

GLORY



**Ofreciendo un diseño de plan abierto para
una mejor participación del cliente, un mejor
servicio y un mejor desempeño comercial**

Newcastle Building Society, Reino Unido





ACERCA DE NEWCASTLE BUILDING SOCIETY

Con sede en Newcastle sobre Tyne, Inglaterra, la Sociedad de Construcción de Newcastle se formó en 1980 cuando Grainger (fundada en 1861) y las Sociedades de Construcción Permanentes de Newcastle (fundada en 1863) se fusionaron. La Sociedad es la más grande del noreste, tanto en términos de sucursales como de activos, que superan los 3,700 millones de libras esterlinas.

EL RETO

En 2017, Newcastle Building Society tomó la decisión de transformar toda su red de sucursales de un modelo heredado de “pantalla de vidrio” a un entorno abierto centrado en el servicio, diseñado para brindar un mayor compromiso con el cliente, el servicio y el desempeño comercial, todo en 2 años.

La Sociedad encontró 2 problemas clave en su ruta de transformación:

- La fusión de formatos de sucursales nuevos y disruptivos con los servicios de cajero tradicionales planteó desafíos para la seguridad, procedimientos de reabastecimiento y precisión en el manejo de efectivo, particularmente para sucursales con altos volúmenes de transacciones, donde las restricciones de seguros imponen la necesidad de una gestión de procesos más estricta.
- Su plataforma de cajero existente necesitaba una solución moderna, capaz de una fácil integración y capacidades de administración remota.



Sucursal Berwick antes del rediseño

LA SOLUCIÓN

Newcastle Building Society se comprometió con GLORY al principio de su viaje de transformación de sucursales para trabajar juntos en la mejor manera de llevar a cabo sus renovaciones para permitir el manejo seguro de efectivo en un entorno abierto.

La solución ideal para la sociedad fue una combinación del hardware GLORY Vertera 6G Teller Cash Recycler (V6G) y el software CashInsight.

ADAPTACIÓN DE LA CAPACIDAD A LAS NECESIDADES DE LA SUCURSAL

Newcastle Building Society utilizó las opciones de capacidad altamente flexibles de Vertera para satisfacer las necesidades de sus formatos de sucursales pequeñas, medianas y grandes, y ha comenzado a implementar una combinación de 24 unidades de capacidad media y alta en su red de sucursales.

GESTIÓN DE RIESGO EN NUEVOS FORMATOS DE SUCURSAL

El software CashInsight Assure de GLORY permite el manejo seguro de efectivo en el nuevo entorno de plan abierto de la sociedad al:

- Limitar el número de billetes que se pueden entregar en situaciones de coacción.
- Bloquear de forma segura el resto del efectivo dentro del TCR.
- Asignación de acceso configurable mediante teclas táctiles al personal en función de su antigüedad.

Este enfoque adaptativo permite que se brinden los servicios de cajero adecuados para adaptarse al mercado local en el que opera cada sucursal, al tiempo que se ajusta a las pautas de seguros.

MANDO A DISTANCIA ENTERPRISE WIDE

Newcastle Building Society también quería administrar su patrimonio de forma remota e implementó la solución de software de servicio administrado de GLORY, CashInsight Bridge, que permite la asistencia remota, el soporte y también actualizaciones de firmware como nuevos billetes, lo que reduce la necesidad de visitas de ingenieros. Esto les permite optimizar el tiempo de actividad de las máquinas y una mínima interrupción de la operación y el servicio de la sucursal.

RECICLADOR DE EFECTIVO VERTERA 6G



UNA EXPERIENCIA DE CAJERO CONSISTENTE

Newcastle Building Society integró el paquete de software CashInsight de GLORY en su plataforma central de cajeros, brindando una apariencia, sensación y experiencia de usuario modernas y consistentes para el personal de su sucursal. Esta integración es completamente escalable para adaptarse a los procesos comerciales actuales y futuros de la sociedad, inicialmente para retiro y depósito, y con la opción futura de informes detallados y administración de efectivo.

El personal ahora obtiene todos los beneficios del manejo de efectivo automatizado combinado con una interfaz de usuario simple conectada directamente a la banca central, eliminando la necesidad de usar múltiples aplicaciones y permitiendo el máximo compromiso con los clientes.

El reciclador de efectivo para cajeros Vertera 6G de Glory ofrece una solución simple, flexible, completa e integrada que aborda las necesidades reales de los clientes y el personal. Al ofrecer una combinación única de características poderosas para transformar las relaciones con los clientes e impulsar las operaciones rentables de las sucursales, el Vertera 6G representa una evolución significativa en la tecnología de automatización de cajeros.

Vertera 6G es el último en una larga historia de recicladores de efectivo de Glory. A lo largo de las décadas, nuestras soluciones se han vuelto más pequeñas, más rápidas, más inteligentes, más flexibles, más conectadas y cada vez más capaces de satisfacer las necesidades de manejo de efectivo de nuestros clientes. La experiencia, la pericia y la provisión de soporte completo de Glory brindan una solución integral, integrada y para toda la empresa, para abordar muchas de las demandas más urgentes de la sucursal bancaria moderna.





Gosforth Branch re-design

LOS BENEFICIOS DE NEWCASTLE BUILDING SOCIETY

“La introducción de GLORY TCR ha permitido a la Sociedad mejorar significativamente el diseño de nuestra sucursal, el recorrido del cliente y, como resultado, el rendimiento. El TCR nos ha permitido abrir de forma segura nuestras sucursales para que el cliente se acerque al asesor. También nos ha permitido abrir con éxito nuevas sucursales, de forma asequible, en ubicaciones donde el último banco se fue de la ciudad. El TCR se asegurará de que, en el futuro, podamos proporcionar un servicio de calle principal, cara a cara, para aquellos clientes que continúan usando efectivo en este mundo que se está volviendo cada vez más digital. Nuestra inversión en el software de servicio administrado asegurará que tengamos una integración completa del TCR con nuestro sistema bancario central y optimizará el tiempo de actividad del hardware y minimizará las perturbaciones en las operaciones de la sucursal”.

Stuart Fearn, Jefa de Contacto con el Cliente

Newcastle Building Society se ha dado cuenta de 5 beneficios clave de su exitosa implementación del paquete de soluciones TCR de GLORY:

- **Un diseño de sucursal moderno y de planta abierta:** permite la implementación de nuevos formatos de sucursales ajustados para satisfacer las necesidades del mercado local en tan solo 15 metros cuadrados de espacio.
- **Experiencia del cliente mejorada:** Net Promoter Score y los puntajes de satisfacción del cliente han mejorado significativamente a 88% y 98% respectivamente.
- **Crecimiento comercial:** Mayor participación del cliente y generación de ingresos.
- **Una mejor experiencia para el personal:** el personal ahora tiene un proceso completamente integrado y fácil de usar al tratar con los clientes.
- **Eficiencias operativas:** no es necesario contar el efectivo manualmente, lo que ahorra tiempo y elimina los errores de manejo de efectivo.
- **Enfoque de implementación flexible:** permite que un TCR se comparta entre un entorno de reunión de clientes sentado y un entorno de transacciones rápidas y permanentes, que atiende las diferentes necesidades de los clientes al mismo tiempo.



Rediseño de la sucursal Carlisle

Glory, Río Mississippi 58, Col. Cuauhtémoc, Ciudad de México, México. C.P. 06500

+52 800 0847 4040 **info@mx.glory-global.com** **glory-global.com**

CS-NEWCASTLEBUILDINGSOCIETY-1221/LATAM_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, CASHINFINITY y sus representaciones gráficas asociadas son, cada una, una marca comercial o una marca registrada de GLORY LTD en la UE, EE. UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. © Glory Global Solutions (International) Limited 2021.