zoekt constant naar kostenbesparingen, gekoppeld aan een betere dienstverlening voor de klant.



En terwijl financiële instellingen deze strijd aangaan, kan de consument dankzij nieuwe wetgeving eenvoudiger dan ooit overstappen naar een ander. Nieuwe initiatieven zoals de Current Account Switch Service in Groot-Brittannië zullen de sector totaal veranderen, want mensen kunnen nu snel en zonder rompslomp veranderen van bank of verzekeraar.



Daarom moeten financiële instellingen nu een naadloze klantenservice bieden, ondersteund door een soepel lopende backoffice, zodat de klant trouw blijft aan zijn bank, verzekeraar, etc.



De Ricoh-oplossing Digitale branchekantoren is speciaal ontworpen voor moderne financiële instellingen. Hiermee kunnen filialen documentprocessen zoals hypotheek- of leningaanvragen optimaliseren, waardoor het rendement en de auditmogelijkheden verbeteren. En dat leidt tot een beter bedrijf voor iedereen.



**78% van de financiële dienstverleners zegt dat technologie hun bedrijf productiever maakt en een cruciale rol speelt bij de ondersteuning van nieuwe ideeën.\***



**2,4 miljoen – Het aantal klanten dat in 2012 de vijf grootste Britse banken heeft verlaten.\*\***

\* Economist Intelligence Unit. Humans and machines: The role of people in technology-driven organisations. Gesponsord door Ricoh.

\*\* Move Your Money UK



## Een efficiënter backoffice

De Ricoh-oplossing Digitale branchekantoren is ontworpen voor moderne financiële instellingen. Deze oplossing is speciaal bedoeld om financiële instellingen te helpen bij het stroomlijnen en optimaliseren van hun backoffice-processen, waardoor de klantenservice verbetert en de kosten dalen.

Met Digitale branchekantoren kunnen filialen hun documentprocessen zoals hypotheek- of leningaanvragen optimaliseren. Momenteel sturen filialen hun documenten vaak handmatig naar hun hoofdkantoor of naar een verwerkingsafdeling. Het risico op archiveringsfouten neemt daardoor toe, want er is geen consistent gegevensbeheer. Daardoor kunnen dan weer de nalevingsvereisten in het gedrang komen.

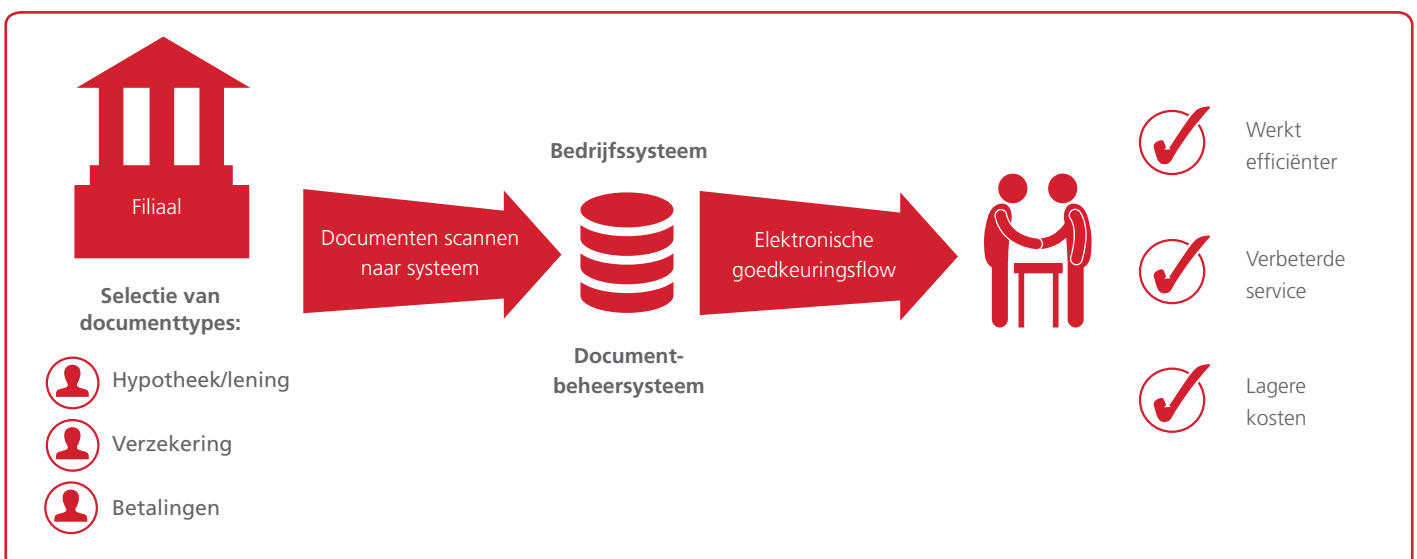
De Ricoh-oplossing omvat het volledige proces, zodat dergelijke complexe processen eenvoudig en consistent worden gemaakt. Digitale branchekantoren omvat het beheer, de indexering en archivering van documenten en biedt het personeel de mogelijkheid om bestanden naar een elektronische goedkeuringsflow te scannen. De oplossing is flexibel genoeg om een bestaand scanproces te optimaliseren, of kan in een totaal nieuwe workflow worden geïmplementeerd als nog steeds gebruik wordt gemaakt van papier en postdiensten.

Met Digitale branchekantoren kunnen documenten ook elektronisch worden geraadpleegd, ongeacht de locatie, waardoor het personeel meer tijd krijgt voor de klant. Met deze oplossing kunnen financiële instellingen consistent en gestroomlijnd over meerdere kantoren en filialen werken. Dit vermindert de impact op bedrijfsprocessen en zorgt er tegelijk voor dat de organisatie altijd alle voorschriften naleeft.

## Belangrijkste voordelen

- Vereenvoudigd backoffice
- Personeel werkt efficiënter
- Kostenbesparingen
- Geoptimaliseerde processen en documentbeheer
- Betere dienstverlening aan de klant en hogere tevredenheid
- Betere toegang tot documenten
- Minder kans op menselijke fouten

**Met de toonaangevende reeks oplossingen van Ricoh kunnen financiële instellingen voordeel halen uit het centraal zetten van de klant. Dankzij geoptimaliseerde processen hoeven medewerkers minder tijd te besteden aan administratie en hebben ze meer tijd voor de klant, waardoor de tevredenheid en loyaliteit toenemen.**



### Afbeelding 1: Workflow voor Digitale branchekantoren

Met Digitale branchekantoren kunnen filialen van financiële instellingen hun documentflow stroomlijnen voor een betere klantenservice.

# Over Ricoh

Als internationaal bedrijf gespecialiseerd in kantoorprinters, production printoplossingen, documentbeheersystemen en IT-diensten, biedt Ricoh financiële instellingen totaaloplossingen die zorgen voor extra efficiëntie en lagere kosten.

In het aanbod van Ricoh voor de financiële dienstverlening staat de stroomlijning van informatieprocessen centraal. Hierdoor heeft het personeel minder tijd nodig voor administratieve taken en kunnen zij meer tijd besteden aan de klant. Deze strategieën zorgen voor een betere communicatie met de klant en maken absolute vertrouwelijkheid en veiligheid van de informatie mogelijk. Hieronder vindt u een voorbeeld van ons werk:

Klantcase: Caisse d'Epargne

## Geoptimaliseerde digitale workflow leidt tot betere klantenservice

In de bankwereld komt het er tegenwoordig vooral op aan het vertrouwen van de klant te winnen en te behouden. De dienstverlening aan de klant is een van de belangrijkste punten waarop men zich kan onderscheiden van de steeds hardere concurrentie. Caisse d'Epargne is een dochteronderneming van Groupe BPCE, de op een na grootste bank van Frankrijk met 36 miljoen klanten. De bank wilde de klant centraal zetten en de efficiëntie verbeteren door een beter beheer van informatie.

Dankzij een gedetailleerde analyse van bestaande documentworkflows van de bank, ontdekte Ricoh een belangrijke mogelijkheid voor procesoptimalisatie. Op filiaalniveau maakten medewerkers kopieën van leningen van klanten die per post naar meerdere afdelingen werden gestuurd. Het proces kostte veel tijd en documenten liepen vaak vertraging op bij de interne overdracht.

Ricoh ontwikkelde een kant-en-klare scaninterface voor de multifunctionele printers (MFP's) die in de filialen van de bank werden gebruikt. De scaninterface biedt een eenvoudige oplossing, die de hele workflow automatiseert. Documenten van klanten die met een MFP van Ricoh worden gescand, worden nu elektronisch naar meerdere ontvangers verzonden.

De oplossing van Ricoh heeft de administratie op filiaalniveau aanzienlijk verminderd, zodat werknemers meer tijd kunnen doorbrengen met klanten. Dankzij de elektronische verdeling verlopen processen sneller, worden leningen sneller goedgekeurd, is het afdruk- en kopieervolume gedaald en wordt er minder geld uitgegeven aan papier en verzendkosten.

De digitale workflow heeft het beheer verbeterd en biedt de mogelijkheid voor een gedetailleerde audit, wat de bank helpt om te voldoen aan wettelijke voorschriften. De Ricoh-oplossing optimaliseert ook het gebruik van de bestaande multifunctionele technologie van de bank, waardoor de investering zich sneller terugverdient.

*"We willen beter dan andere banken anticiperen en reageren op de ontwikkelingen bij onze klanten. Ricoh anticeerde op onze behoeften en stelde een digitale workflow op waarmee we klanten een betere service konden bieden."*

Algemeen directeur, Banque Commerciale et Assurance

## Belangrijkste voordelen

- Minder administratie
- Scannen en distribueren met één druk op de knop
- Klant staat centraal
- Snellere interne communicatie
- Eenvoudige toegang tot informatie
- Investering snel terugverdiend

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh-europe.com](http://www.ricoh-europe.com)

De feiten en cijfers die in deze brochure vermeld staan, hebben betrekking op specifieke businesscases. De resultaten kunnen verschillen afhankelijk van individuele omstandigheden. Alle namen van bedrijven, merken, producten en services zijn eigendom van en geregistreerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Alle rechten voorbehouden. Deze brochure, de inhoud en/of lay-out ervan mogen niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of volledig worden gekopieerd en/of in andere werken worden opgenomen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Europe PLC.