

Cash management automatiza ganhos para o cliente

“A solução de cash management da Fujitsu destacou-se da concorrência, devido à sua elevada fiabilidade e reduzida manutenção.”

Paulo Santos – Director Adjunto do Departamento Executivo de Operações do Banco Espírito Santo



Desafio

O Banco Espírito Santo (BES) remonta as suas origens à segunda metade do século XIX, quando originariamente foi fundado como casa de câmbios. Tendo crescido rapidamente durante os anos subsequentes, é actualmente a terceira maior instituição financeira portuguesa e tem sido, tradicionalmente, dos bancos mais rentáveis do país.

O BES obtém os seus financiamentos a partir de depósitos e poupanças, que, juntamente com os seus próprios fundos, investe em empréstimos, títulos de crédito e noutros activos. Além disso, o BES proporciona uma ampla gama de serviços financeiros tanto no mercado interno como no estrangeiro através de uma rede de mais de 700 balcões em Portugal, e presenças internacionais em Londres, Nova Iorque, Madrid, São Paulo, Luanda, Varsóvia ou Macau, entre outras.

Em 2000, o European Central Bank (ECB) introduziu um novo Regulamento segundo o qual, até 2010, todos os bancos que operam na União Europeia devem implementar uma solução de Cash Management que assegure um nível mínimo de qualidade do papel-moeda do seu país – ou seja, notas de banco. Na prática, isto significa que todos os bancos devem ‘limpar’ as suas notas numa base regular e assegurar-se de que é mantido um certo nível de qualidade quanto ao tamanho e grau de desgaste das notas.

Solução

Após uma avaliação inicial do equipamento de Cash Management de seis companhias, o BES seleccionou previamente quatro possíveis fornecedores e seguidamente instalou cada um dos sistemas de limpeza de notas propostos num ambiente real de balcão, onde que foram testados durante 3 meses e comparados com os operadores humanos do próprio banco que lidam com numerário.

Como resultado, após ter levado em consideração cerca de 80 factores, o BES optou pela implementação da solução avançada de Cash Management RBU-10, da Fujitsu. Paulo Santos, Director Adjunto do Departamento de Operações do Banco Espírito Santo, comenta: “A solução da Fujitsu distinguiu-se da concorrência devido à sua elevada flexibilidade e baixos requisitos de assistência técnica”.

A máquina de Cash Management RBU-10, concebida e produzida na fábrica da Fujitsu em Espanha, detecta notas defeituosas e assegura que permanecem no interior da máquina, que actua assim também como cofre. Pode ser utilizada simultaneamente por dois funcionários de caixa e integra-se nos sistemas de *front-office* e de aplicações empresariais do banco. As máquinas, que pesam entre 400 a 1.700 quilogramas (consoante o seu estado de

SUMÁRIO

Organização

Banco Espírito Santo

Serviços disponibilizados

Desenvolvimento, implementação e suporte de uma solução avançada de cash management e ferramentas de suporte que asseguram qualidade para a gestão de numerário.

Métricas chave

- 150 balcões

Benefícios

- **Melhor experiência para o cliente** – poupança de mais de 70 minutos por dia e por operador, garantindo mais tempo para atender o cliente final do Banco
- **Maior agilidade** – transacções mais rápidas e precisas com relatórios dinâmicos que permitem uma melhor gestão do numerário do balcão
- **Redução de custos** – o custo de manuseamento de numerário foi reduzido, com ganhos de 14% em cash management e 17% no transporte de valores
- **Aumento de vantagem competitiva** – libertou recursos humanos e espaço físico em cada balcão
- **Melhoria do desempenho operacional** – permite um rápido fecho do balcão no final do dia, menor erro humano, formação mais rápida e gestão de pessoas facilitada
- **Segurança reforçada** – reforçou a segurança no balcão, reduzindo a perda de numerário nos caixas

carregamento) podem ser igualmente conectadas aos sistemas de vigilância e alarmes do banco.

Para além deste equipamento de vanguarda, a equipa portuguesa da Fujitsu desenvolveu uma aplicação de *software* dedicada e ferramentas de *software* baseadas na plataforma .Net, para gerir todas as situações, desde a monitorização da quantidade de numerário em circulação e o seu estado de conservação à produção de estatísticas e relatórios periódicos a pedido do operador. A ferramenta proporciona igualmente, em tempo real, acesso *on-line* a informações sobre o estado das máquinas, tais como alertas e requisitos de manutenção, organiza os dados da máquina num formato pronto a utilizar e calcula a quantidade total de dinheiro disponível nos recicladores.

A Fujitsu assegura também os serviços de formação de utilizadores finais e suporte no local, com técnicos dedicados nas agências, no período de entrada em funcionamento das máquinas. A Fujitsu disponibiliza serviços de reparação para os equipamentos, serviços de *helpdesk* e suporte de segunda linha (e seguintes) para todas as questões relacionadas com a solução de cash management.

O BES, em Portugal, é um dos primeiros bancos europeus a adoptar e implementar uma solução que vai ao encontro dos novos Regulamentos sobre Cash Management. Paulo Santos explica: “O primeiro equipamento foi instalado em Setembro de 2007, tal como estabelecido no calendário original. Tal nunca tinha acontecido antes”.

Nos dezasseis meses passados desde o arranque do projecto, cerca de 150 dependências têm já o novo sistema a funcionar, embora se espere que, em breve, este número suba para 165 e que o sistema venha a ser implementado nos mais de 600 balcões do BES, naqueles que actualmente têm operações de Caixa com Clientes.

Segundo Paulo Santos, “A instalação das máquinas de cash management da Fujitsu permitiu ao BES reforçar as suas políticas de reciclagem de numerário e garantir a conformidade com as actuais linhas de orientação no que se refere à certificação das notas de banco. A utilização inovadora da monitorização remota das máquinas acrescenta igualmente valor para o BES por ser um requisito fundamental para a eficaz gestão deste tipo de equipamentos”.

A solução de cash management Fujitsu poderá vir a ser disponibilizada de forma mais alargada no mercado europeu.

Benefícios

A introdução da nova solução de cash management da Fujitsu permite ao BES:

- **Enriquecer a experiência do cliente** – A gestão automática do numerário poupa mais de 70 minutos por dia, por operador, em cada balcão, permitindo aos colaboradores dedicarem mais tempo a outras tarefas e actividades relacionadas com os clientes.
- **Conseguir maior agilidade de negócio** – Transacções mais rápidas e mais exactas, com execução dinâmica de relatórios, permitem a gestão proactiva do dinheiro, bem como maior flexibilidade ao carregar as ATM e,

consequentemente, um menor número de deslocações das frotas de transporte de valores.

- **Reduzir custos** – Redução no custo da gestão do numerário, com uma poupança média de 14% no seu manuseio e de 17% no respectivo transporte. Também permite reduzir despesas em áreas como os seguros anti-roubo e na gestão das caixas-fortes.
- **Obter maiores vantagens competitivas** – Libertando mais tempo ao pessoal para lhes permitir a venda cruzada de produtos de valor mais elevado graças a um menor tamanho no balcão, menor superfície total ocupada e maior automatização.
- **Melhorar o desempenho operacional** – Fecho mais rápido das contas no fim do dia, menos erros humanos, formação mais rápida dos novos operadores de balcão e gestão facilitada de recursos humanos.
- **Aumentar a segurança** – Reforço da segurança do balcão, reduzindo as perdas de dinheiro pelos operadores.

“Para além de melhorar a eficiência na aceitação, entrega e reciclagem de notas de banco e, em geral, no controlo de dinheiro, a integração dos equipamentos cash management da Fujitsu, conjuntamente com o mobiliário dos novos balcões, mais pequenos, e as medidas de segurança correspondentes, libertará o nosso pessoal que lida com numerário para que possa orientar o seu trabalho para a gestão de contas dos clientes e a para a venda de novos produtos”, comenta Paulo Santos. “O equipamento também está a mostrar-se tão fiável como verificámos nos nossos testes originais de avaliação. Os nossos utilizadores confirmam a sua resiliência contra quaisquer pequenas deficiências mecânicas, o que é uma vantagem importante em comparação com outros equipamentos que ainda temos a funcionar nos nossos balcões. A sua mecânica simples e o ecrã informativo na consola dianteira são também indispensáveis para o trabalho dos operadores de caixa, enquanto a alta capacidade de armazenamento torna os movimentos internos de caixa mais fáceis e menos frequentes”.

Abordagem

Em vez de fornecer uma solução puramente técnica, um aspecto-chave da abordagem da Fujitsu ao desenvolvimento da solução Cash Management do BES foi o seu enfoque nas necessidades totais de negócios do banco, incluindo como poderia maximizar as oportunidades de mercado resultantes, as vantagens competitivas e o retorno ao investimento (ROI). Em particular, o lançamento inicial foi dirigido às dependências com o número mais elevado de transacções de caixa para gerar o máximo benefício no período mais curto possível. Além do mais, ao implementar a nova solução, a Fujitsu instalou aproximadamente quatro unidades por dia, sempre fora das horas de expediente do banco, para minimizar qualquer perturbação ao negócio e permitir às dependências estarem totalmente operacionais no dia seguinte.

“A Fujitsu tem sempre demonstrado uma atitude proactiva e interessada”, explica Paulo Santos. “Desde o início propusemos desafios à companhia e todos eles foram superados porque trabalhamos numa forte parceria para tentar encontrar boas soluções para ambas as companhias, nomeadamente na modificação de regras

de utilização, nas soluções de controlo remoto e, por fim, na eficiência do roll-out”.

Experiência

A Fujitsu tem mais de 40 anos de experiência no apoio às necessidades dos clientes, incluindo 20 anos a colaborar com as principais instituições financeiras portuguesas na introdução com sucesso de novas tecnologias. Possui um historial comprovado no fornecimento de integração de sistemas complexos, de desenvolvimento de aplicações e de serviços de gestão que reduzem os custos, melhoram a produtividade e serviços ao cliente e proporcionam um atraente retorno ao investimento.

Paul Santos comenta “*A Fujitsu foi escolhida por ser um parceiro sólido, com know-how no sector dos serviços financeiros e com uma solução eficiente para o novo desafio da gestão de numerário*”.