

GLORY

## Automatización del puesto de caja

Enfocándonos en mejorar la experiencia del cliente, no en contar y proteger el efectivo.



# ENFOCÁNDONOS EN MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE, NO EN CONTAR Y PROTEGER EL EFECTIVO

Los cajeros automáticos han cambiado radicalmente la practicidad y la eficiencia de la banca personal. No obstante, 50 años después de su introducción, por lo general los clientes prefieren realizar sus operaciones en efectivo en el puesto de caja, en lugar de un cajero automático. Los motivos son muchos. Los puestos de caja pueden manejar grandes sumas de dinero y cantidades de efectivo exactas. Pueden brindar asistencia en múltiples operaciones complejas. Pueden proporcionar asesoramiento e información sobre los productos bancarios.

Los operadores de caja prestan servicio con un toque personal. Sin embargo, ese toque puede que se realice de manera imperfecta. El operador de caja cumple una segunda función de cara al cliente como “asistente de control de efectivo”, y la necesidad de autenticar, clasificar, contar, cuadrar y asegurar el efectivo interfiere en la posibilidad de interactuar abiertamente con él. En pocas palabras: los operadores de caja pasan demasiado tiempo concentrados en gestionar el efectivo, cuando podrían estar centrados en el cliente y vendiendo.

¿Qué diría si pudiera automatizar esas tareas del puesto de caja que no añaden valor directo a las sucursales? ¿Qué diría si pudiera olvidarse del dinero y establecer relaciones más gratificantes y provechosas con los clientes?

**ESTO ES POSIBLE GRACIAS A LOS SISTEMAS DE AUTOMATIZACIÓN DE EFECTIVO DE GLORY. BIENVENIDO A UNA SUCURSAL MÁS ACOGEDORA Y EFICIENTE.**





# MEJOR PARA SUS CLIENTES

**Con tantos canales de los cuales elegir (online, móvil, bancos digitales con licencia, servicios de pago no bancarios, etc.), los clientes entran a la sucursal en busca de atención personalizada. Si tenemos en cuenta que este es el lugar donde “guardan su dinero”, es bastante razonable que esperen recibir, por lo menos, el mismo trato y cordialidad que en un hotel o establecimiento minorista de primera categoría.**

Sin embargo, esto no es lo que sucede en la mayoría de los casos. Por el contrario, ir al banco significa hacer cola incluso para el servicio más básico. ¿Por qué espera el cliente? ¿Por qué la cola avanza tan lentamente? Un porcentaje sorprendente del tiempo que se emplea en cada transacción en efectivo se dedica a autenticar, clasificar, contar y volver a contar el dinero que ingresa o se retiraegresa. ¿Cuánto tiempo se dedica al “efectivo”? Por lo general, entre 30 y 45 segundos. ¡Con dos puestos de caja y una fila de espera de solo 3 personas, esa tercera persona puede llegar a esperar hasta dos minutos para que la atiendan, debido a solo por cuestiones relacionadas con del manejo de efectivo!

Ir al banco también puede implicar interactuar con el personal del banco a través de diferentes barreras físicas, como un mostrador fijo o incluso un vidrio protector. Estas barreras existen para proteger y separar el efectivo, que, de otro modo, queda expuesto al robo.

Las sucursales bancarias deberían centrarse en el cliente, y su personal debería ser capaz de recibir personalmente a cada uno de ellos. La sucursal debería ser un lugar sin barreras innecesarias. Debería sentirse como un lugar propicio para explorar opciones y oportunidades. Los sistemas de automatización del puesto de caja efectivo de Glory reducen el tiempo de gestión del efectivo y se ocupan de la seguridad del mismo, para que su equipo pueda dedicar su tiempo a mejorar las relaciones con los clientes.

# MEJOR PARA SUS SUCURSALES

Los clientes visitan menos las sucursales, y la reducción en los volúmenes de transacciones exigen que los bancos operen de forma más eficaz con sucursales que tengan el tamaño adecuado, estén en los lugares correctos y trabajen con los formatos adecuados y con costes operativos y de capital minimizados. Además de la eficiencia en los costes, los bancos también deben generar el máximo valor posible en la interacción con los clientes, ya que estas oportunidades se vuelven menos frecuentes. La automatización de efectivo reduce el espacio necesario en el back-office para gestionar el dinero, que se vuelve a recuperar para actividades con los clientes; cambia el entorno de seguridad, ya que prescinde de las costosas barreras de seguridad tradicionales y reduce el tiempo que el personal precisa para manejar el efectivo, lo que, a su vez, disminuye los gastos en operadores de caja. Es simple: se puede hacer más con menos personal en menos espacio.

La automatización de efectivo también establece las condiciones para centrarse en el servicio al cliente. Para lograr el éxito, es necesario trabajar en un ambiente de cooperación, sin fricciones y con una inquebrantable vocación de servicio al cliente. En lugar de ocuparse de manejar el efectivo una y otra vez, detrás de barreras de seguridad, el personal puede dedicar su tiempo a conocer a los clientes, cara a cara, y a proporcionarles asesoramiento financiero y, así, generar confianza.

El diseño de una sucursal exitosa desarrolla la capacidad de los empleados para satisfacer mejor las necesidades de los clientes. Las soluciones de automatización del puesto de caja efectivo de Glory reducen los costes, eliminan las barreras y generan oportunidades para establecer conexiones.





# MEJOR PARA SU NEGOCIO

**Los ingresos tradicionales provenientes de los márgenes de depósitos y préstamos están en descenso. Los gastos operativos están en alza. La normativa impone un aumento de costes. La competencia crece. ¿A dónde acudirá para conseguir costes menores, simplificar su negocio y obtener ayuda para concentrarse en competir?**

La gestión del inventario de efectivo representa una fuente de gastos y esfuerzos continuos. Casi siempre, hay demasiado efectivo inactivo a mano. Esto impacta de forma inmediata en los costes del personal y, además, deriva en excesivos gastos asociados a los servicios de las compañías de transporte de fondos y servicios de centros de efectivo.

El tratamiento manual del efectivo es lento, costoso y propenso a contener errores. Los empleados de caja dedican demasiado tiempo y atención al efectivo, en lugar de dedicarlo a los clientes. La preocupación por la precisión y la seguridad nunca desaparece.

Las exigencias demandas de control reglamentarios y de control del negociocomercial obligan a continuar reforzando el statu quo y dificultan la posibilidad de realizar inversiones efectivas para atender mejor al cliente, una ventaja que generará rentabilidad en el futuro.

El manejo de efectivo puede dejar de ser una pesada carga para convertirse en una oportunidad. Los sistemas de automatización del puesto de caja de Glory maximizan el rendimiento del personal y las instalaciones, y se ocupan de una gran cantidad de requisitos de control reglamentario y del negocio para que usted pueda centrar sus energías en implementar nuevas estrategias para mejorar el rendimiento de su negocio.

# ELIMINE LAS BARRERAS PARA LOGRAR UN FUNCIONAMIENTO EFICIENTE E INTERACTUAR CON EL CLIENTE CON EFICACIA

## RECICLAJE DE EFECTIVO EN EL PUESTO DE CAJA

**Los clientes no acuden a la sucursal para ver cómo su personal cuenta efectivo. Su personal no añade valor a su negocio mientras cuenta efectivo.**

Es hora de centrar su tiempo y sus recursos en construir una organización más ágil, más rentable y con mayor capacidad de respuesta.

Los recicladores de efectivo Glory gestionan el efectivo para que sus empleados puedan dedicarse totalmente a atender a los clientes.



## RECICLADORES DE EFECTIVO DE GLORY

- Incorpore sistemas de gestión de efectivo en los puestos de caja o nuevos diseños de sucursal para generar un cambio cultural, operativo y de procesos.
- Elija entre distintas configuraciones.
- Automatice el tratamiento de billetes.
- Mejore el control del efectivo, reduzca la cantidad de efectivo disponible y asegúrese de tener las divisas y las denominaciones necesarias.
- Gestione la autenticidad, el estado de uso de los billetes y la documentación necesaria, según lo requieran los clientes o los entes reguladores.
- Localice las actividades costosas, tales como el procesamiento de bolsas de depósito de comerciantes, la reposición de cajeros automáticos dentro de la sucursal y la clasificación de los billetes en función de su estado de uso.
- Intégrese con sus sistemas informáticos a través del paquete de software CashInsight™ para la conectividad y el control de los recicladores de efectivo, diagnósticos y asistencia remota, análisis estadísticos y elaboración de informes.

# AUTOMATICE LAS TAREAS MANUALES Y OBTENGA GRANDES VENTAJAS EN EFICIENCIA

Reduzca el tiempo que llevan los procedimientos de inicio y fin del día, las transacciones con la caja fuerte y las operaciones en efectivo en los puestos de caja hasta en un 50 por ciento. Disminuya el inventario de efectivo en las sucursales, así como los costes en un 20 a 40 por ciento. Automatice el conteo, la autenticación y la clasificación de billetes en función de su estado de uso, para reducir los costes en el puesto de caja y en el back office. Mejore la seguridad y ahorre en requisitos de control de doble custodia. Reduzca el número de servicios de las compañías de transporte de fondos y centros de efectivo a los estrictamente necesarios.

Libere a su personal de la incertidumbre y la ineficacia de los procesos manuales, para que pueda centrarse en lo que mejor sabe hacer: cultivar relaciones provechosas con los clientes.

Costes operativos reducidos

Costes de formación reducidos

Procesos más eficientes y fiables

Detección inmediata de billetes falsos

**“REDUZCA EL TIEMPO DE LAS OPERACIONES EN EFECTIVO EN EL PUESTO DE CAJA HASTA EN UN 50 POR CIENTO”.**



# CONVIÉRTASE EN EL BANCO QUE SUS CLIENTES DESEAN

Reduzca las colas y los tiempos de espera. Analice los datos de las transacciones para anticipar mejor el tránsito de clientes y las necesidades de dotación de personal. Abra y cierre puestos en cuestión de segundos, para satisfacer las cambiantes exigencias de los clientes. Libere al personal de la responsabilidad y preocupación de manejar efectivo. Permita que su equipo dedique todo su tiempo y atención a los clientes.

Brinde a sus clientes una experiencia extraordinaria: empleados que los atienden cara a cara y no mirando hacia abajo.

**Contrate personal para el cargo correcto,  
en el momento adecuado**

**Más tiempo con los clientes, sin efectivo**

**Menos espera, más servicio y asesoramiento**

**Sin barreras físicas**

**Mayor confianza del cliente, con menos  
seguridad a la vista**





# PREPARE EL TERRENO PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LAS SUCURSALES

Integre de manera sencilla la tecnología de reciclaje de efectivo con los diseños y el mobiliario existentes en las sucursales. Elimine las barreras físicas para crear un entorno más abierto e interactivo, donde los operadores de caja puedan ejercer de asesores. Cree nuevos tipos de sucursal en donde los clientes estén más cerca de los servicios disponibles, sin necesidad de recurrir al puesto de caja o de estar en despachos. Equilibre la concurrencia de clientes con puestos de servicio, inventario de efectivo y dotación de personal.

Cree un entorno más sofisticado con mejores herramientas de gestión de efectivo, en el que los empleados y los clientes tengan una mayor participación, en cualquier tamaño y tipo de sucursal.

Costes más bajos. Procesos más eficientes y fiables. Un nuevo nivel de servicio al cliente. Rapidez para llevar las sucursales bancarias a la próxima generación. Ese es el poder de la automatización del puesto de caja.

**Sin tareas agobiantes ni tediosas**

**Servicios de valor añadido optimizados**

**Ubicaciones, distribuciones y flujos de trabajo de sucursales flexibles**

**Control y seguridad de procesos mejorados**

**Más efectivo productivo en circulación, no en la caja fuerte**



# MEJORE LAS CONDICIONES PARA SUS EMPLEADOS Y CLIENTES **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...

### SERIE RBG-200

La serie RBG-200 ofrece un diseño único y flexible, que le permite ser configurado para cumplir con una amplia gama de requisitos de procesamiento de billetes.



### VERTERA™ 6G

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



### CASHINSIGHT™ BRIDGE

Solución de monitorización continua del rendimiento y gestión remota de dispositivos.



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

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

BRO-TELLERAUTOMATION-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.