

Customer Communication Management

Optimierung der
Kommunikation für einen
Kundenservice nach Maß

Finanzdienstleistungen

Customer Communication Management von Ricoh ist eine ganzheitliche Lösung, mit denen Finanzdienstleister die Art und Weise ihrer Kundenkommunikation optimieren können; dies sorgt für einen besseren Kundenservice, erhöht die Effizienz und steigert die Kundenbindung.



Etablierte Branche und aktuelle Herausforderungen



Der Finanzdienstleistungssektor von heute zeichnet sich durch stetige Entwicklungen und einen intensiven Wettbewerb aus. Darüber hinaus ist es erforderlich, dass sich Finanzdienstleister an die zunehmend strengere behördliche Überwachung anpassen und die Anforderung eines einwandfreien Kundenservices berücksichtigen.



Banken und Versicherungen stehen nun vor der Herausforderung, ihren Kunden nicht nur einen einwandfreien Service zu bieten, sondern auch kontinuierlich neue Möglichkeiten zur Verbesserung der Effizienz und Einsparung von Kosten in ihren Geschäftsbereichen zu identifizieren. Diese Verbesserungen können durch den Einsatz von Technologie herbeigeführt werden.



Kunden verfügen über immer umfangreichere, den Finanzsektor betreffende Kenntnisse. Kommunikation muss sowohl persönlich als auch zielgerichtet sein – nicht nur, um sich an geänderte Kundenbedürfnisse anzupassen, sondern auch um das Kundeninteresse zu sichern und die Kundenbindung zu erhöhen.

Ganzheitliche Lösungen wie das Customer Communication Management von Ricoh ermöglichen es Unternehmen, ihre Kundenkommunikationsprozesse wirksam zu optimieren. Die Lösung bietet ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen einer beispiellosen Service-Erfahrung des Kunden und einer flexiblen, sicheren Infrastruktur, die einen sofortigen Einblick in die Kundenpräferenzen bietet.



78 % der im Finanzdienstleistungssektor tätigen Unternehmen geben an, dass Technologie ihr Geschäft produktiver macht und eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung neuer Ideen spielt*



57 % der Unternehmen in Europa haben noch keine vollständige Strategie entwickelt und umgesetzt, mit der sie ihre geschäftskritischen Dokumentenprozesse verwalten können**

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

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



Ein neuer Fokus auf den Kunden

Customer Communication Management (CCM) von Ricoh ist ein umfassendes Angebot an Lösungen und Services, das Banken, Versicherungsgesellschaften, Rentenversicherern und zahlreichen anderen Finanzdienstleistern ermöglicht, ihre Kundenkommunikationsprozesse zu optimieren.

Im Mittelpunkt des Customer Communication Managements steht die Automatisierung, mit der Unternehmen ihre Kundenkorrespondenz personalisieren, prüfen, optimieren und archivieren können. All dies geschieht unter Berücksichtigung der Kundenpräferenzen, der Einhaltung von Vorschriften und unter Gewährleistung vollständig transparenter und nachvollziehbarer Prozesse.

Customer Communication Management ermöglicht es Unternehmen, ihre regelmäßige oder Ad-hoc-Kommunikation besser zu steuern. Vom E-Mail-Marketing bis hin zu Briefen oder persönlichen Willkommenspaketen, die von einer beliebigen Abteilung an einen bestimmten Kunden gesendet werden, jegliche Kommunikation erfolgt nachvollziehbar und getreu den Unternehmensrichtlinien. Die Lösung ist flexibel genug, um den gesamten Prozess von der Erstellung, der Formatierung und dem Branding der Korrespondenz bis zum Prüfen, Konsolidieren, Genehmigen, Drucken und Versenden abzudecken.

Die Vorteile für den Kunden liegen auf der Hand - von verbessertem Kundendienst bis hin zur Verbesserung der Reputation. Die echten Vorteile machen sich jedoch auf Seiten der Finanzdienstleister bemerkbar. Customer Communication Management erhöht die betriebliche Effizienz auf mehreren Stufen. Diese umfassen die Integration von bestehenden Systemen, eine verbesserte Zusammenstellung von Dokumenten und Dokumentenmanagement, den Übergang zum Vollfarbdruck in Kombination mit einer Kommunikation über crossmediale Kanäle, sowie die Portooptimierung. So ist eine einheitliche, überzeugende und wirkungsvolle Kundenkommunikation garantiert.

Wesentliche Vorteile

- Verbesserter Kundenservice
- Optimierte Kommunikationsprozesse
- Verbesserung der Reputation
- Nachvollziehbare Prozesse
- Tools für eine dynamische Berichterstellung
- Höhere Effizienz und Flexibilität
- Reduzierung der Portokosten
- Höhere Kundenbindung

Mit Ricoh als Partner und dem Einsatz der Customer Communication Management-Lösung können Finanzdienstleister die bestehende Infrastruktur der Geschäftsprozesse optimieren und gleichzeitig kundenorientiert ausrichten. So können Finanzdienstleister dafür sorgen, dass sie dem Wettbewerb stets einen Schritt voraus sind.

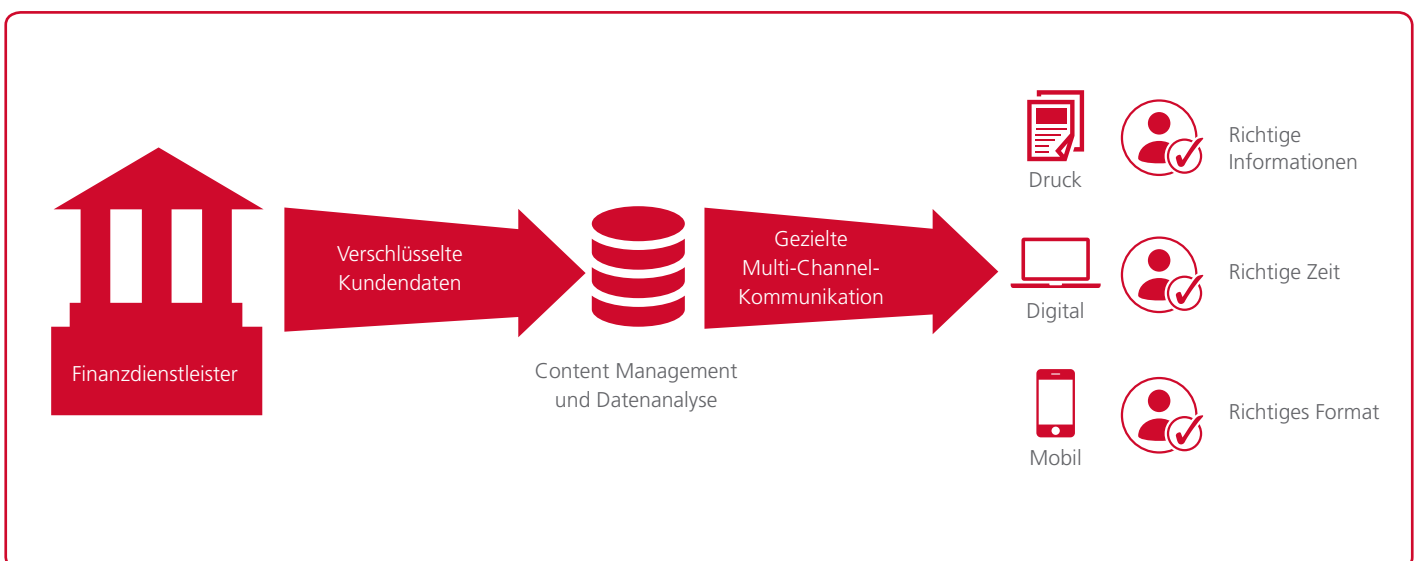


Abbildung 1: Customer Communication Management Workflow

Customer Communication Management unterstützt Finanzdienstleister bei der Optimierung ihrer Kundenkommunikation und der Verbesserung des Kundenservices

Über Ricoh

Als globales Technologieunternehmen, das sich auf Bürokommunikation, Produktionsdruck, Dokumentenmanagement und IT Services spezialisiert hat bietet Ricoh Finanzdienstleistern echte End-to-End-Lösungen, die die Produktivität und Kosteneffizienz steigern.

Im Mittelpunkt der Angebote für Finanzdienstleister steht die Optimierung von Informationsprozessen, sodass Mitarbeiter weniger Zeit mit Verwaltungsaufgaben verbringen müssen und sich intensiver ihren Kunden widmen können. Diese Strategien ermöglichen eine Verbesserung der Kundenkommunikation und gewährleisten die Vertraulichkeit und Sicherheit aller Informationen. Wie Ricoh Sie dabei unterstützen kann, erfahren Sie im folgenden Beispiel:

Projektstudie: Führende Privatkundenbank

Optimierung der Kundenkommunikation durch verbesserte Produktionsprozesse

Von Kontoauszügen bis zu Kontounterlagen: Kundenkommunikation bildet den Hauptkontaktpunkt jedes Finanzdienstleisters in der Beziehung zu seinen Kunden. Dieser Ricoh-Kunde ist eine der weltweit erfolgreichsten Privatkundenbanken mit Vermögenswerten in Höhe von mehr als 1 Billion € und nahezu 100 Millionen Kunden weltweit. Die Bank wollte die Wirksamkeit und Integrität ihrer Kundenkommunikation erhöhen und zugleich die Prozesseffizienz verbessern und Kosten reduzieren.

Durch eine detaillierte Analyse der bestehenden Druckprozesse der Bank konnte Ricoh ineffiziente Prozesse identifizieren. Besonders signifikant war die Tatsache, dass die Bank an verschiedenen Standorten unterschiedliche Managementsysteme für die Vor- und Nachbereitung der Dokumentenproduktion verwendete. Durch die detaillierte Analyse und Beratung von Ricoh konnte die gesamte Druckproduktion der Bank, inklusive vor- und nachgelagerter Prozesse, durch optimierte Workflows und höhere Flexibilität verbessert werden.

Multi-Channel-Inhalte werden optimiert und in digitaler Form ausgegeben oder mit einem geeigneten System gedruckt. Drucke werden sortiert, um günstige Versandtarife nutzen zu können. Durch eine Steigerung der Produktionseffizienz konnte die Bank die Druckproduktion auf einen Standort verlagern und somit Kosten erheblich senken.

Dank Ricoh konnte die Bank die Integrität der Kommunikation verbessern, Vertrauen aufbauen und die Kundenzufriedenheit weiter erhöhen. Das Closed-Loop-System mit Berichterstellung auf Seiten- und Dokumentenebene gewährleistet, dass Kunden genau die Informationen erhalten, die ausschließlich ihr Konto betreffen. Dank detaillierter Berichterstellung kann die Bank außerdem ihre Produktionseffizienz optimieren. Durch die Vorsortierung der Post kann die Bank ihre Kostenstruktur durch Portooptimierungen weiter verbessern.

„Die Lösung von Ricoh passt technisch perfekt. Sie verbesserte die Produktionsprozesse, optimierte Workflows und steigerte die Flexibilität. Die Möglichkeit und Flexibilität die Druckjobs auf mehrere Drucker verteilen zu können, bietet uns mehr Sicherheit. Wir konnten die Effektivität und Integrität unserer Druckkommunikation verbessern und gleichzeitig Kosten reduzieren.“ Print Production Manager

Wesentliche Vorteile

- Optimierte Kundenkommunikation
- Erhöhung der Flexibilität und Kapazität
- Richtlinienkonformität & Nachvollziehbarkeit der Prozesse
- Signifikante Kosteneinsparungen
- Vollständig integrierte Lösung mit verbesserter Integrität und Berichtsfunktion

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Die in dieser Broschüre dargestellten Zahlen und Fakten beziehen sich auf spezifische Geschäftsfälle. Individuelle Umstände können zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Sämtliche Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Dienstleistungsnamen sind Eigentum und eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Eigentümer. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von Ricoh Europe PLC nicht verändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden.