

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, Alameda Santos, 2300 – 11º andar – Cerqueira César, São Paulo, SP 01418-200, BR

+ 55 11 94119-6891 **info@br.glory-global.com** **glory-global.com**

CS-BOQ-0924/PT-BR_2.2

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, Vertera e suas representações gráficas associadas são marcas comerciais ou registradas da GLORY LTD. Grupo de empresas na UE, nos EUA e em outros países.
© Glory Global Solutions (International) Limited 2024.