

GLORY



Tecnologia inovadora para otimizar o serviço ao cliente

Sutherland Credit Union, Austrália





“Todo o projeto foi entregue dentro do orçamento em poucas semanas, com uma rápida instalação e treinamento da equipe, a qual não possuía experiência prévia em manuseio de numerário.”

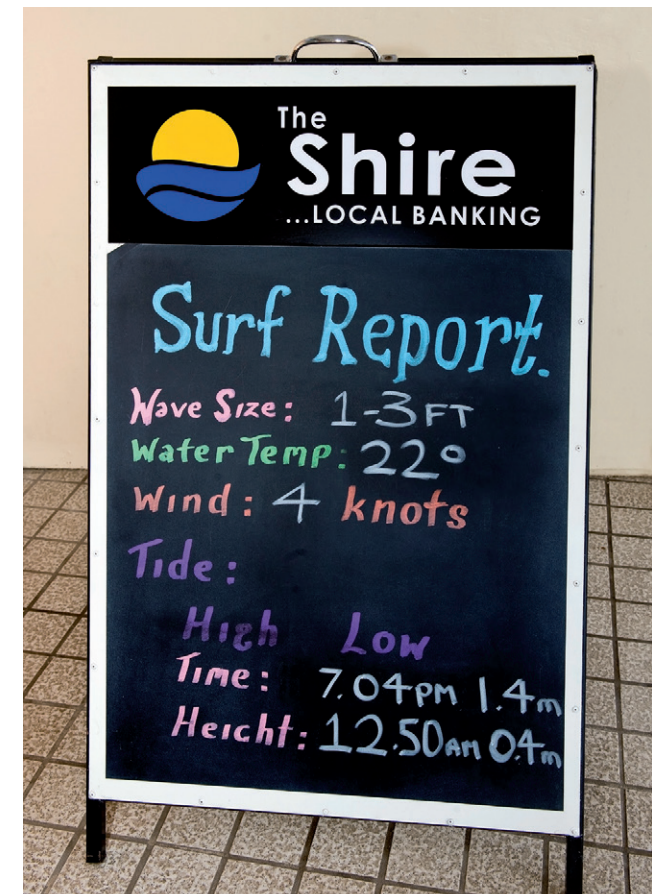
Kay Warland, Gerente de Banco,
The Shire Local Banking, Sydney

SOBRE O SUTHERLAND

Sutherland Credit Union, cujas agências se apresentam localmente como Shire, opera quatro agências pelo sul da região de Sydney. A Sutherland é uma cooperativa financeira, democraticamente dirigida e pertencente a seus 10.500 membros.

Comprometida a agir da melhor forma a favor dos interesses de seus membros, qualquer lucro que a Sutherland produz retorna aos mesmos por meio de taxas otimizadas e honorários ligados ao crescimento do alcance de seus produtos.

Modelo criado pelo CEO da Sutherland, Shawn Griffiths, e sua equipe, a cooperativa é o pilar das comunidades em que serve. Por isso, a Sutherland construiu um sólido negócio e uma brilhante reputação na região, a qual reafirma sua estabilidade a longo prazo.



○ DESAFIO

A Sutherland estava à procura de renovar sua agência à beira-mar, em Cronulla, a fim de comportar uma série de serviços de atendimento ao cliente, e ao mesmo tempo aumentar a eficiência das operações.

Ao abranger a capacidade de processar transações de numerário, a prioridade da Sutherland era garantir que as necessidades financeiras de seus membros fossem completamente atendidas.

Além disso, este objetivo teria de ser realizado sob uma infraestrutura financeira limitada, dentro de uma agência com área limitada, sem distorcer a identidade da comunidade de bancos da Sutherland.

Apesar do numerário atrair os clientes para as agências e proporcionar oportunidades para aprofundar o engajamento dos mesmos, a Sutherland queria garantir que a forma como este processo acontecia não diferisse da cultura baseada em atendimento proporcionada por sua equipe.

Manter a promessa da Sutherland de taxas e honorários mais justos, redução do gasto operacional e práticas operacionais mais eficientes assumiu-se um desafio extra.

“Nossa meta era criar uma atmosfera ampla e relaxante, que refletisse diretamente a comunidade à qual ela serve.”

David Clulow, Gerente Executivo da Comunidade e Clientes, **The Shire Local Banking, Sydney**



A SOLUÇÃO

A Sutherland valoriza fortemente o status de sua comunidade; assim, inspirou-se em seus arredores imediatos, adotando um tema de surf ao longo da agência.

Desenvolvendo uma área de atendimento ao cliente com tema de praia, pôsteres com a mesma temática, telas com pranchas e uma Kombi, a agência conseguiu atingir sua meta de criar uma atmosfera de plano aberto e tranquilo, que refletisse diretamente a comunidade à qual serve. O adiçã de uma assinatura de rua no espaço externo da agência, que se referia ao surf na praia local provou ser um tema muito mencionado pelos habitantes.

Para atingir um formato completamente novo, o serviço do o Vertera™ 6G, caixa reciclador de cédulas (TCR) da Glory, foi pontual.

Tradicionalmente, as telas com vidro de segurança dos caixas limitava as possibilidades de customização na agência, e de qualquer modo, adotando a automação de caixa da Glory, a Sutherland tornou-se capaz de proteger seu numerário e liberar um valioso espaço no piso. Como resultado, a cooperativa de crédito agora tem o equilíbrio necessário para reforçar a fidelidade de seu cliente ao mesmo tempo que detém total controle dos custos de suas operações.

Além de fornecer uma tecnologia comprovada, a experiência, especialidade e know-how da Glory ajudaram a entregar uma solução compreensiva, a qual minimizou rompimentos. Iniciando uma rápida instalação e treinamento de equipe sem experiência prévia em manuseio de numerário, todo o projeto foi entregue dentro do orçamento em poucas semanas.



A PARCERIA IDEAL

Como resultado da renovação da agência e da adoção de TCRs, a Sutherland conseguiu atrair muitos clientes novos em apenas duas semanas de reabertura. Os clientes apontaram que ficaram impressionados com o redesign e que a introdução de uma área de transação de cédulas foi o motivo-chave que os motivou a juntarem-se à cooperativa.

A Sutherland também atestou um forte crescimento nas transações de crédito, que obtiveram um crescimento de 28% no primeiro mês de reabertura. Isto não só demonstra que o crédito permanece em uma forte demanda, mas igualmente o quão eficiente é a TCR no fornecimento de numerário.

A retenção de clientes aumentou desde o seu implantamento. A TCR da Glory permitiu à Sutherland fidelizar clientes que, apesar de felizes com o leque de serviços da cooperativa, viam em sua incapacidade no fornecimento de cédulas um ponto de dificuldade. Consequência da satisfação na adoção da Sutherland pelos serviços da Glory, os membros deram ao TCR o nome de “Wanda”, pelo qual o chamam agora quando depositam cédulas.

A afeição ao Vertera 6G se reflete nos membros da Sutherland. A equipe apontou que o tempo economizado durante e ao final do dia aumentou significativamente a satisfação em seu trabalho. Além disso, quando a Vertera 6G foi introduzida pela primeira vez, rapidamente se assimilaram a ela, graças à combinação do treinamento da Glory com a interface intuitiva do dispositivo.



VERTERA 6G RECICLADOR DE CÉDULAS DE CAIXA

O reciclador de cédula de caixa Vertera 6G da Glory 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 caixa 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 SUTHERLAND CREDIT UNION

Especialista em gestão de numerário por todo o mundo, a Glory trabalha em parceria com seus clientes para identificar precisamente suas necessidades, proporcionando uma nova estrutura tecnológica e processual que tem um profundo efeito nos resultados dos negócios. Esta estrutura fornece um retorno comprovado em investimentos e prevê novos níveis de fidelização do cliente, com suporte total à Inteligência em Negócios para aperfeiçoar a sua rentabilidade.

Hoje, a tecnologia da Glory e suas soluções são os catalizadores que permitem a redefinição completa de layouts e designs, criando ambientes tranquilos onde o serviço ao cliente é otimizado e a interação aumenta o rendimento.

Trabalhando em mais de 20 países, mais de 2.500 profissionais e especialistas implementam conhecimento, habilidades, recursos e tecnologia para assegurar que o numerário transite perfeitamente pelas operações, reduzindo significativamente os custos enquanto transforma a produtividade da equipe. O desenvolvimento avançado em negócios e o apoio de nossa rede de 350 parceiros de negócios oferece especialização e inteligência local pelo mundo todo.



“Nossas soluções proporcionam a total redefinição de layouts e designs, criando ambientes tranquilos e uma melhor interação com o cliente.”

Andrew Hill, Gerente de Contas,
Glory Global Solutions

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-SUTHERLAND-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.