

Personalização do Visor (CUI) para o setor bancário

A Caixa Popular aumenta a produtividade do escritório com a tecnologia da Brother



Introdução

A Caixa Popular é a principal entidade do sistema financeiro valenciano. Com mais de 40 anos de história, caracteriza-se por ser uma banca cooperativa, valenciana, com valores, próxima, social e diferente. Destaca-se pela sua gestão ética, profissional e pelo seu compromisso mais próximo com o ambiente. Em suma, a Caixa Popular é uma entidade solvente, em crescimento, orientada para a inovação, com o objetivo de proporcionar a melhor experiência às pessoas que nela confiam.

Para a Caixa Popular, a personalização da sua oferta é essencial para alcançar a satisfação dos seus clientes, a quem oferece uma vasta gama de serviços financeiros para satisfazer as possíveis necessidades de investimentos e produtos de poupança que os mesmos possam ter. Por isso, a empresa precisava de um fornecedor global de serviços de impressão que permitisse atingir esse nível de personalização e viram na Brother a aliada perfeita para migrar todo o seu parque de impressão.

Através do revendedor Sercopi Levante (doravante Sercopi) – um parceiro com mais de 25 anos de experiência, especializado em ajudar os seus clientes na transformação digital, com o qual trabalham há mais de cinco anos – a Caixa Popular instalou em cada um

dos mais de 70 escritórios que tem na região de Levante uma impressora laser monocromática HL-L6450DW e um equipamento multifunções laser monocromático MFC-L6950DW. Desde o primeiro mês em que começaram a trabalhar com estes equipamentos, que sentiram significativos benefícios no seu negócio.

Antecedentes

Os utilizadores de produtos de investimento e poupança exigem serviços cada vez mais personalizados, pelo que a Caixa Popular considera a personalização como o principal aspeto no desenvolvimento de qualquer produto. Desta forma oferece valor acrescentado aos seus clientes, algo que garante a continuidade do seu negócio.

Uma vez que com o seu anterior parque de impressão, não estava a atingir o nível de personalização necessário, tendo em conta a sua rígida política de fornecedores que inclui um processo de seleção transparente, decidiram lançar este projeto de impressão, ao qual concorreram mais de 15 fornecedores com igualdade de oportunidades. A Sercopi, entendeu perfeitamente as necessidades da Caixa Popular e ofereceu a solução que melhor se adaptava, graças à tecnologia da Brother e ao vasto conhecimento que tinham da Caixa Popular, bem como a sua vasta experiência em projetos deste tipo.

Descrição geral

Desafio

Satisfazer as necessidades dos utilizadores de produtos de investimento e poupança que procuram serviços cada vez mais personalizados.

A solução

Uma impressora laser monocromática HL-L6450DW e um equipamento multifunções laser monocromático MFC-L6950DW, juntamente com a solução avançada de personalização do visor CUI, que se instalaram nos 70 escritórios da Caixa Popular.

O resultado

A personalização dos visores LCD dos scanners e impressoras multifunções com ícones de fluxos de trabalhos melhora a experiência do utilizador e tem um impacto direto sobre a produtividade.

Solução

Uma solução, foi a implementação realizada em apenas dois meses – entre 40 a 50 computadores por semana – que consistiu numa impressora laser monocromática HL-L6450DW e um equipamento multifunções laser monocromático MFC-L6950DW, que foram instalados em cada um dos mais de 70 escritórios da Caixa Popular. A implementação tem como principal valor acrescentado a solução avançada da Interface de Utilizador Personalizada Brother (doravante CUI), que permite personalizar os ecrãs LCD dos scanners e multifunções com ícones de fluxo de trabalho adaptados às necessidades de cada utilizador. O equipamento multifunções integrar esta solução avançada CUI da Brother, foi o fator chave que fez a Caixa Popular optar pelo fabricante dado o valor acrescentado que esta solução aportava. Além disso, o equipamento tem um design compacto, inclui a função de impressão duplex e é muito acessível, algo que também foi tido em conta na hora de adotar esta tecnologia.

A Caixa Popular está a utilizar o equipamento multifunções principalmente, para a digitalização de documentos. Este é um dos objetivos do seu plano de responsabilidade social corporativa de reduzir o uso de papel no escritório através do seu programa "Escritório sem papéis", algo que estão a conseguir com esta tecnologia da Brother. E não foi só isto, esta experiência positiva, favoreceu a expansão do parque, realizando-se a implementação de 10 unidades do scanner ADS-2800W da Brother em alguns dos escritórios, cujas funcionalidades estão a surpreender positivamente, já que, além da solução avançada CUI para personalizar o painel de utilizador, inclui diferentes opções de conectividade – WiFi, USB e Ethernet -, apresenta um design muito compacto, acessível e tem um uso extremamente simples. A empresa espera alargar a instalação deste scanner a outros escritórios.



Devido à constante necessidade de impressão e digitalização dos escritórios da Caixa Popular, a transição do parque anterior para o atual foi crítica, uma vez que os serviços não podiam ser interrompidos. A implementação foi realizada em tempo recorde, graças ao contributo da Sercopi, que fez a configuração do equipamento antes do momento da instalação para que fosse praticamente "plug and play".

A tecnologia da Brother foi perfeitamente adaptada às necessidades da Caixa Popular, apesar de ter sido uma implementação significativa, uma vez que se migraram mais de 150 equipamentos de impressão em todos os seus escritórios. Desta forma, incluíram equipamentos da Brother em todos os seus fluxos documentais, na maioria dos quais é tratada informação confidencial, tornando o processo de trabalho mais simples, mais ágil e perfeitamente integrado com o resto das soluções e ambientes desta entidade bancária.

Benefícios

Graças à Sercopi e à Brother, a Caixa Popular conseguiu poupanças significativas de tempo para os colaboradores, o que se traduziu num aumento da produtividade e na agilidade dos processos. Passaram de uma tarefa complexa de uma pessoa, que exigia muitos passos para levar a cabo algo simples, para um processo muito intuitivo que qualquer colaborador pode

completar através do mesmo interface, como o CUI.

A implementação foi muito rápida e simples, uma vez que a proposta da Brother era muito intuitiva e não foi necessário formar os colaboradores para poderem utilizar a solução. Além disso, o equipamento foi perfeitamente adaptado aos controladores existentes da Caixa Popular.

Por outro lado, a empresa também tem experimentado poupanças significativas no consumo de energia, o que é muito importante na política da RSE da principal instituição financeira de Valência. A possibilidade de reciclagem de toners usados, através do Programa de Reciclagem oferecido pela Brother a todos os seus clientes, foi também um aspeto decisivo na escolha da marca. A preocupação de ambas as empresas pelo meio ambiente fez com que o encaixe entre ambas fosse perfeito.

A solução também foi um sucesso entre os seus colaboradores. Estes já não se preocupam com a forma como têm que enviar um documento, uma vez que o envio se transformou num processo natural e simples.

Quanto ao impacto nos clientes da Caixa Popular, estes também foram beneficiados, uma vez que reduzido o tempo que os colaboradores demoravam a realizar os procedimentos, estes puderam dedicar-se mais ao que é realmente importante: servir melhor os seus clientes e reduzir os seus tempos de espera, o que se traduziu numa enorme satisfação.

"A parceria da Sercopi com a Brother ofereceu-nos uma mais-valia distinta. Enquanto a Sercopi cumpre todos os requisitos da nossa seleção de fornecedores e demonstra um forte interesse na nossa filosofia de trabalho, a Brother proporciona uma vantagem adicional relativamente a outros equipamentos que existem no mercado, uma vez que a sua solução CUI permite que a nossa Área de Média e Tecnologia não se preocupe com a gestão e que todos os equipamentos funcionem de forma automática e fácil. A tecnologia tátil e a qualidade gráfica dos painéis melhora a experiência do utilizador e tem um impacto direto sobre a produtividade"

Explica José María Cervigón Martínez, diretor de Informática de Caixa Popular

Solução avançada de Personalização do Visor (CUI)



Personalização completa do visor



Restringe o acesso dos utilizadores às funcionalidades



Permite carregar o próprio fundo do visor e ícones à medida



Cria fluxos de trabalho personalizados incluindo destinos "digitalizar para" os próprios.



Sobre a Brother

A Brother é especialista em soluções de impressão e digitalização, cuja aposta no âmbito da etiquetagem e da mobilidade está a permitir a evolução para novos mercados em ambientes empresariais. Desta forma, a empresa tem vindo a consolidar a sua forte presença na maioria dos setores de atividade, com foco especial na saúde, retalho, transportes, logística e alimentar.

A Brother está presente em Portugal desde 2002 e faz parte do grupo Brother Industries LTD. Fundada em 1908, é uma das grandes empresas japonesas que desenvolve a sua atividade tecnológica no mercado mundial. Os seus produtos estão presentes em mais de 100 países e conta com mais de 38.700 colaboradores.

Contacto:

Tel.: 808 223 000
Ed. Brother, Rua da Garagem, 7
2790-078 - Carnaxide

brother.pt