

## Branch Paperless

Digitale und automatisierte  
Workflows für  
Finanzdienstleister

Finanzdienstleistungen

Die Lösung von Ricoh unterstützt Banken und Versicherungen bei der Digitalisierung ihrer Workflows, der Optimierung von Backoffice-Prozessen sowie bei der Reduzierung von Kosten. Den Mitarbeitern bleibt so mehr Zeit für die Betreuung ihrer Kunden.



## Verbesserung des Kundenservices

Der Finanzdienstleistungssektor von heute steht vor der Herausforderung kontinuierlich neue Möglichkeiten für Kosteneinsparungen zu suchen und gleichzeitig die Servicequalität zu verbessern. Täglich werden in Banken und Versicherungen zahlreiche Transaktionen durchgeführt. Ob Kreditanträge, Kontoeröffnungen oder Versicherungsabschlüsse, die Dokumente werden bearbeitet, weitergeleitet und in unterschiedlichen Systemen archiviert. Diese zumeist papierbasierten Prozesse sind ineffizient, kostspielig und verschwenden Ressourcen.



Betrachtet man zum Beispiel den Bankenmarkt etwas genauer, stellt man schnell fest, dass die Banken immer mehr um ihre Stellung am Markt kämpfen müssen. Gleichzeitig ist es für die Endkunden immer leichter geworden das Institut zu wechseln. Kunden können ihre Bank heutzutage reibungslos und schnell wechseln. Auch in der Versicherungsbranche erfordert die hohe Wechselbereitschaft der Kunden und der steigende Wettbewerbsdruck eine nachhaltige Veränderung.



Die wachsenden Herausforderungen erfordern eine grundlegende Umstellung der Finanzdienstleister. Nur durch einen vorbildlichen Kundenservice, unterstützt durch leistungsfähige und effiziente Backoffice-Prozesse, können Kunden an das Unternehmen gebunden und die Loyalität erhöht werden.



Die Ricoh-Lösung wurde speziell für die Anforderungen von Banken und Versicherungen von heute entwickelt. Sie ermöglicht es lokalen Filialen und Agenturen, papierbasierte Dokumentenprozesse wie Kredit- oder Versicherungsanträge zu optimieren um so die Effizienz zu steigern und mehr Zeit für die Betreuung der Kunden zu schaffen.



**78 % der im Finanzdienstleistungssektor tätigen Unternehmen geben an, dass Technologie ihr Geschäft produktiver macht. Jedoch ist die Technologie nur so gut wie die Prozesse im Hintergrund, die diese steuern.\***



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



## Effiziente Backoffice-Prozesse

Die Ricoh-Lösung wurde speziell für die Anforderungen von Banken und Versicherungen entwickelt. Sie soll Finanzdienstleister dabei unterstützen Optimierungspotentiale ihrer Backoffice-Prozesse zu identifizieren, zu optimieren, um somit die Kundenzufriedenheit zu verbessern und Kosten zu reduzieren.

Mit Branch Paperless können Niederlassungen von Banken und Versicherungen ihre Dokumentenprozesse verbessern. Häufig senden Niederlassungen ihre Dokumente manuell an die Unternehmenszentralen oder an diverse Verarbeitungszentren, wodurch das Risiko manueller Fehler in der Ablage oder in der Datenverwaltung steigt. Darüber hinaus sind manuelle Prozesse meist komplex und sehr kostenintensiv.

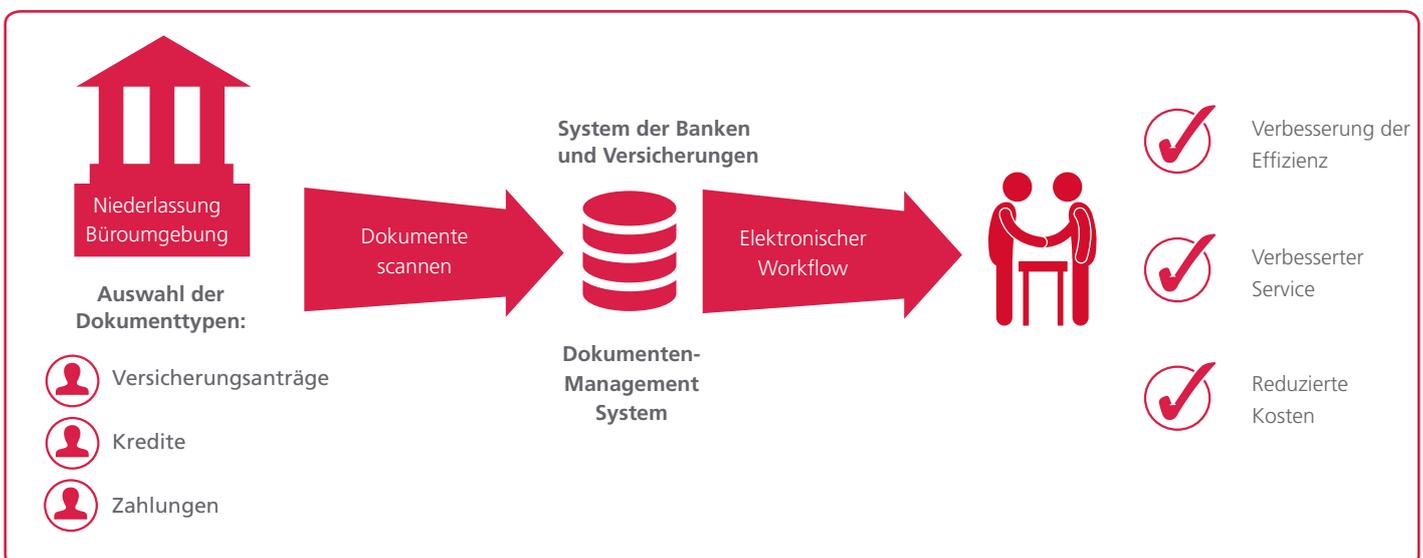
Der ganzheitliche Ansatz von Ricoh hilft diese komplexen Prozesse zu vereinfachen und konsistenter zu gestalten. Um nachhaltig eine Verbesserung zu erzielen, wird die aktuelle Situation zunächst genau unter die Lupe genommen. Eine TÜV-zertifizierte und systematische Analyse der bestehenden Infrastruktur und Prozesse verschafft Transparenz und ermittelt Optimierungs- und Einsparpotentiale. Darauf aufbauend kann eine passgenaue Branch Paperless Lösung implementiert werden. Branch Paperless umfasst die Verwaltung, Indexierung und Archivierung von Dokumenten und ermöglicht es Mitarbeitern, Dateien in einen elektronischen Workflow zu scannen. Die Lösung ist ausreichend flexibel um einen vorhandenen Scanprozess zu optimieren. Alternativ kann sie für einen komplett neuen Workflow implementiert werden und so bestehende papierbasierte Prozesse oder Postdienste ersetzen.

Darüber hinaus gewährleistet Branch Paperless, dass unabhängig vom Standort elektronisch auf Dokumente zugegriffen werden kann, sodass Mitarbeiter weniger Zeit für das Suchen von Dokumenten aufwenden müssen und dadurch mehr Zeit für die Kundenbetreuung erhalten. Banken und Versicherungen können mithilfe dieser Lösung eine einheitliche, effiziente Arbeitsweise über mehrere Büros, Niederlassungen und Agenturen hinweg erreichen. Negative Auswirkungen auf Geschäftsprozesse werden minimiert und gleichzeitig wird sichergestellt, dass das Unternehmen jederzeit nachvollziehbar arbeitet.

## Wesentliche Vorteile

- Vereinfachte Backoffice-Prozesse
- Höhere Mitarbeiterproduktivität
- Kostenreduzierungen
- Optimierte Prozesse und Dokumentenverwaltung
- Verbesserter Kundenservice und höhere Kundenzufriedenheit
- Besserer Zugriff auf Dokumente
- Reduzierung von manuellen Fehlern

**Durch den Einsatz der marktführenden Lösung von Ricoh können Finanzdienstleister ihre Kundenorientierung erhöhen. Durch optimierte Prozesse verbringen Mitarbeiter weniger Zeit mit administrativen Aufgaben und mehr Zeit mit der Betreuung ihrer Kunden. So steigt sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenloyalität.**



**Abbildung 1: Branch Paperless Workflow**

Mit der Ricoh Lösung können Zweigstellen und Niederlassungen von Banken und Versicherungen den Dokumentenstrom optimieren und so den Kundenservice verbessern.

# 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.

## Eine ganzheitliche Lösung mit dem Blick auf das Wesentliche: unsere Kunden im Finanzsektor

Die ganzheitliche Lösung Branch Paperless ist bereits markterprobt und bei zahlreichen klein- und mittelständischen Kunden sowie bei Großkunden in der Finanz- und Versicherungswirtschaft erfolgreich im Einsatz. Durch die maßgeschneiderte Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden, konnte Ricoh insbesondere im genossenschaftlichen Bankenumfeld diese Lösung erfolgreich platzieren. Nicht nur in Deutschland sondern auch europaweit verspricht diese Lösung einen Mehrwert für unsere Kunden.

Ein Projekt bei der Caisse d'Épargne, eine Tochter der Groupe BPCE, der zweitgrößten Bankengruppe in Frankreich, zeigt wie Ricoh den Kunden bei den derzeitigen Herausforderungen unterstützen konnte. In einer Zeit, in der Vertrauensaufbau und -stabilisierung bei Banken ganz oben auf der Agenda steht, wurde der Kundenservice zum Hauptunterscheidungsmerkmal in einem zunehmend umkämpften Markt. Caisse d'Épargne wollte die Kundenorientierung erhöhen und die Effizienz der Geschäftsabläufe durch bessere Informationsverwaltung steigern.

Durch eine detaillierte Analyse der bestehenden Dokumenten-Workflows der Bank konnte Ricoh bedeutende Optimierungspotentiale in der Bank identifizieren. In den einzelnen Zweigstellen erstellten Mitarbeiter Kopien von Kundenkreditverträgen, die per Post an verschiedene Abteilungen verschickt wurden. Der Prozess war zeitaufwändig und die interne Weiterleitung von Dokumenten verzögerte sich häufig. Ricoh entwickelte eine individuelle Scan-Oberfläche für die Multifunktionsdrucker (MFP), die in den Zweigstellen der Bank eingesetzt wurden. Die Scan-Oberfläche bietet eine einfache und schnelle Lösung. Mit einem einzigen Tastendruck können gesamte Workflows vollständig automatisiert werden. Kundendokumente, die auf einem MFP von Ricoh eingescannt werden, werden jetzt elektronisch an mehrere Empfänger verteilt.

Die Lösung von Ricoh hat den Verwaltungsaufwand für die Filialen wesentlich reduziert, so dass die Mitarbeiter mehr Zeit für die Kundenbetreuung haben. Durch die elektronische Übermittlung von Informationen und Dokumenten konnte die Bearbeitungszeit verkürzt und Kundenkredite schneller genehmigt werden. Das Druck- und Kopiervolumen konnte dadurch gesenkt und somit auch die Kosten für Papier und Porto reduziert werden. Der digitale Workflow erleichtert die Kontrolle, so dass die Abläufe nun im Rahmen von Betriebsprüfungen detailliert nachvollzogen werden können. Dies unterstützt die Bank auch bei der Einhaltung von Vorschriften. Darüber hinaus erhöht die Lösung von Ricoh die Nutzung der bestehenden Multifunktionsysteme, so dass sich die Anfangsinvestition schneller amortisiert.

*„Wir wollen besser als andere Banken auf den Wandel der Kundenbedürfnisse reagieren können. Ricoh sah unseren Bedarf voraus und richtete einen digitalen Workflow ein, mit welchem wir Kunden einen besseren Service bieten können.“*

Generaldirektor, Geschäftsbank und Versicherung

**RICOH**  
imagine. change.

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

## Wesentliche Vorteile

- Reduzierter Verwaltungsaufwand
- Scannen und übermitteln mit einem Tastendruck
- Konzentration auf den Kunden
- Schnellere interne Kommunikation
- Einfacher Zugriff auf Informationen
- Schneller Return-on-Investment