

Étude de cas

La gestion des flux dématérialisés permet aux banques d'optimiser le service apporté à leurs clients

Caisse d'Épargne

RICOH
imagine. change.



Ricoh délivre une prestation de « Managed Document Services » auprès du groupe Caisse d'Épargne. Ayant identifié une opportunité d'amélioration du flux documentaire, Ricoh a déployé une solution innovante de dématérialisation qui a réduit la charge administrative, permettant aux employés de la banque de consacrer plus de temps aux clients. L'optimisation des processus documentaires est pour Ricoh un axe d'accompagnement prioritaire auprès de ses clients.



Mise en place de nouveaux standards de qualité

Le groupe Caisse d'Épargne fait partie du groupe BPCE, le deuxième Groupe Bancaire en France au service de 36 millions de clients. Dans un contexte où les banques œuvrent afin de regagner la confiance des clients, le Groupe Caisse d'Épargne est fier de se présenter comme une banque moderne en capacité de fournir à ses clients une très bonne qualité de service.

La Banque encourage ses employés à se concentrer sur la qualité de service rendu à ses clients grâce à la réduction du temps passé sur des tâches administratives en équipant ses agences des technologies les plus en pointe du marché qui optimisent la gestion des flux d'information. Dans ce cadre, la banque attend notamment de la part de ses fournisseurs logistiques une capacité à améliorer l'efficacité des processus.

Workflows automatisés

Ricoh figurait déjà parmi les prestataires référencés auprès du groupe avec des prestations de « Managed Document Services ». Ricoh a récemment mis en place une brique importante dans la gestion documentaire de la Caisse d'Épargne Ile de France dans le cadre d'une relation qui va bien au-delà de la seule fourniture d'un système d'impression. Ricoh pilote le service global délivré et reste en veille régulière avec la Banque pour optimiser le service en fonction des objectifs et besoins métiers.

Le partenariat ainsi mis en place permet à Ricoh d'être force de proposition et de participer à la mise en œuvre de systèmes d'optimisation de la gestion documentaire au sein de la banque.

Objectifs

- Améliorer la réactivité du service client
- Gérer les flux d'information
- Améliorer l'efficacité des processus métiers
- Réduire les espaces de stockage papier
- Contrôler la dépense documentaire

Résultats

- Workflow automatisé
- Interface utilisateur intuitive
- Multi distribution du document scanné
- Sécurisation de la transmission



Nous avons pour objectif d'anticiper et de mieux répondre que d'autres banques à la révolution client. Ricoh a répondu proactivement à nos besoins en optimisant l'infrastructure documentaire avec la mise en œuvre d'un workflow numérique qui automatise les processus documentaires clés et nous permet de nous consacrer au service de nos clients »

Directeur Général, Banque
Commerciale et Assurance

Optimisation de processus

Suite à une analyse détaillée des flux documentaires existant dans la banque, Ricoh a identifié une opportunité majeure d'optimisation de processus. En agence, les employés effectuaient des copies de nombreux documents qui étaient distribués par courrier à de multiples départements. Le processus consommait du temps au niveau de l'agence et les documents étaient parfois retardés dans le transfert interne.

Ricoh a développé une interface de numérisation sur mesure pour les équipements multifonctions (MFP) déployés dans les agences bancaires. L'interface de numérisation fournit une solution simple qui automatise le processus complet. Les documents client numérisés sur les MFP Ricoh sont maintenant distribués électroniquement à de multiples destinataires.

Afin de prendre en compte différents processus métier, l'interface se présente sous la forme d'un menu d'icônes, menu à partir duquel les utilisateurs vont sélectionner un type de flux documentaire. Un processus spécifique est activé par chaque icône. L'intégration avec les systèmes de back office de la Banque implique que les documents numérisés sont aussi automatiquement indexés et chargés dans le système d'information de la banque.

Optimisation du retour sur investissement

La solution Ricoh porte ses fruits. Elle a significativement réduit la charge administrative en agence. La distribution électronique a amélioré et sécurisé le processus bancaire avec des temps de réponse client plus courts. L'information numérisée est aisément accessible.

Le workflow numérique a amélioré le pilotage des flux et est auditable, en conformité avec les réglementations. La solution Ricoh procure également un avantage financier à la banque. La solution de numérisation optimise l'utilisation de matériels multifonctions existants, accélérant ainsi le retour sur investissement.

Avec la distribution électronique, les volumes imprimés ont été réduits et des économies sont réalisées sur la logistique. L'archivage numérique sécurisé a aussi éliminé le besoin de maintenir en agence des archives de documents papiers, libérant ainsi de la place.

Solution

- Dématérialisation du flux documentaire
- Automatisation du processus métier
- Fonction « Scan et Distribution »
- Interface personnalisée
- Intégration dans le système d'Information

Bénéfices

- Charge administrative réduite
- Concentration accrue sur le client
- Communication interne plus rapide
- 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 © 2013 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.