



GLORY



Todas las fases en que  
interviene el efectivo son  
importantes

Gestión y prestación de servicios para  
obtener un rendimiento de negocio fiable.

# GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA OBTENER UN RENDIMIENTO DE NEGOCIO FIABLE

**Muchas personas en todo el mundo prefieren el efectivo como método de pago más fiable. Sin embargo, la confianza que la gente pone en el efectivo depende de una sofisticada infraestructura tecnológica que ha de ser fiable en igual medida.**

Entre los retos a los que se enfrenta, figura gestionar el trayecto eficiente del efectivo en su negocio, de modo que sus clientes puedan contar con transacciones en efectivo eficientes y precisas cada vez que interactúen con usted. Si rompe ese grado de confianza, posiblemente decidan llevarse el negocio a otro establecimiento, sucursal o sala de juegos.

Es por ello por lo que ofrecemos las soluciones tecnológicas de gestión de efectivo, cuya implementación es la más amplia del mundo. Asimismo, ofrecemos un servicio ágil, un soporte gestionado y servicios profesionales, de tal forma que pueda hacer frente a los retos de todas las fases en que interviene el efectivo, en todo momento.



# LAS FASES EN QUE INTERVIENE EL EFECTIVO IMPULSAN EL VALOR EN LA BANCA, EL SECTOR DE RETAIL Y EL JUEGO

**Los momentos en que interviene el efectivo son los puntos clave (a lo largo de la jornada, a lo largo de todo el ciclo de efectivo de su empresa), en los que bien sus clientes o usted manejan billetes y monedas. Estos momentos son importantes. Se trata de los puntos en los que el valor nominal del efectivo se transforma en valor real.**

Cuando el efectivo permanece improductivo en una caja registradora o en una caja fuerte, o cuando se cuenta y se vuelve a contar, no desempeña labor alguna. Cada vez que las transacciones en efectivo se ralentizan y se vuelven complejas e imprecisas, los clientes se frustran. La promesa de Glory de lograr un rendimiento idóneo le ayuda a mantener el efectivo en circulación sin obstáculos y con seguridad, hasta la siguiente ocasión en que este pueda desempeñar su verdadero propósito: mantener la productividad de su personal y la satisfacción de sus clientes.

Nuestras soluciones automatizadas aceleran el ciclo del efectivo, al tiempo que liberan a su personal de la carga del tratamiento manual del efectivo, para que puedan centrarse plenamente en el servicio al cliente y en las eficiencias operativas, potenciando, aún más si cabe, el valor del efectivo. Y nuestras soluciones de servicio maximizan el valor de la tecnología de Glory, acelerando la instalación, optimizando el rendimiento, maximizando los niveles de servicio y respondiendo a todos los problemas que puedan surgir.



# SERVICIOS PROFESIONALES



## SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Obtenga los datos que necesita para comprender su rendimiento actual del negocio, y trazar líneas de actuación seguras que potencien dicho rendimiento. Ofrecemos evaluaciones comparativas y análisis de deficiencias revisados para identificar oportunidades de mejora; conocimientos especializados en diseño de procesos para alinear sus operaciones comerciales con sus objetivos de rendimiento; conocimientos especializados y soporte de extremo a extremo que necesita para transformar sus capacidades con el mínimo de interrupciones. Nuestros servicios abarcan estrategia, desarrollo, activación y soporte, con ofertas prácticas que se adaptan a sus necesidades y objetivos particulares.

- Captación de valor
- Diseño operativo
- Gestión del cambio



## TECNOLOGÍA – SOLUCIONES DE SOFTWARE

Nuestro equipo de Tecnología – Soluciones de Software revisa su entorno tecnológico y personaliza una solución que cumpla con sus objetivos comerciales y técnicos. Podemos trabajar con usted realizando investigaciones, diseños, instalaciones y prestando servicios para implementar soluciones de automatización de efectivo que vayan a añadir valor a su negocio durante muchos años, siempre con miras a la consecución de sus objetivos específicos de forma rápida y rentable.

- Planificación de proyectos adaptada
- Configuración de soluciones y planes de emergencia
- Pruebas funcionales
- Lanzamiento y documentación



# SERVICIOS PROFESIONALES



## GESTIÓN DE PROYECTOS

Podemos gestionar su proyecto con el objetivo de reducir los costes de contratación, acelerar la implementación y adaptar su estrategia de soluciones para ofrecer un valor óptimo acorde con sus objetivos comerciales. Glory ofrece los conocimientos especializados y los recursos para gestionar instalaciones, traslados, mudanzas e incluso obras, correspondientes a un solo proyecto o a varios proyectos. Todo contrato es único y cooperaremos con usted a fin de crear la combinación adecuada de servicios para su empresa en el ciclo de vida íntegro del proyecto.

- Gestión de implementación de equipos
- Servicios de gestión de proyectos
- Oficina de gestión de proyectos



## FORMACIÓN DE USUARIOS

La exhaustiva formación de usuarios contribuye a maximizar la disponibilidad y la productividad de su equipo de gestión de efectivo. Nuestros amplios y flexibles programas de formación incluyen cursos estándar y personalizados, que se imparten en sus instalaciones o en un centro de formación local oportuno. Incluso ofrecemos un programa de formación online, al cual podrá acceder su personal en cualquier momento cuando lo desee. Ayudamos a establecer y mantener altos estándares de competencia del usuario, adaptados a sus necesidades de negocio.

- Competencia total del sistema sin la necesidad de desarrollar un programa de formación interno
- Cursos de capacitación de formadores para ampliar conocimientos especializados a nivel de usuario para el personal de nueva incorporación o para departamentos adicionales
- Soporte online con instrucciones y vídeos de demostración paso a paso



# SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

## SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**Nuestros centros de asistencia al usuario ofrecen un único punto de contacto para sus dudas o necesidades de soporte. Nuestros profesionales están listos para atender su llamada y ofrecer ayuda de inmediato.**

Hacemos todo lo posible por resolver sus problemas satisfactoriamente tan rápido como sea posible, respondiendo a su llamada, asignando miembros del equipo de soporte técnico adecuado para analizar detalladamente sus necesidades, proporcionando asistencia remota y, cuando sea necesario, programando la visita de un técnico de campo.



- Un punto de contacto para todas las consultas de mantenimiento
- Calificación rápida de sus consultas
- Fácil acceso al estado de sus consultas
- Priorización de problemas por gravedad, para lograr el mejor rendimiento de su negocio
- Servicio de asistencia técnica profesional capaz de resolver multitud de problemas sin la necesidad de visitas in situ
- Anticipar el diagnóstico de problemas para maximizar la eficacia de las visitas in situ y minimizar el tiempo de inactividad
- Supervisión remota del rendimiento y actualizaciones



# SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

## MANTENIMIENTO IN SITU

Proporcionamos un mantenimiento rápido, fiable e in situ. Nuestra red mundial de técnicos de mantenimiento altamente formados y certificados y la red profesional de socios de mantenimiento acreditados permiten que, en términos generales, sea posible que un técnico esté in situ en el transcurso de unas horas, equipado con las piezas adecuadas para resolver su problema en la primera visita.

Gracias al soporte de nuestros centros de servicio al cliente y sistemas de gestión de llamadas, los representantes del servicio técnico in situ realizan tareas de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, a una amplia gama de sistemas de terceros, además de a equipamiento de Glory.

Todas las visitas de mantenimiento se realizan con arreglo a un acuerdo pre-establecido, y en riguroso cumplimiento de sus procedimientos de seguridad y nuestros propios requisitos de seguridad. Nuestro objetivo siempre es ayudarle a mejorar la gestión, minimizar riesgos e impulsar el rendimiento.

- Servicios completos de mantenimiento preventivo y correctivo
- Respuesta y tiempos de reparación gestionados
- Soporte del servicio de asistencia técnica con gestión y seguimiento de llamadas
- Asistencia in situ, tanto para sistemas de Glory como de terceros
- Elaboración de informes sobre rendimiento

# SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

## MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TERCEROS

El enfoque de Glory de “mantenimiento abierto” simplifica su entorno de asistencia. Nuestros agentes de mantenimiento están formados en fábrica y dotados de certificaciones para dar soporte a los sistemas de gestión de efectivo de Glory, y de una amplia gama de productos de terceros. Proporcionamos una gestión completa del ciclo de vida de todos estos dispositivos, incluyendo instalación, actualización, reparación y mantenimiento preventivo.

El mantenimiento ampliado de Glory le permite disponer de un solo punto de contacto, un acuerdo de nivel de servicio coordinado y un equipo de mantenimiento que comprenda los requisitos exclusivos de su infraestructura de gestión total del efectivo.



- Gestión de todas las llamadas y solicitudes de mantenimiento a través de un riguroso proceso conducente al éxito demostrado
- Mantenimiento de equipos de terceros llevado a cabo con el mismo grado de atención que brindamos a nuestros propios productos
- Gestión del nivel de servicios, elaboración de informes y seguimiento de activos, para conseguir una prestación de servicios visible y responsable
- Gestión de logística, servicios del centro de reparaciones, sistema de retirada de servicio y servicios de tratamiento de residuos respetuoso con el medio ambiente, todos adaptados a las necesidades de su equipo de terceros





# SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

## SERVICIOS DE REPARACIÓN

Nuestros centros de reparación dedicados ofrecen servicios de reparación y mantenimiento completos, desde reparaciones a nivel de componente a reparaciones totales de unidades. Los amplios conocimientos especializados que poseemos y nuestra filosofía de “mantenimiento abierto” nos permite brindar asistencia a sistemas de Glory y de terceros, con lo que se optimiza su inversión total y se maximiza el valor de su equipo a lo largo de todo su ciclo de vida útil.

- Servicios de reparación especializada de sistemas de Glory y de terceros
- Reparación de módulos o productos defectuosos o envío de piezas  
Reparación de equipos de terceros mediante
- piezas de OEM (siglas en inglés de fabricante de equipo original)
- Mínima necesidad de existencias en cambio de propiedad del cliente

# SERVICIOS GESTIONADOS

## GESTIÓN DE INSTALACIONES

Acelere los plazos que requiere para generar valor, mediante una gestión eficiente de la preparación de centros de trabajo, la configuración de sistemas, las instalaciones y la formación de operarios. Nuestros expertos están dotados de la experiencia y conocimientos técnicos para gestionar todas las fases de su proyecto, ya se trate de una sencilla instalación o de una compleja transformación de toda la empresa.

- Planificación de la instalación para procurar una implementación libre de contratiempos, que ocasione mínimas interrupciones a sus operaciones
- Estudios de los centros de trabajo para garantizar la aptitud y preparación adecuada, minimizando riesgos y gastos
- Inspección previa a la entrega y configuración de sistemas para cumplir con sus especificaciones
- Instalación especializada para garantizar que los sistemas cumplen los requisitos de garantía y funcionan a pleno rendimiento desde el primer día
- Formación profesional en el funcionamiento y el mantenimiento seguro y eficiente de las máquinas, con lo que se minimizan los tiempos de inactividad debidos a errores de los operadores



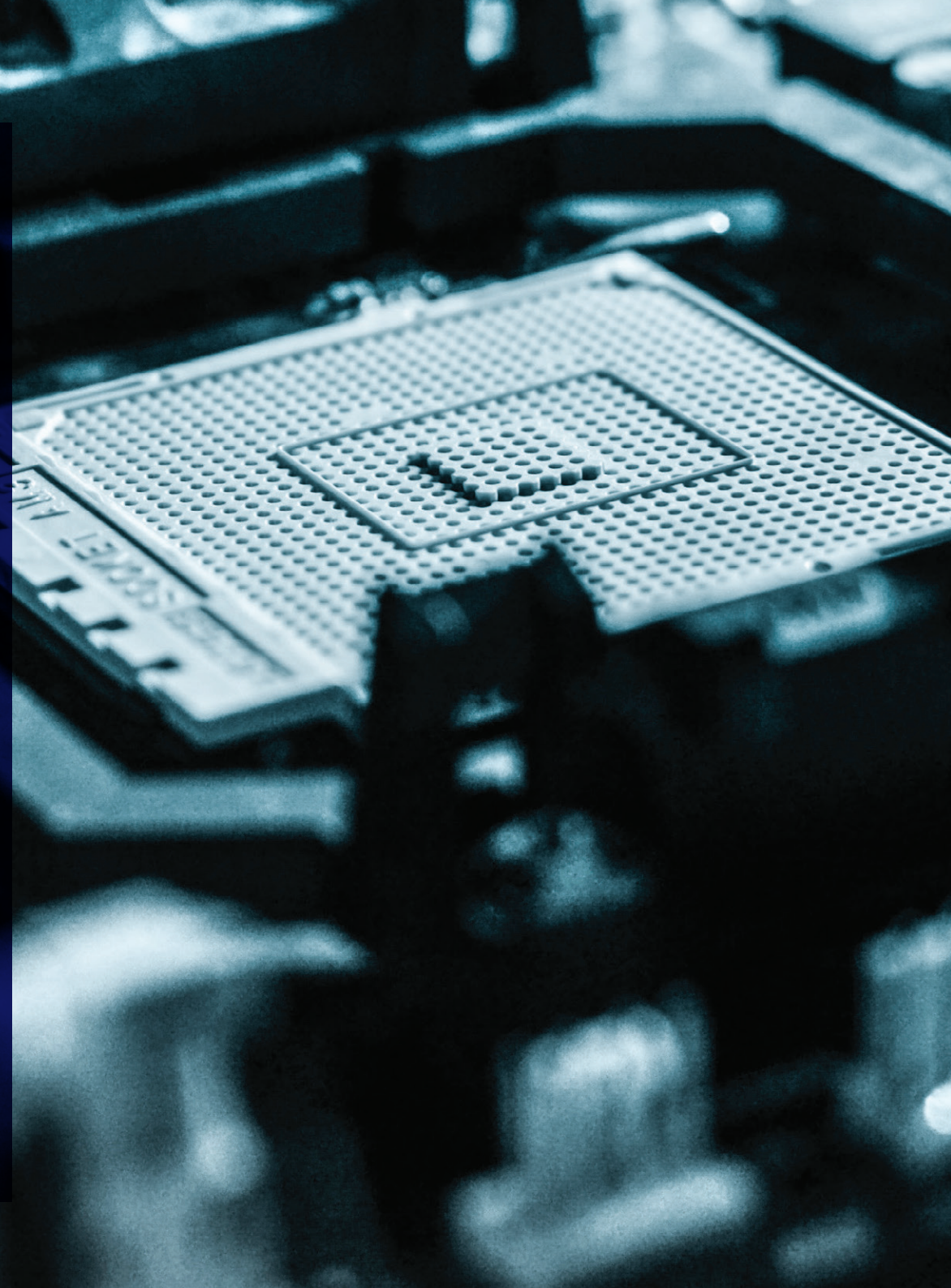
# SERVICIOS GESTIONADOS

## MEJORAS FUNCIONALES Y REMODELACIONES

Con el objetivo de continuar siendo competitivos, los fabricantes tienen que actualizar los sistemas para cumplir la cambiante normativa, así como las expectativas y preferencias de los clientes. Glory está capacitada para potenciar la funcionalidad de hardware y software, así como los aspectos estéticos de sus máquinas y el desarrollo de marca para éstas.

Con independencia de si llevamos a cabo el trabajo en nuestros centros de reparaciones o in situ, proporcionaremos las actualizaciones y gestionaremos la logística para prolongar la vida útil de sus sistemas, para alinearse con procesos de renovación de la marca corporativa o, simplemente, para mantenerse actualizado.

- Mejoras de hardware y software para prolongar la vida útil y el retorno de la inversión
- Reacondicionamiento estético de los sistemas orientados al cliente, ya sea volviendo a condiciones parecidas como cuando eran nuevos, o actualizándolos como parte de una iniciativa de renovación de la marca corporativa
- Mejoras efectuadas a la carta o a través de un programa planificado
- Capacidades de reacondicionamiento in situ
- Modo rentable de mantener los sistemas existentes a la vanguardia de la calidad y el rendimiento



# SERVICIOS GESTIONADOS

## SUMINISTRO DE PIEZAS DE REPUESTO Y CONSUMIBLES

Ofrecemos piezas de repuesto y consumibles a través de nuestra gestión de logística, incluyendo aquí el almacenamiento y el envío seguro de los productos desde ubicaciones autorizadas por Glory. Las soluciones de seguimiento en toda la cadena de suministro mantienen la visibilidad para la gestión y elaboración de informes. Nuestros sistemas de control de existencias y conocimientos especializados de planificación de materiales contribuyen a garantizar la disponibilidad de productos, piezas de repuesto y consumibles.

- Piezas de repuesto y consumibles de OEM para todos los sistemas compatibles con Glory –incluyendo equipos de terceros–, manteniendo, así, la garantía del fabricante
- Montaje de las piezas de repuesto por personal formado, para mantener la integridad y el rendimiento completo del sistema



# SERVICIOS GESTIONADOS

## SERVICIOS DE RETIRADA DE EQUIPOS

Prestamos servicios seguros y eficientes de retirada de equipos que se encuentran al final de su vida útil, en función de necesidades concretas o como parte de un programa gestionado. Todo el trabajo se realiza en riguroso cumplimiento de la normativa medioambiental. Procuramos dejar las instalaciones del cliente en excelentes condiciones, listas para la instalación correcta de nuevos productos.

- Profesionales formados planifican y gestionan la retirada de equipos
- Medidas de seguridad para mantener la integridad y protección de los datos, así como preparación de la instalación para implementar equipos nuevos
- Sistema de retirada de equipos seguro y respetuoso con el medio ambiente, con lo que se minimiza el riesgo de una publicidad negativa y problemas de normativa
- Cumplimiento de los protocolos locales, nacionales y corporativos en materia medioambiental, de seguridad y de protección



# QUÉ PUEDE ESPERAR DE GLORY EN CALIDAD DE SOCIO DE SERVICIOS

**Glory ofrece servicios en todo el mundo a través de nuestras propias oficinas y por medio de un grupo muy selecto de socios de servicio certificados por Glory en toda nuestra presencia multinacional.**

Nuestros avanzados sistemas de gestión del servicio incluyen herramientas de diagnóstico remoto, asistencia técnica, envío, logística y control de calidad. Los técnicos internos e in situ pueden satisfacer con celeridad sus necesidades con rápidos tiempos de reparación, índices de reparación imbatibles en la primera visita y excelentes comentarios sobre la calidad del servicio. Asimismo, proporcionamos conectividad e integración de sistemas, consultoría de aplicaciones y formación exhaustiva de usuarios.

Mantenemos asociaciones clave con expertos en planificación y optimización de personal, gestión de efectivo, diseño de puntos de venta y tecnología de conectividad. Nuestro servicio se alinea constantemente con las buenas prácticas del sector, para ayudarle a optimizar su propia prestación de servicios.

## ¿POR QUÉ ELEGIR GLORY?

La elección que haga en cuanto a socio de servicio marca la diferencia para su negocio. El proveedor adecuado debería ofrecer capacidades completas de mantenimiento y flexibilidad para complementar sus propias capacidades de prestación de servicios.

Validamos y demostramos de manera continuada el valor que nuestros servicios añaden a su negocio, y ajustamos los niveles de servicio según convenga para satisfacer y superar los resultados que usted desea. Si elige al socio adecuado, estará optando por un guía que puede llevarle a obtener ventajas tangibles.

**Imagine materializar el valor íntegro de todos los momentos en que interviene el efectivo. Ese es el valor de los servicios de Glory.**

**PUEDE HACER EL CAMINO SOLO. O PUEDE VIAJAR ACOMPAÑADO POR UN SOCIO QUE ENTIENDA CÓMO AÑADIR VALOR A CADA MOMENTO EN QUE INTERVIENE EL EFECTIVO. IMAGINE:**

- Un punto de contacto para todo el soporte requerido, sin necesidad de gestionar a múltiples socios
- Eficiencia operativa incrementada en todo el ciclo del efectivo
- Menores costes de explotación y gastos generales
- El personal centrado en que su negocio prospere, no en el mantenimiento del equipo
- Un socio de mantenimiento que comprende sus necesidades empresariales, no solo la tecnología
- Liberación de la carga continua de gestionar el suministro de piezas de repuesto y consumibles
- Acceso a profesionales formados y experimentados
- Reparaciones eficientes y eficaces para todos sus sistemas, utilizando piezas certificadas del fabricante original
- Mantenimiento perfecto para sus clientes, libres de las dificultades logísticas de gestión de averías



# SAQUE MÁS PARTIDO DE SUS INVERSIONES EN TECNOLOGÍA

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...

### SERVICIOS PROFESIONALES

Análisis de transacciones, conectividad, servicios de consultoría, formación de usuarios a través de la gestión integral de proyectos.



### SERVICIOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Gestione proyectos para alcanzar los objetivos deseados por su organización.




### SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Nuestra red profesional de ingenieros de sistemas Glory y socios de servicio acreditados aseguran la máxima disponibilidad y eficiencia de la tecnología de gestión de efectivo.



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-SERVICES-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.