

Étude de cas : KeyBank

Les services de gestion du courrier et de l'impression de Ricoh rehaussent l'efficacité de KeyBank en lui permettant de distribuer l'information aux clients selon leurs préférences.

À propos du client



KeyBank, dont le siège social est situé à Cleveland, en Ohio, est l'une des plus importantes entreprises de services financiers bancaires aux États-Unis. Elle détient environ 135 milliards de dollars en actif et sert 3 millions de clients au sein des divers marchés du nord-est, du centre du littoral de l'Atlantique, du Midwest et du nord-ouest du Pacifique. Il s'agit d'une grande banque à caractère local qui se tient d'abord et avant tout responsable des communautés qu'elle sert.

En réfléchissant stratégiquement aux cinq prochaines années, KeyBank a compris que ses opérations d'impression et de courrier nécessitaient un plan. Les capacités étaient élevées, mais elle prévoyait que ses volumes d'impression demeureraient faibles et qu'ils pourraient même le devenir encore plus. Puisqu'elle a investi dans son immeuble, son personnel et son équipement afin de faire fonctionner ses installations, KeyBank cherchait un partenaire doté d'une vision unique pour transformer ce qui semblait être des pertes, en actifs pour l'avenir.

Il apparaissait contre-intuitif de se concentrer sur l'impression pour s'emparer de la prochaine innovation majeure qui attirerait les clients et stimulerait la loyauté. Toutefois, il aurait été hâtif d'abandonner l'impression des relevés et d'autres renseignements à l'égard des comptes. Pourquoi? Parce que même si les comptes sont désormais accessibles en ligne, de partout, en tout temps et sur n'importe quel appareil, un nombre important de personnes souhaitent toujours être en mesure de consulter et de conserver leurs renseignements financiers sur papier.

« L'équipe de Ricoh souhaite véritablement connaître mes problèmes d'affaires. Elle suggère de nouvelles idées et technologies pour nous aider à partir de ses propres solutions ou encore de celles d'une tierce partie. C'est parce qu'elle réfléchit en dehors des sentiers battus que l'équipe de Ricoh se démarque vraiment. »

— Dominic Cugini, directeur et vice-président principal,
Opérations de dépôts et de paiements, KeyBank

Défis

- Les opérations de courrier et d'impression à l'interne fonctionnaient au dixième de leur capacité;
- L'entreprise avait un bail de 5 ans pour un emplacement de 55 000 pi²;
- Des frais de mise à niveau d'équipement approchaient;
- L'entreprise souhaitait faire appel à une entreprise de tierce partie pour gérer ses activités;
- Des inquiétudes à l'égard de la distribution des données avaient été soulevées.

En analysant les coûts du courrier et de l'impression à l'interne d'un point de vue stratégique, KeyBank a réalisé que les inconvénients étaient plus importants que les avantages. En raison de la montée de l'utilisation des services bancaires en ligne, ses opérations n'utilisaient que le dixième de leur capacité. Cependant, le contrat de location de son établissement de production de 55 000 pi² était encore en vigueur pour cinq années. L'entreprise savait également que des frais supplémentaires surviendraient sous peu, en raison de ses infrastructures vieillissantes et de mises à niveau nécessaires pour son équipement.

Toutefois, les opérations de courrier et d'impression de KeyBank comportaient un point positif : leur coût par clic était relativement faible comparativement à ceux des grands centres d'impression et de courrier centralisés. Par conséquent, l'idée de cesser ses opérations à l'interne et de les impartir était peu attrayante d'un point de vue économique. De plus, KeyBank a exprimé des inquiétudes quant aux risques de donner de tels renseignements confidentiels sur les clients à une grande organisation. Elle n'aimait pas non plus l'idée de devoir faire des mises à pied, au sein d'une équipe ayant fait du bon travail, si elle cessait ces activités.

Le problème était qu'aucune des installations d'impression et de courrier centralisées approchées par KeyBank ne souhaitaient reproduire leur modèle d'affaires sur site. Ces installations proposaient à la banque d'impartir les services d'impression et de courrier dans leur emplacement centralisé en payant des coûts importants. « Ricoh est la seule entreprise à qui nous avons parlé qui était prête à prendre en charge nos activités, explique Dominic Cugini. C'est véritablement ce qui lui a permis de se démarquer. »

Solutions

- Établissement d'un partenariat entre KeyBank et Ricoh pour le soutien complet des clients commerciaux et des clients de détail de la banque;
- Personnalisation des services de gestion du courrier et de l'impression de Ricoh en fonction des besoins de la banque;
- Intégration fluide de 15 employés de KeyBank;
- Mise en place de la solution d'impression de production ProcessDirector de Ricoh.

La solution ProcessDirector de Ricoh a été sélectionnée pour contrôler et gérer les procédures de production de transaction, dans le but de moderniser les flux de travaux de KeyBank ainsi que de réduire ses coûts actuels en matière d'impression et de courrier. Cette technologie a rationalisé les services d'impression, de courrier et d'approvisionnement de la banque en plus de rehausser la productivité des opérateurs, d'améliorer l'intégrité des processus, de limiter les erreurs humaines ainsi que de réduire les coûts.

Ricoh utilise la solution ProcessDirector, axée sur les flux de travaux, pour rassembler les données de divers systèmes dans le but de produire les relevés de KeyBank, de gérer les services de retour de courrier, de produire des rapports et de gérer des analyses de tableau de bord qui évalue les niveaux de service et de qualité afin de veiller à la conformité réglementaire. La solution ProcessDirector sert aussi à l'optimisation des grands volumes de courrier pour obtenir des rabais auprès d'USPS ainsi

que pour faire le suivi des envois individuels. Elle offre des services d'approvisionnement comme le chargement des colis, la gestion des demandes de relevés des clients, les reliures, etc.

De plus, Ricoh a mis en place une solution de reprise après sinistre plus robuste afin de solidifier le plan de continuité des affaires de KeyBank en

cas de catastrophe. Le nouveau logiciel a grandement amélioré les capacités d'impression et de courrier de KeyBank, tout en limitant les coûts. Il a également surpassé les attentes en matière de gestion du risque, de prévention des pertes, du respect des exigences de sécurité et de niveau de service des clients commerciaux et des clients de détail de KeyBank.

KeyBank avait également un autre objectif principal : conserver son personnel d'impression et de courrier durant la transition vers les services de gestion de courrier et d'impression de Ricoh, et après. Grâce au plan de communication de KeyBank, presque tous les employés sont restés.

Résultats

- Prévisions d'économies annuelles de 250 000 \$;
- Économies additionnelles sur les frais postaux de 3 à 4 %;
- Toutes les ententes de niveaux de service ont été respectées dès le premier jour de la transition;
- Il n'y a eu aucun impact sur les clients ou sur les données de la banque.

Ricoh est désormais le véritable partenaire de KeyBank en matière d'impression et de courrier. De plus, Ricoh possède un modèle d'affaires éprouvé lui permettant d'adopter des pratiques exemplaires conformes aux exigences de KeyBank. La transition vers la prise en charge des services de gestion du courrier et de l'impression de Ricoh s'est déroulée sans heurts et sans entraîner d'incident, tout en intégrant 15 employés de KeyBank.

Keybank envisage éventuellement d'adopter de nouvelles technologies comme la soumission de tâches d'impression à partir d'Internet et des logiciels de gestion du courrier et de l'impression de prochaine génération afin de rehausser la veille stratégique, la planification de la production, l'approvisionnement, les expéditions ainsi que la facturation. Pour KeyBank, Ricoh est la ressource lui permettant d'accéder aux entreprises de tierce partie qui rehaussent ses capacités au sein de son centre d'impression et de courrier et bien au-delà.

« Nous sommes une institution financière, pas une imprimerie, explique Dominic Cugini. L'équipe de Ricoh souhaite véritablement connaître mes problèmes d'affaires. Elle suggère de nouvelles idées et technologies pour nous aider à partir de ses propres solutions ou encore de celles d'une tierce partie. C'est parce qu'elle réfléchit en dehors des sentiers battus que l'équipe de Ricoh se démarque vraiment. »

Découvrez comment vous pouvez distribuer l'information plus efficacement grâce à notre [logiciel d'impression commerciale et industrielle](#) ou [communiquer avec nous](#).