

GLORY



Presença da marca aumentada com a transformação da agência

Bank of Queensland, Austrália





“O Vertera 6G da Glory foi fundamental para o redesenho da nossa agência”.

Robbie Morris, gerente sênior de transformação corporativa, **BOQ**

SOBRE O BANK OF QUEENSLAND

O BOQ é uma marca estabelecida com alguns dos clientes mais fiéis dos serviços bancários australianos. Isso o coloca em uma posição única para desafiar o mercado local. Fundado em 1874, o Bank of Queensland (BOQ) tem sido uma empresa de capital aberto negociada na Bolsa de Valores da Austrália desde 1971. O Banco é uma das instituições financeiras mais antigas de Queensland e agora possui mais de 650 mil clientes. No BOQ, muitas de suas agências são geridas por donos-gerentes locais. Isso significa que os gerentes do BOQ estão gerenciando pequenas empresas e entendem o que significa oferecer um atendimento pessoal aos clientes. O BOQ tem uma rede de cerca de 250 agências – 80 de propriedade corporativa e 170 franqueados.

O modelo de negócios do Bank of Queensland consiste em fornecer um atendimento pessoal e local, com seus gerentes e funcionários, a “cara” da agência. Eles também têm a responsabilidade de desenvolver e manter relacionamentos de clientes próximos e significativos.



○ DESAFIO

Já que às vezes a única diferença tangível entre as principais experiências bancárias são as cores corporativas, a oportunidade para o BOQ era criar uma experiência bancária verdadeiramente focada no consumidor. Em termos de banco de varejo, isso significa colocar as necessidades e aspirações dos clientes perante os requisitos operacionais do Banco e desejar “deixar a marca” no ambiente da agência.

Os bancos estão sob pressão constante de novas tecnologias e novos concorrentes para o mercado, bem como varejistas tradicionais que se deslocam para o espaço bancário. O BOQ queria usar um recurso-chave, sua rede de agências, para atrair e reter clientes; oferecendo uma nova experiência e nível de atendimento ao cliente que outros provedores financeiros não podem oferecer.

Para o BOQ, afastar-se da visão bancária tradicional dos guichês de caixa e das filas foi vital para qualquer redesenho da agência. O Banco queria que seus funcionários tivessem espaço e tempo para se envolver com os clientes nas áreas de atendimento e não se esconderam atrás das telas de vidro que antes eram uma barreira entre o caixa e o cliente.



A SOLUÇÃO

As transações de alto valor em qualquer setor de varejo de serviços normalmente envolvem um conjunto mais complexo de necessidades emocionais que, se respondidas bem, podem levar a vendas de maior valor e a maior fidelidade. Com um foco renovado no aumento da presença da marca e consciência de seus clientes, o BOQ analisou como poderia maximizar e alavancar a rede de agências para atingir seus objetivos.

O BOQ também está se expandindo para alguns estados da Austrália, onde há menor conhecimento da marca, portanto, a ênfase no design como ferramenta de aquisição de clientes nessas circunstâncias é alta. O BOQ lançou um redesenho de agências que permitiria ao Banco abrir o espaço em suas agências para os clientes e basear-se no atendimento pessoal pelo qual o BOQ é conhecido.

Para alcançar essa nova visão de design, o BOQ precisava adotar uma gama de tecnologia nova e inovadora que lhe permitisse automatizar e otimizar a eficiência do máximo de processos de agências possível; incluindo o manuseio de numerário na posição do caixa. As agências do BOQ já haviam usado vidro de segurança nas janelas dos caixas, o que limitava as possibilidades de design de agências mais inovadores. No entanto, ao adotar o Vertera™ 6G da Glory, o BOQ conseguiu proteger o numerário ao abrir espaço valioso em suas agências.

As agências com novos formatos agora permitem que a equipe da linha de frente finalize as transações muito mais rápido, com mais precisão e com muito menos papelada, permitindo gastar mais tempo construindo relacionamentos com os clientes; cara a cara ou lado a lado, não mais atrás de uma mesa ou barreira de vidro.



VERTERA 6G RECICLADOR DE CÉDULAS DE NUMERÁRIO

O Vertera 6G oferece uma solução simples, flexível, abrangente e integrada que atende às necessidades reais dos clientes e colaboradores. Oferecendo uma combinação única de recursos poderosos para transformar os relacionamentos com clientes e nortear operações de agências lucrativas, o Vertera 6G representa uma evolução significativa na tecnologia de automação de caixa.

O Vertera 6G é o mais recente em uma longa história de recicladores de cédulas de numerário da Glory. Ao longo das décadas, nossas soluções tornaram-se menores, mais rápidas, mais inteligentes, mais flexíveis, mais conectadas e cada vez mais capazes de atender às necessidades de manuseio de numerário de nossos clientes.

A experiência da Glory, a especialização e o fornecimento de suporte completo proporcionaram uma solução abrangente e integrada em toda a empresa para abordar muitas das demandas mais prementes de uma agência bancária moderna.





OS BENEFÍCIOS PARA O BANK OF QUEENSLAND

“O redesenho radical das agências do BOQ já está excedendo os objetivos de crescimento esperados, com mais do dobro do depósito e resultados de empréstimos por remodelação alcançada”.

Robbie Morris, gerente sênior de transformação corporativa, BOQ

O Vertera 6G da Glory foi uma parte importante da estratégia de transformação geral das agências do BOQ. O Banco reportou inúmeros benefícios desde a introdução do Vertera 6G em suas novas agências. Antes, cada membro da equipe costumava gastar, em média, 46 minutos por dia contando/separando notas e realizando procedimentos de balanço de início/fim de dia.

Ao usar o Vertera 6G para executar essas tarefas, esse tempo foi reduzido para 19 minutos. As velocidades de transação também melhoraram muito, com uma transação de retirada padrão agora levando 50% menos tempo. Em geral, o BOQ estima que agora está economizando 15 horas da agência por semana (com base em uma agência de 3 funcionários). Com essa economia de tempo, o Vertera 6G permitiu que a equipe aumentasse o tempo gasto com seus clientes.

Os funcionários da agência e os clientes também acolheram positivamente a nova tecnologia, ambos relatando uma melhor sensação de segurança pessoal. A equipe da agência também comentou o fato de que agora é mais fácil se envolver com clientes existentes e potenciais, sem barreiras entre eles; que o design da agência, habilitado pelo reciclador de cédulas de numerário, tem utilidade.

Robbie Morris, gerente sênior de transformação corporativa comenta que “O Vertera 6G da Glory foi fundamental para o redesenho da nossa agência. Sem isso, não poderíamos ter percebido nossa estratégia de engajamento mais próximo do cliente e aumento da consciência da marca. Tivemos um fluxo constante de pessoas parando para avaliar o novo design da agência. Novos clientes estão sendo atraídos pelo design e, em seguida, o pessoal os conquistou. Agora, os clientes adoram fazer parte dessa transação, em vez de esperar do outro lado de uma barreira”.



Glory, Av. Vereador José Diniz, 3720 11º andar, São Paulo, SP, Brasil, CEP 04604-007

+ 55 11 50900120 **info@br.glory-global.com** **glory-global.com**

CS-BOQ-0817/PT-BR_2.0

Glory Global Solutions faz parte da GLORY LTD. O presente documento pretende servir como guia de consulta geral. Devido a um contínuo desenvolvimento ao nível dos seus produtos e serviços, a Companhia recomenda aos seus clientes a consulta quanto às últimas novidades e melhorias introduzidas nos seus equipamentos, as quais podem não estar refletidas na presente edição. Apesar de todas as precauções terem sido tomadas na preparação deste documento, a Companhia e a editora não aceitam qualquer responsabilidade por erros ou omissões, declinando qualquer responsabilidade por danos resultantes do uso desta informação. Este documento não é parte integrante de nenhum contrato ou licença que tenha sido expressamente acordada. Todas as capacidades e performance estão sujeitas ao tamanho e à qualidade das notas/moedas, assim como ao processo utilizado. GLORY é uma marca registrada da GLORY LTD., no Japão, Estados Unidos da América e Europa. Todas as marcas comerciais são propriedade do grupo de empresas da GLORY Limited.
© Glory Global Solutions (International) Limited 2017.