

Mercati bancari e finanziari

Casi di studio



Mercati bancari e finanziari

La fedeltà dei clienti è legata strettamente all'efficacia della vostra comunicazione la quale, a sua volta, dipende dalla facilità con cui fate fluire le informazioni.

Con il nostro aiuto, potete integrare i flussi di lavoro cartacei e digitali, automatizzare i processi e rendere i dati non strutturati presenti all'interno dei documenti più accessibili e reperibili. Potete rendere le comunicazioni dei clienti più personali e personalizzate. Potete ridurre, altresì, i vostri costi di stampa, carta e manutenzione dei dispositivi per liberare risorse a favore di iniziative di crescita e di sviluppo dell'attività.

Migliorare il servizio clienti e la sicurezza

Società bancaria multinazionale francese



>2m

Di documenti resi completamente tracciabili

Paese

Francia

Vantaggi principali per i clienti



Riduzione dei costi



Sicurezza e rischi legati alle informazioni



Velocità



Centralità del cliente

Sfida

- Migliorare i rapporti della banca con i suoi clienti e con i fornitori elaborando la posta in arrivo più velocemente.
- Semplificare i flussi dei documenti e assicurarne la sicurezza.
- Riduzione dei costi di archiviazione.

Soluzione

- Un fornitore singolo con operatori dedicati per la gestione centralizzata della digitalizzazione (scansione e indicizzazione) e successiva distribuzione della posta.
- Implementazione di un sistema di gestione dei documenti online con accesso controllato capace di combinare la gestione dei contenuti e la gestione del flusso di lavoro.
- Personalizzazione degli elementi del flusso di lavoro dell'attività.

Risultati

- Produttività aumentata.
- Risposta più rapida nei confronti dei clienti.
- Oltre due milioni di documenti resi completamente tracciabili grazie alla digitalizzazione.
- Scalabilità a supporto della crescita.
- Costi totali ridotti.

Mantenimento della competitività grazie al controllo sui documenti

Ente creditizio francese


40%

Di miglioramento nei tempi di elaborazione

Paese

Francia

Vantaggi principali per i clienti

 Riduzione dei costi

 Produttività dell'utente finale

 Velocità

 Centralità del cliente



Sfida

- Ottimizzare una moltitudine di processi aziendali derivanti da fusioni e acquisizioni, migliorando i flussi dei documenti.
- Approfittare della sempre crescente influenza delle applicazioni Web.
- Migliorare la produttività e la qualità del servizio clienti.
- Ridurre i costi.

Soluzione

- Piattaforma centralizzata per la digitalizzazione e l'elaborazione delle richieste dei clienti, dei moduli e delle lamentele per tutte le divisioni dell'attività.
- Processi di analisi della precisione e delle completezza e di rilevamento di possibili frodi.
- Sistema ospitato da Xerox per la gestione e la distribuzione dei documenti.
- Accesso Web agli archivi dei documenti per gli agenti del servizio clienti.
- Elaborazione di 15,5 milioni di documenti ogni anno combinando dipendenti esterni e personale di Xerox.

Risultati

- Tempi di elaborazione ridotti da cinque a tre giorni.
- Tracciabilità e accessibilità dei dati tramite l'archiviazione online integrata nel sistema di gestione dei rapporti con il cliente.
- Servizio clienti centralizzato e migliorato.
- Oltre il 20% di risparmio sui costi.
- Controllo permanente sui costi e sui tempi di esecuzione.

Estendere le attività di gestione della stampa per promuovere la trasformazione digitale

Gruppo di servizi finanziari multinazionale

Questo cliente ha intrapreso un viaggio di trasformazione digitale attraverso un programma MPS di nuova generazione. Si tratta di un modello commerciale che fonda le sue basi sull'innovazione innalzando il livello qualitativo e di personalizzazione dei propri servizi assecondando gli obiettivi di sostenibilità.

Gruppo di servizi finanziari multinazionale

Paese

Globale

Sfida

- Inizialmente: razionalizzare il parco macchine di un ufficio cresciuto a dismisura e la cui gestione era diventata costosa e problematica.
- A lungo termine: trovare un partner in grado di evolvere il servizio e rispondere a nuove esigenze.

Soluzione

- Un servizio di stampa gestito a livello globale volto a ridurre il numero di dispositivi e i costi di gestione della stampa, migliorare il sistema di fatturazione e reportistica, e consentire la ripartizione dei costi.
 - Dopo pochi anni, identificazione proattiva (da parte di Xerox) di nuove capacità e vantaggi non disponibili nel contratto iniziale.
 - Nuovo modello commerciale basato sull'addebito a postazione per supportare il programma di trasformazione.
- Analisi dati per individuare possibili aree di trasformazione.

Risultati

- I servizi MPS di prima generazione hanno prodotto i seguenti risultati: 20% di miglioramento del costo totale di gestione; >98% di disponibilità del servizio; 20% di riduzione delle chiamate all'helpdesk per problemi correlati alla stampa.
 - Il programma di nuova generazione consente: >10% garantito di ulteriori risparmi; riduzione del 37% delle emissioni di anidride carbonica; riduzione del 45% dei consumi elettrici.
- Roadmap dell'innovazione e relativo stanziamento fondi per agevolare il passaggio dall'ambiente di lavoro basato sulla carta a uno totalmente digitalizzato.

Supporto da parte di esperti per differenziare il servizio

Lombard Odier



4x

Aumento delle transazioni

Paese
Svizzera

Vantaggi principali per i clienti

 Riduzione dei costi

 Flessibilità e scalabilità

 Crescita dei ricavi

 Centralità del cliente

Sfida

- Differenziarsi dalle grandi banche al dettaglio che competono nel private banking enfatizzando la specializzazione e l'assistenza al cliente.
- Sviluppare nuove opportunità di lavoro: per servire banche più piccole in attesa di utilizzare la piattaforma specializzata per il private banking in-house di Lombard Odier.
- Rispettare gli accordi sul livello del servizio per le comunicazioni dei clienti relative a ogni transazione.
- Controllare i costi di gestione di volumi di comunicazioni molto più grandi.

Soluzione

- Riprogettazione e gestione del processo di comunicazione con i clienti eseguita tramite funzioni multiple della banca.
- Sportello operativo dedicato nel proprio paese e punto di contatto singolo on-site per assicurare la continuità e le prestazioni dell'infrastruttura.
- Introduzione di stampe a colori e prezzi per pagina variabili in base al colore utilizzato.
- Assistenza nella progettazione dei documenti.

Risultati

- Raggiunti accordi sul livello dei servizi con tre banche, volume delle transazioni aumentato da 5 a 20 milioni all'anno.
- Miglioramento della comunicazione tra Lombard Odier e i propri clienti grazie a tempi di elaborazione più rapidi, uso del colore e design migliori.
- Costi sotto controllo e grande valore grazie ai prezzi variabili.

Servizi di esternalizzazione per il controllo dei costi

Istituto bancario in Portogallo

33%

di taglio nell'uso di energia

Paese

Portogallo

Vantaggi principali per i clienti

 Riduzione dei costi

 Ambiente

 Produttività dell'utente finale



Sfida

- Razionalizzare una rete di stampa diversificata, suddivisa in nove piani, che non era conforme alle necessità dei 900 dipendenti della banca.
- Taglio dei costi grazie all'introduzione di politiche di stampa e di gestione della manutenzione e delle forniture più efficienti.
- Conformità alle più recenti politiche ambientali e di sostenibilità.

Soluzione

- Installazione di una flotta di stampanti evolute.
- Contratto di servizio per la fornitura di un responsabile delle operazioni on-site per il monitoraggio della flotta, per la gestione delle richieste di assistenza tecnica e per la gestione della manutenzione e degli approvvigionamenti preventivi.
- Assistenza con un piano di comunicazione interna e modifica nella gestione dei processi per coinvolgere i dipendenti e assicurare una transazione di successo.

Risultati

- Maggiore soddisfazione del dipendente.
- Importante riduzione nei tempi di risposta del supporto.
- Riduzione approssimativa del 25% nel volume della carta usata.
- Controllo totale dei costi.
- Riduzione dell'emissione dei gas serra del 27% circa.
- Taglio dei consumi di energia vicino al 33%.
- Liberate risorse da poter dedicare alle attività core.

Razionalizzare e digitalizzare per migliorare la sicurezza e tagliare i costi

Organizzazione internazionale di servizi finanziari

“Al termine della mia presentazione della proposta MPS a un dirigente di alto livello, questi mi chiese di portare via con me la sua stampante personale.”

Organizzazione internazionale di servizi finanziari

Paese

Regno Unito

Sfida

- Tagliare i costi immobiliari e di stampa, che erano esplosi con la crescita e l'apertura di nuove sedi.
- Accrescere la sicurezza dei documenti.
- Facilitare la vita ai dipendenti.

Soluzione

- Processi di stampa e scansione semplificati in centinaia di sedi in tutto il mondo: più di 40.000 dispositivi ridotti a circa 5.000.
- Servizio completamente gestito e assistenza telefonica integrata.
- Stampa “pull” e stampa mobile flessibili.
- Stampa protetta da password e sovrascrittura immagini quotidiana dei dischi rigidi della stampante.

Risultati

- 35 % di risparmi sui costi generali.
- Intere stanze liberate e destinate a un uso più produttivo a seguito della riduzione del numero di dispositivi e alla digitalizzazione degli archivi cartacei (grazie alle funzionalità di scansione).
- Protezione dei documenti e flessibilità massima richiesta dagli utenti assicurate.
- Benefici ambientali: consumo di carta ridotto del 37 %, rifiuti solidi del 41 %, energia del 33 %, emissioni di anidride carbonica del 32 %.

Dare un'impronta digitale all'esperienza della filiale

Banca al dettaglio europea

>85%

Meno tempo per distribuire nuovi contenuti

Paese

Regno Unito

Vantaggi principali per i clienti



Riduzione dei costi



Sicurezza delle informazioni e gestione dei rischi



Velocità



Centralità del cliente



Sfida

- Rendere più gradevoli e accoglienti le filiali per i clienti.
- Dare un'impronta digitale da 21° secolo alle filiali che sono già state ammodernate.

Soluzione

- Insegne digitali, incluse visualizzazioni su touchscreen, per consentire ai clienti di visionare prodotti, servizi e informazioni sulla comunità locale.
- Promozioni interattive di prodotti per incoraggiare all'uso di servizi automatizzati e mobili.
- Servizio completamente gestito per le insegne digitali, comprendente la fornitura e il montaggio di mezzi espositivi e l'installazione e la gestione di software, lo sviluppo di concetti creativi, la gestione di strumenti e contenuti promozionali, la gestione di playlist e un'assistenza continuativa.

Risultati

- Feedback positivo da clienti e personale della filiale.
- 30% di interazioni tramite touchscreen progettate per i bambini, che danno un'aria familiare alla banca.
- Tempo richiesto per la distribuzione di nuovi contenuti ridotto da sette giorni per i materiali stampati allo stesso giorno per le insegne digitali.
- Capacità di cambiare contenuti a una frequenza oraria o giornaliera.

Integrare la catena di fornitura dei materiali marketing per ottenere sostanziosi risparmi sui costi

Banca al dettaglio europea




40%

Risparmi sui costi

Paese
Regno Unito

Vantaggi principali per i clienti

 Riduzione dei costi

 Produttività dell'utente finale

 Crescita dei ricavi

Sfida

- Ottenere risparmi sui costi di produzione degli strumenti marketing, inclusi materiale promozionale per le filiali, mailing diretto, pacchetti informativi e comunicazioni ai clienti.
- Nominare un unico partner per le operazioni marketing per gestire la produzione grafica, le attività di stampa, gli aspetti logistici della catena di fornitura e il magazzino.

Soluzione

- Servizio gestito integrato che copre l'intera catena di fornitura: dalla progettazione grafica alla consegna dei materiali alle filiali.
- Strumento per flusso di lavoro collaborativo basato sul Web per dare piena visibilità a tutte le parti interessate alla campagna e ai relativi fornitori.
- Archivio centrale di gestione delle risorse digitali.
- Integrazione con la piattaforma di gestione delle risorse marketing (MRM) del cliente.

Risultati

- 40% di risparmi sui costi sull'intero processo end-to-end per gestire le attività di stampa dei materiali marketing.
- Risparmi aggiuntivi sui costi dell'intera catena di fornitura, inclusa la produzione grafica e le attività di magazzino.
- Vantaggi significativi in termini di tassazione IVA (imposta sul valore aggiunto) grazie all'approvvigionamento di grafica e stampa da un unico servizio.
- Visibilità superiore dei livelli di ordini, scorte e utilizzo per filiale – con ottimizzazione strategica delle forniture e riduzione dei rifiuti.

