

GLORY

## Servicio asistido

Lo mejor de la automatización y el servicio asistido, unificado.



# PROPORCIONANDO EFICACIA Y EXPERIENCIA TÉCNICA EN UNA EXPERIENCIA DE BANCA PERSONAL UNIFICADA

**Con la competencia que supone Internet, los móviles, redes sociales y otros canales, las sucursales bancarias necesitan ofrecer a los clientes una razón convincente para visitarlas. La sucursal sigue siendo el único lugar donde desarrollar relaciones con los clientes y fomentar la lealtad cara a cara. Entonces, ¿cómo lograr que entren los clientes?**

El efectivo sigue siendo el método de pago preferido por la mayoría de los clientes, y el principal impulsor de tráfico hacia el banco. Cuando visitan el banco, los clientes buscan comodidad y un servicio personalizado. En la mayoría de las sucursales actuales, ambas experiencias están poco integradas.

La comodidad lleva a los clientes a los cajeros, donde realizan transacciones sencillas que implican denominaciones y cantidades limitadas. Para transacciones mayores o más complejas, necesitan entrar y esperar su turno para ser atendidos por el empleado de la sucursal, cambiando comodidad por servicio. Para la sucursal, es un equilibrio entre la eficacia de la gestión automática de efectivo y la creación de relaciones que solo puede ofrecer el personal.

## **COMODIDAD + SERVICIO EN CUALQUIER TRANSACCIÓN.**

¿Y si pudiésemos fusionar la comodidad y la atención personalizada en una experiencia unificada y enriquecedora para el cliente?

Esta es la ventaja del servicio asistido de Glory, una tecnología transformadora para ofrecer más eficacia y un mayor enfoque en el cliente en sus sucursales.



# LO MEJOR DE LA AUTOMATIZACIÓN Y EL SERVICIO ASISTIDO, UNIFICADO

**El servicio asistido por un empleado combina la eficacia del autoservicio de un cajero automático, la versatilidad de la banca móvil y online y la asistencia personalizada del operador de caja.**

Sus clientes pueden realizar, prácticamente, cualquier transacción de forma independiente, con ayuda de un empleado si lo necesitan. Sus empleados pasarán menos tiempo gestionando efectivo, pudiendo, así, atender a más clientes, tratando de obtener más oportunidades de venta y añadiendo más valor a su negocio. Además, puede eliminar las barreras físicas para, así, articular una sucursal más colaborativa y cómoda.





**Así es como funciona.**

**Su cliente solicita una transacción de autoservicio en un dispositivo TellerInfinity™.**

Los usuarios pueden acceder a todas sus cuentas, no solo a la vinculada al cajero automático.

Pueden utilizar cualquier credencial aprobada por el banco, como una tarjeta de crédito, su inicio de sesión online o los datos de su cuenta. TellerInfinity soporta tarjetas inteligentes, códigos de barras, códigos QR y NFC.

Los usuarios pueden solicitar cantidades muy precisas de efectivo. TellerInfinity acepta, recicla y dispensa billetes y monedas, soportando diversas divisas con hasta 8 denominaciones de billetes.

La intuitiva interfaz de usuario gestiona la mayoría de transacciones de forma independiente: depósitos de efectivo y cheques, retiradas, pago de facturas, transferencias, gestión de cuentas, extractos, solicitud de citas y más.



**Su personal ofrece asistencia cuando sea necesario.**

**Una tablet de Windows notifica al instante a los operadores de caja si un cliente requiere su atención personal. Por ejemplo:**

- Solicitud de fondos que superan el límite al que el usuario tiene acceso.
- Autenticaciones y autorizaciones que requieren la aprobación de un empleado.
- Solicitudes de ayuda o asesoramiento por parte del usuario.

Un empleado puede dar soporte a varios dispositivos TellerInfinity, o varios empleados pueden dar soporte a un único dispositivo. La formación del personal es mucho más sencilla sin las responsabilidades de gestión de efectivo de un puesto de caja tradicional en la sucursal.

TellerInfinity cuenta, autentica, protege y recicla el efectivo, sin barreras de seguridad.

Los operadores de caja pueden hacer mucho más por los clientes, sin la carga de la gestión del efectivo.



**Su sucursal ofrece una experiencia más eficaz y agradable.**

**El tiempo de espera del cliente se reduce, ya que en la mayoría de las transacciones rutinarias no se requiere ayuda.**

Los empleados saben cuándo un cliente necesita atención personal y pueden responder al instante.

En momentos de tráfico elevado de clientes, se pueden añadir más empleados sin necesidad de abrir puestos de caja adicionales. Instale en su sucursal tantos dispositivos TellerInfinity como necesite para gestionar la demanda.

En lugar de contar, autenticar y cuadrar el efectivo, el personal puede centrarse en actividades de servicio al cliente, marketing y ventas, operaciones de back-office y otras actividades de mayor valor.

Los clientes visitarán la sucursal sabiendo que obtendrán ayuda si la necesitan. También puede ganar nuevos clientes al ofrecerles acceso a TellerInfinity.

# TRANSFORME LA UBICACIÓN DE CUALQUIER SUCURSAL CON CONFIANZA

Las soluciones de servicio asistido de Glory están diseñadas para su fácil integración en, prácticamente, cualquier espacio, flujo de trabajo y ecosistema de información de las sucursales. Las sucursales tradicionales pueden aumentar su orientación hacia el servicio. Los nuevos formatos de sucursal, como las microsucursales de los centros comerciales y los aeropuertos, pueden acercar los servicios bancarios a la gente de forma más rentable, dondequiera que estén. Los sistemas pueden configurarse para ofrecer el servicio al cliente y las capacidades de integración que funcionen mejor para cada sucursal y sistema bancario.

- Coloque dispositivos TellerInfinity donde los necesite para cubrir sus necesidades de servicio y horas de acceso. Instale un dispositivo independiente, integrado en el mobiliario de una sucursal existente, o a través de una pared interior.
- Utilice TellerInfinity de forma independiente o totalmente integrado con los sistemas de gestión de efectivo de front, middle o back-office. Maximice el valor de todos sus dispositivos simplificando, a la vez, el mantenimiento, mediante una plataforma de tecnología compartida.
- Elija el software para servicio asistido de Glory, incluyendo nuestra aplicación para operador para las tablets de Windows, o integre el sistema con su software de preferencia, utilizando la arquitectura estándar CEN/XFS.
- Utilice el Vertera™ 6G que se incluye, con su auditoría automática y su cajetín de transferencia segura, para mantener el exceso de efectivo en movimiento, bien hacia el back-office, hacia la caja fuerte para su almacenamiento o directamente hacia vehículos blindados.

# CONECTE LA **EFICACIA** DEL PERSONAL Y LA **SATISFACCIÓN** DEL CLIENTE PARA **CONSTRUIR SU NEGOCIO.**

La gente acude a los cajeros automáticos para disponer de efectivo rápidamente. Utilizan la banca online para comprobar sus extractos y realizar transacciones sencillas. Pero van a la sucursal cuando tienen asuntos de mayor valor o más complejos y quieren asegurarse de que les ayude un profesional.

El servicio asistido por un operador hace todo esto en un mismo lugar, ofreciendo acceso a, prácticamente, cualquier servicio para cualquier cuenta y cantidad. Los operadores no necesitan gestionar cada detalle, pero están listos para ayudar si se les necesita. Y no necesitan contar, autenticar ni volver a contar el efectivo, que es la parte más delicada y que más tiempo consume del trabajo habitual de un empleado.

Esto significa que el personal dispone de más tiempo para dedicárselo a los clientes, proporcionando asistencia y asesoramiento con total atención. Además, pueden conectar personalmente, en lugar de estar en una fila de espera y con una barrera física de por medio. El servicio asistido por un operador conecta la eficacia de la automatización con la garantía de la atención personal.

**ES UNA CONEXIÓN QUE REDUCE COSTES, MOTIVA A LOS CLIENTES Y DIFERENCIA SUS SUCURSALES DEL RESTO.**





# UNIFIQUE LA EXPERIENCIA DE LA BANCA PERSONAL CON GLORY

Glory es líder mundial en soluciones tecnológicas para la gestión del efectivo, que ayuda a compañías de más de 100 países a optimizar el manejo, movimiento y gestión del efectivo. A pesar de nuestro amplio alcance, nos comprometemos a ayudarle a abordar sus desafíos y objetivos particulares: mejorar la eficiencia del personal, reducir los costes operativos y proporcionar una experiencia más gratificante al cliente.

Ofrecemos tranquilidad. Impulsamos la transformación. Generamos opciones. Potenciamos a las personas. Hacemos todo esto liberando a su empresa de la carga que supone la gestión del efectivo, poniendo el efectivo en funcionamiento, y ayudando a mejorar el valor que tanto su personal como sus establecimientos añaden al negocio.

**Somos Glory. We Secure the Future.**

Para obtener más información, visite [www.glory-global.com](http://www.glory-global.com)

## Soluciones relacionadas...

### TELLERINFINITY™

Una solución integrada de servicio asistido por el operador. Un dispositivo que puede realizar numerosas transacciones que antes sólo podía hacer un operador de caja.



### DYNAMIX

Una plataforma de software configurable para crear aplicaciones seguras de servicio asistido interactivo y quioscos.



### VERTERA™ 6G

Los recicladores de efectivo Vertera 6G ofrecen una solución de automatización del puesto de caja simple, flexible, completa e integrada.



Glory, C/ Puerto de Pajares, 17, Pol. Ind. Prado Overa, 28919 – LEGANÉS (Madrid)

+34 913 297 100 | info@es.glory-global.com | [glory-global.com](http://glory-global.com)

BRO-ASSISTEDSERVICE-0917/ES\_1.0

Glory Global Solutions pertenece a GLORY LTD. Este folleto es solo para orientación general. Dado que los productos y servicios de la Compañía siguen desarrollándose continuamente, es importante que los clientes verifiquen que la información aquí contenida incluye los detalles más recientes. A pesar de que se han tomado todas las precauciones durante la elaboración de este documento, ni la Compañía ni el redactor asumen ninguna responsabilidad por errores u omisiones, declinando cualquier responsabilidad por daños y perjuicios derivados de la utilización de la información contenida en este documento. El presente documento no forma parte de ningún contrato ni licencia hasta donde pueda convenirse explícitamente. Todas las cifras de capacidades y rendimiento están sujetas al tamaño y a la calidad de los billetes y monedas, así como al proceso utilizado. GLORY es una marca registrada de GLORY LTD. en Japón, Estados Unidos y Europa. Todas las marcas comerciales son propiedad del grupo de compañías de GLORY Limited. © Glory Global Solutions (International) Limited 2017.