

# Customer Communication Management

Migration von der  
papierbasierten  
zur elektronischen  
Kundenkommunikation

Finanzdienstleistungen

Dank Ricohs Kundenkommunikationskonzept haben Finanzdienstleister die Möglichkeit, ihre personalisierten papierbasierten Marketingkampagnen künftig in elektronischer Form durchzuführen. Diese Lösungen ermöglichen eine bessere Kundenbetreuung sowie die Bindung und Neugewinnung von Kunden bei geringeren Kosten.



## Ein neues Zeitalter der Finanzdienstleistungen



In der heutigen Zeit der verstärkten Kontrollen, die das Ergebnis der Unruhe im Finanzdienstleistungssektor sind, sind die Einhaltung von Vorschriften und Sicherheit für Finanzdienstleister wichtiger als je zuvor. Gleichzeitig verändern sich die Erwartungen der Kunden, vor allem jene der technik-begeisterten Generation Y. Die Kunden, insbesondere jüngere Generationen, fordern nachdrücklich andere und neue Kommunikationswege mit ihren Banken.



Technologie spielt eine Schlüsselrolle bei diesem Wandel der Erwartungen, indem kundenorientierte Lösungen angeboten werden, die zu höherer Effizienz und Produktivität führen und Mitarbeitern letztendlich mehr Zeit für ihre Kunden einräumen.



Die Lösungen für Customer Communication Management können diese Herausforderungen bewältigen und ermöglichen eine Reduzierung der Betriebskosten, vor allem jene, die im Zusammenhang mit der Neugewinnung und Bindung von Kunden stehen, und bieten gleichzeitig eine noch professionellere Kundenpflege.



78 % der Marktführer im Finanzdienstleistungssektor 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 vollständig entwickelte und umgesetzte Strategie, mit der sie ihre geschäftskritischen Dokumentenprozesse verwalten können.\*\*

### Eine verstärkte Bereitstellung kundenorientierter Lösungen führt zu:



**Besserer Kundenbetreuung**



**Mehr Effizienz und Produktivität**



**Reduktion der Betriebskosten**

\* Economist Intelligence Unit. Humans and machines: The role of people in technology-driven organisations (Mensch und Maschine: Die Rolle des Menschen in technisch orientierten Organisationen). Gesponsert von Ricoh.

\*\* E-Invoicing/E-Billing: Der Katalysator für AR/AP-Automatisierung, Billentis. Gesponsert von Ricoh.



## Ihre Kunden stehen wieder im Mittelpunkt

Mit einer einzigartigen Kombination aus Beratung und Outsourcing ermöglichen die Lösungen für Customer Communication Management von Ricoh Finanzdienstleistern die schrittweise Migration ihrer bestehenden papierbasierten Kundenkommunikation zu digitaler Kommunikation.

Ricoh übernimmt ab dem ersten Tag die Verantwortung für alle papierbasierten Ausgaben, bevor die ineffiziente, papierbasierte Kundenkommunikation schrittweise durch elektronische Kommunikation ersetzt wird. Kundenbindung wird so mit wesentlich geringeren Kosten erreicht.

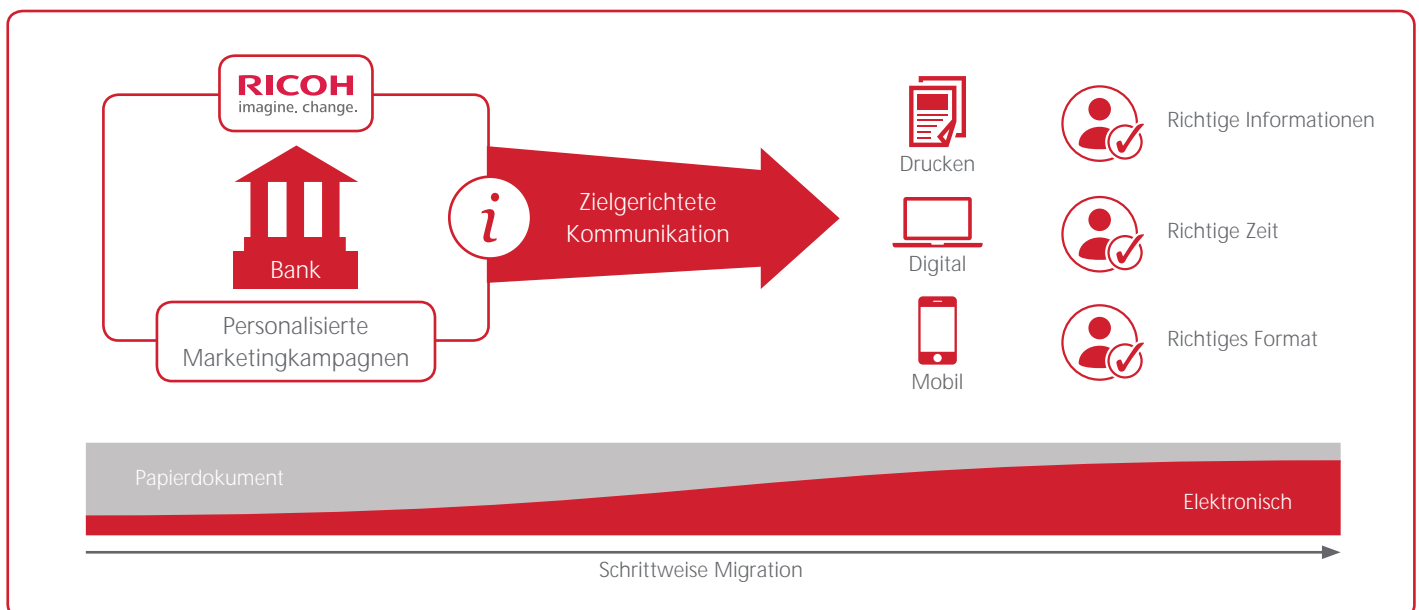
Kunden fordern von ihrer Bank zunehmend detailliertere, flexible und relevante Kommunikation. Ricoh entwickelt eine zielgerichtete, personalisierte Marketingkampagne, die sich an Kunden richtet, um Informationen zu gewinnen, und leitet den Umstieg von teurer, papierbasierter Kommunikation auf ein elektronisches Format. Dies führt letztendlich zu einer verbesserten Reputation der Banken, da sie mehr über die speziellen Bedürfnisse ihrer Kunden erfahren und gleichzeitig ihre eigenen Ausgaben entscheidend verringern können. Kunden erhalten die richtigen Informationen im richtigen Format zur rechten Zeit.

Alle gesammelten Daten und die gesamte Kommunikation stehen der Bank rund um die Uhr in der sicheren Ricoh Cloud zur Verfügung. Unsere Ebene-3-Datenzentren umfassen einen mehrschichtigen Sicherheitsansatz und Notfallwiederherstellungsoptionen, womit sie eine hochgradig sichere und zuverlässige Umgebung zum Verarbeiten und Speichern vertraulicher Daten darstellen.

## Wichtige Vorteile

- Verbesserte Neugewinnung und Bindung von Kunden
- Geringere Kosten für die Kommunikation mit Kunden
- Signifikante Einsparungen gegenüber per Post versendeter, papierbasierter Kommunikation
- Richtlinienkonforme Überprüfung
- CSR- und Umweltschutzziele werden durch Verringerung der papierbasierten Kommunikation erfüllt.

**Customer Communication Management bietet einen echten Geschäftsvorteil. Geschäftsrisiken werden verringert und Kunden erhalten einen zielgerichteten und personalisierten Service. Der Support durch Ricoh verbessert die geschäftliche Agilität und ermöglicht es Finanzdienstleistern, Kosten zu reduzieren und Kunden an sich zu binden.**



**Abbildung 1: Workflow im Customer Communication Management**

Das Customer Communication Management unterstützt Banken bei der schrittweisen Umstellung auf digitale Kundenkommunikation.



# Über Ricoh

Als globales Unternehmen, das sich auf Office-Systeme, Produktionsdrucklösungen, Dokumentenverwaltungssysteme und IT-Dienstleistungen spezialisiert hat, bietet Ricoh Finanzdienstleistern echte End-to-End-Lösungen, die die Produktivität und Kosteneffizienz steigern.

Im Mittelpunkt der Angebote für Finanzdienstleistungen von Ricoh steht die Optimierung von Informationsprozessen, sodass Mitarbeiter weniger Zeit mit Verwaltungsaufgaben verbringen müssen und sich so intensiver ihren Kunden widmen können. Diese Strategien ermöglichen eine Verbesserung der Kundenkommunikation und gewährleisten die Vertraulichkeit und Sicherheit aller Informationen. Im Folgenden sehen Sie ein Beispiel unserer Arbeit.

## Fallstudie: Fortune Global 500-Versicherungsgesellschaft

### Signifikante Kosteneinsparungen dank Steigerung der Kundenzufriedenheit

Dokumente bilden die Grundlage der Versicherungsbranche. Von Werbebriefen zu Antragsformularen, Versicherungspolizen, Rechnungen und Schadenformularen hat jedes Dokument rechtliche Auswirkungen. Ein Kunde von Ricoh, eine zu den Fortune Global 500 gehörende Versicherungsgesellschaft, wollte einige dieser dokumentenintensiven Geschäftsprozesse auslagern.

Eine detaillierte Beratung führte zu der Erkenntnis, dass ein Zweiphasenansatz erforderlich ist. In der ersten Phase stellte Ricoh eine „Lift-and-Shift“-Lösung bereit, durch welche die Versicherungsgesellschaft nicht länger auf In-House-Dienste angewiesen war, da die Produktion in das Dokumentenzentrum von Ricoh verlagert wurde. In der zweiten Phase entwickelte Ricoh die Dokumentenprozesse, verbesserte deren Effizienz und fügte weitere Services hinzu.

Ricoh verarbeitet jährlich über 60 Millionen Dokumente für das Versicherungsunternehmen und die Lösung hat die Dokumentenprozesse des Versicherers transformiert, den Kundendienst verbessert und Kosten reduziert. Die Automatisierung verbesserte die Produktionsgeschwindigkeit und die Einführung von Closed-Loop-Prozessen, die Fehler eliminierten und eine richtlinienkonforme Prüfung auf Seitenebene ermöglichten.

Die Integration eines End-to-End-Service bietet einen wahren wirtschaftlichen Vorteil. Geschäftliche Risiken wurden abgedeckt und die Kunden erhalten einen besseren Service. Durch die Unterstützung von Ricoh wurde die Agilität des Unternehmens verbessert. Dank der geschickten Verwaltung geschäftskritischer Dokumentenprozesse durch Ricoh kann der Versicherer seine internen Ressourcen auf die strategische Entwicklung konzentrieren.

## Wichtige Vorteile

- Gesteigerte Kundenzufriedenheit
- Richtlinienkonforme Überprüfung
- Signifikante Kosteneinsparungen
- Stabile, fehlerfreie Prozesse
- Einfacher zugängliche Informationen

**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 © 2013 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.