Étude de cas

transport

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

La solution complète de traitement des paiements de Ricoh tire parti de l'automatisation et d'une installation d'impartition de pointe pour fournir une valeur exceptionnelle

« Au cours de la réalisation de ce projet, le service de messagerie connaîtra des millions de dollars en économies grâce à l'accroissement de l'efficacité, à l'automatisation, à l'amélioration du traitement des données, et à la réduction des inexactitudes. »

À PROPOS DU CLIENT

À titre de l'un des principaux services de messagerie du Canada, l'entreprise offre des solutions de transport de colis et de marchandises parmi les plus performantes au pays. Son vaste réseau logistique et de transport, sa solide infrastructure de soutien et son engagement à aller au-delà des attentes de la clientèle constituent la base sur laquelle ses activités et son excellente réputation ont été construites.

DÉFI

Afin d'accomplir sa mission de servir chaque jour des milliers de personnes et d'entreprises à l'échelle du Canada, cette entreprise de messagerie gère une énorme quantité de chèques de ses clients. Cependant, son système de traitement des paiements partiellement imparti était inefficace et laborieux.

Un fournisseur de service de boîte verrouillée était chargé de la réception de tous les chèques de clients, qui étaient alors physiquement déposés à la banque. Un service distinct était requis pour numériser et encoder les chèques dans le système de l'entreprise et pour déchiffrer des tableurs désuets qui indiquaient les factures associées aux chèques des clients. La complexité de se fier à une équipe pour la collecte et le dépôt tandis qu'une autre s'occupait de la gestion des données a donnée lieu à des erreurs de communication, à des efforts doublés et à des pertes de temps et de ressources considérables.

En raison du système inefficace, l'entreprise de messagerie devait endurer un long délai moyen de recouvrement. De plus, les périodes de pointe – telles que le début janvier, lorsqu'elle recevait des paiements du temps des fêtes – étaient difficiles à gérer et entraînaient souvent des retards dans le traitement des paiements.

La faible visibilité du traitement des chèques postdatés était particulièrement frustrante. Ces chèques, que l'on rangeait jusqu'à la date de paiement, étaient souvent égarés, un problème imputable à l'erreur humaine, ou bien ils entraînaient l'envoi erroné d'avis de paiement en retard aux clients et des dépôts tardifs.

L'entreprise a voulu augmenter l'efficacité et les ressources économisées en explorant des options pour un système entièrement imparti et automatisé.

DÉFI

- Un système de traitement des paiements partiellement imparti entraînait des erreurs de communications, des efforts doublés et des pertes de temps et de ressources
- Les paiements entrants et les périodes de pointe causaient des retards dans les paiements
- Mauvaise gestion des chèques postdatés attribuable à l'erreur humaine

SOLUTION

- Système de traitement des paiements complet et entièrement imparti aux centres de traitement de Ricoh qui offrent le traitement, le dépôt et la consignation de chèques
- Système numérique instauré pour augmenter le volume des dépôts de chèques
- Mise en œuvre en quatre phases pour élaborer une solution personnalisée en évitant les interruptions aux opérations

RÉSULTATS

- Des millions de dollars en économies au cours de la réalisation du projet
- Meilleure efficacité grâce à l'automatisation et à l'amélioration du traitement des données
- Aucun obstacle lors du traitement de dépôts volumineux
- Élimination de l'erreur humaine et réduction des erreurs globales de façon significative

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

SOLUTION

Ricoh a mis en place une solution complète de traitement des paiements qui a créé un système plus efficace et rationalisé pour l'entreprise. Cette solution entièrement impartie a éliminé le besoin de manipuler directement les chèques physiques ou de déchiffrer des données. Ricoh s'occupe des opérations derrière le rideau afin que le service de messagerie puisse se concentrer sur la satisfaction de sa clientèle.

Maintenant, lorsqu'un chèque est envoyé à la société, il arrive dans une case postale, puis il est expédié à l'un des cinq centres de services d'information d'affaires de Ricoh répartis à travers le Canada. Ces emplacements hors site sont utilisés pour faciliter l'impartition des procédures d'affaires et sont équipés de procédures et de la technologie nécessaires pour gérer d'énormes quantités de paiements entrants.

Afin d'élaborer la solution personnalisée en évitant les interruptions aux opérations du service de messagerie, le système a été mis en œuvre en quatre phases. De l'évaluation du site sur une période de quatre jours au déploiement final, en passant par l'élaboration et la soumission de l'avant-projet de conception, la mise en œuvre et la vérification, et la formation pratique, aucune interruption des opérations ni aucun retard n'est survenu pendant toute la durée du processus. Ricoh a achevé le projet bien avant la date prévue et en respectant le budget établi.

RÉSULTATS

Au cours de la réalisation de ce projet, le service de messagerie connaîtra des millions de dollars en économies grâce à l'accroissement de l'efficacité, à l'automatisation, à l'amélioration du traitement des données, et à la réduction des inexactitudes.

La procédure novatrice mise en place par Ricoh constitue la principale source des économies. Entièrement adaptée aux besoins de l'entreprise, cette solution a permis l'automatisation de nombreuses tâches répétitives.

Par conséquent, le nombre d'étapes nécessaires au traitement d'un chèque a été réduit de 77 % et le nombre de jours consacrés au traitement de la quantité maximale de chèques pendant les périodes de pointe a été réduit de 5 jours à 2 jours.

L'automatisation a également aidé à réduire le nombre d'avis de paiement en retard envoyés aux clients par erreur en raison du mauvais classement de chèques postdatés, qui en retour a diminué le nombre d'appels placés au centre d'appels et a augmenté la satisfaction de la clientèle.

De plus, le travail Ricoh avec la banque pour permettre une augmentation du volume des dépôts numériques a accéléré le délai de traitement et a réduit les frais bancaires.

Le service de messagerie profite en plus de rapports plus solides qui sont également plus lisibles et faciles à traiter que les tableurs Excel livrés par l'ancienne solution. Ses dossiers sont mis à jour sur une base quotidienne et toutes les données sont stockées sur des serveurs d'archives en cas d'audit.

Comme avantage supplémentaire, les données de l'entreprise sont stockées de façon sécuritaire ici au Canada dans l'environnement en nuage privé, sécuritaire et conforme à PCI de Ricoh. Les centres de services d'information d'affaires de Ricoh disposent aussi de codes d'autorisation secrets du CSIS pour gérer les risques juridiques liés à la numérisation.

À PROPOS DE RICOH

Ricoh Canada Inc. est un important fournisseur de solutions de documents pour les entreprises canadiennes. Les solutions entièrement intégrées de Ricoh (services, personnes, logiciels, et matériel) permettent à nos clients de contrôler efficacement l'entrée, la sortie et la gestion de leur information. Ricoh aide des entreprises à transformer leur façon de travailler en mettant à profit l'imagination collective de leurs employés.

www.ricoh.ca

© 2016 Ricoh Canada Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce enregistrées de Ricoh Company, Ltd. Tous les autres noms de société et de produits et toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif.