

GLORY



Tecnología innovadora para un mejor servicio al cliente

Sutherland Credit Union, Australia



The
Shire
...LOCAL BANKING



“Rápida instalación y capacitación del personal, sin experiencia previa en manejo de efectivo, todo el proyecto se entregó dentro del presupuesto en varias semanas.”

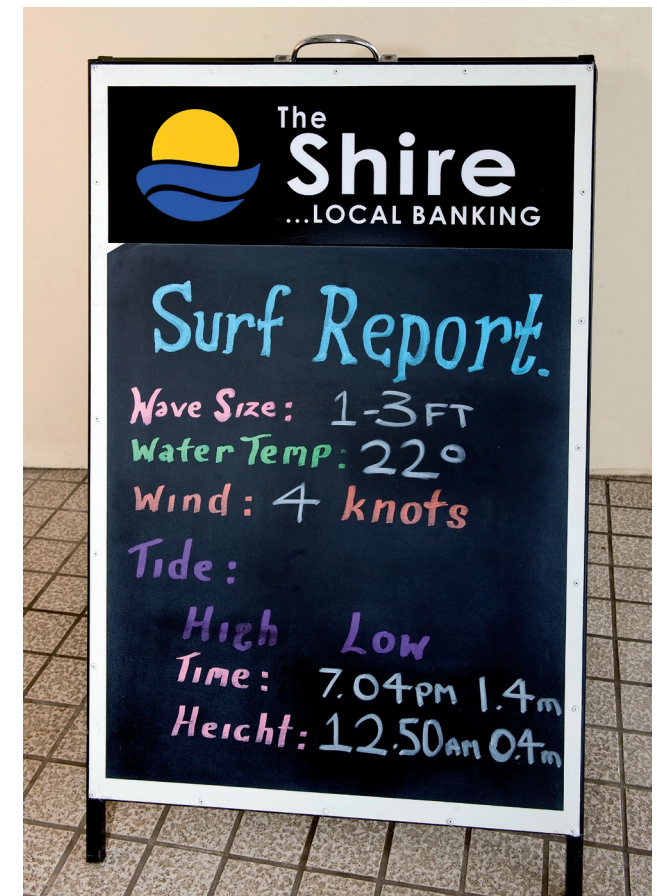
Kay Warland, Gerente de Sucursal,
The Shire Local Banking, Sydney

ACERCA DE SUTHERLAND

Sutherland Credit Union es una cooperativa financiera, gestionada democráticamente y propiedad de sus 10,500 miembros.

Comprometidos a actuar en el mejor interés financiero de sus miembros, cualquier beneficio que Sutherland obtenga se les devuelve a través de tarifas mejoradas y tarifas reducidas en toda su creciente gama de productos.

Un modelo creado por el director ejecutivo de Sutherland, Shawn Griffiths y su equipo, la Unión es una piedra angular de las comunidades a las que sirve. Como tal, Sutherland ha construido un negocio sólido y una reputación brillante entre los lugareños que, en última instancia, garantiza su estabilidad a largo plazo.



EL RETO

Sutherland estaba buscando renovar su sucursal de Cronulla junto a la playa, con el objetivo de realizar una serie de mejoras tangibles en el servicio al cliente al tiempo que aumentaba la eficiencia operativa.

Al carecer de la capacidad para procesar transacciones en efectivo, el objetivo principal de Sutherland era garantizar que las necesidades de efectivo de sus miembros fueran atendidas en su totalidad. Además, esto tenía que lograrse con una infraestructura de efectivo limitada, dentro de una infraestructura limitada, y de tal manera que no le quitara mérito al espíritu de banca comunitaria de Sutherland.

Aunque el efectivo atrae a los clientes a la sucursal y brinda oportunidades para profundizar el compromiso del cliente, Sutherland fue consciente de garantizar que la forma en que se procesa no reste valor a la cultura basada en el asesoramiento brindado por su personal.

De acuerdo con la promesa al cliente de Sutherland de tarifas más justas, la disminución de los gastos operativos a través de prácticas de trabajo más eficientes adquirió una importancia adicional.

“Nuestro objetivo era crear un ambiente relajado de planta abierta que refleje directamente la comunidad a la que servimos.”

David Clulow, Gerente Ejecutivo de Clientes y Comunidad,
The Shire Local Banking, Sydney



LA SOLUCIÓN

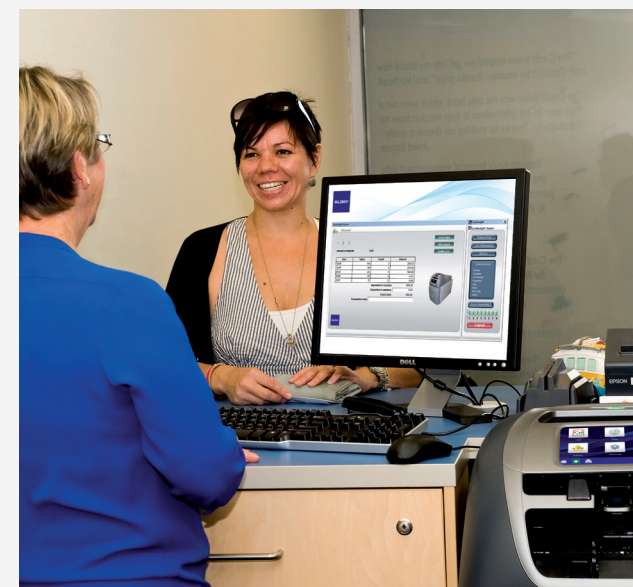
Sutherland valora fuertemente su estatus de comunidad y, como tal, el rediseño se inspiró en el entorno inmediato de la sucursal, al adoptar un tema de surf en todo momento.

Con un “área de playa” de asesoramiento al cliente, carteles de préstamos hipotecarios con temas de playa, exhibiciones de tablas de surf y una furgoneta, la sucursal logró su objetivo de crear un ambiente relajado de planta abierta que refleja directamente la comunidad a la que sirve. La adición de un letrero en la calle fuera de la sucursal que muestra las condiciones de surf en la playa local ha demostrado ser un gran tema de conversación para los lugareños.

Para lograr este nuevo y divertido formato de sucursal, la solución de reciclado de efectivo (TCR) Vertera™ 6G de Glory fue fundamental.

Tradicionalmente, las ventanas de seguridad con vidrio para los cajeros han limitado las posibilidades del diseño de las sucursales, sin embargo, al adoptar la automatización de los cajeros Glory, Sutherland pudo asegurar su efectivo y abrir un valioso espacio en el piso. Como resultado, la cooperativa de ahorro y crédito está ahora preparada para aumentar la participación del cliente mientras mantiene un estricto control de sus costos operativos.

Además de proporcionar tecnología probada, la experiencia, y el conocimiento de Glory ayudaron a ofrecer una solución integral que minimizó las interrupciones. Al iniciar la instalación y capacitación rápidas del personal sin experiencia previa en manejo de efectivo, todo el proyecto se entregó dentro del presupuesto en varias semanas.



EL SOCIO ADECUADO

Como resultado de la remodelación de la sucursal y la adopción de TCR, Sutherland logró atraer a muchos nuevos clientes de cuenta corriente dentro de las dos primeras semanas de apertura. Los clientes comentaron que estaban impresionados con el rediseño y que la introducción de instalaciones de transacciones en efectivo fue un motivador clave detrás de su decisión de unirse al sindicato.

Sutherland también fue testigo de un fuerte aumento en las transacciones de mostrador, que crecieron un 28% en el primer mes completo de apertura. Esto no solo demuestra que el efectivo sigue teniendo una gran demanda, sino también la eficacia del TCR para brindar eficiencia en el manejo de efectivo.

La retención de clientes ha mejorado desde la implementación. El TCR de Glory permitió a Sutherland mantener a los miembros que, aunque estaban contentos con la gama de servicios de la Unión, vieron una incapacidad previa para ofrecer efectivo como un compromiso real. Como reflejo de su alegría por la decisión de Sutherland de adoptar las soluciones Glory, los miembros le han dado al TCR un nombre "Wanda", como ahora la llaman cuando depositan su efectivo.

El afecto de los cajeros por el Vertera 6G refleja el de los miembros de Sutherland. El personal comentó que el tiempo ahorrado durante y al final del día haciendo balance ha mejorado significativamente su satisfacción laboral. Además, cuando se introdujo el Vertera 6G por primera vez, se asimilaron rápidamente gracias a una combinación de capacitación de Glory y la interfaz fácil de usar de las soluciones.



RECICLADOR DE EFECTIVO VERTERA 6G

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.



LOS BENEFICIOS PARA SUTHERLAND CREDIT UNION

Glory, expertos mundiales en la gestión de efectivo, trabajan en asociación con sus clientes para identificar sus necesidades exactas, estableciendo un marco de cambio de tecnología y procesos que tiene un profundo efecto en los resultados comerciales. Este marco ofrece un retorno de la inversión comprobado y contempla nuevos niveles de compromiso con el cliente, totalmente respaldado por inteligencia empresarial vital para mejorar la rentabilidad.

Hoy en día, la tecnología y las soluciones de Glory son el catalizador para permitir distribuciones y diseños de sucursales completamente nuevos, creando entornos relajados donde la interacción y el servicio al cliente mejorados conducen a mayores ingresos.

Trabajando desde más de 20 países, más de 2500 profesionales y especialistas despliegan conocimientos, habilidades, recursos y tecnología para garantizar que el efectivo se mueva sin problemas en todas las operaciones, reduciendo significativamente los costos y transformando la productividad del personal. Un mayor desarrollo comercial y apoyo a través de nuestra red de 350 socios comerciales brinda conocimientos locales en todo el mundo.



“Nuestras soluciones son el catalizador para permitir distribuciones y diseños de sucursales completamente nuevos, creando entornos relajados con una mejor interacción con el cliente.”

**Andrew Hill, Gerente de Cuentas,
Glory Global Solutions**

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-SUTHERLAND/LATAM ES-1221_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 y su representación gráfica asociada es una marca comercial o una marca registrada del grupo de compañías de GLORY LTD. en la UE, EE. UU. y otros países. © Glory Global Solutions (International) Limited 2021.