



Alinhar a tecnologia e as operações para uma Plataforma Bancária

O crescimento consistente do Banco CTT trouxe à organização novos desafios no campo operacional, com a tecnologia a revelar-se crítica para permitir a escalabilidade do negócio e uma *customer journey* mais digital. Em co-criação com a Fujitsu, o banco dispõe hoje de várias soluções criadas à sua medida.

Sobre o cliente

O Banco CTT nasce da evolução natural do negócio de serviços financeiros já prestados pelos CTT, assente numa proposta de valor de simplicidade, transparência e proximidade. Como um dos bancos de maior crescimento em Portugal, conta hoje com mais de 200 balcões.



Setor: **Financeiro**



Localização: **Portugal**



Pessoas: **240**



Web: **bancocctt.pt**



“A Fujitsu tem trabalhado em proximidade conosco nesta área a que tenho vindo a chamar TechOps, que é juntar a área de tecnologia com a área de operações”.

Nuno Fórneas, Administrador Executivo do Banco CTT.

Desafio

Corresponder ao aumento do número de clientes e de operações mantendo o mesmo nível de serviço e evitando uma escalada de custos internos.

Solução

- Automação de processos
- Standardização de processos

Resultados

- A recente implementação do projeto piloto permitiu melhorias ao nível de UX
- Graças às novas eficiências, os colaboradores estão agora mais disponíveis para processos mais volumosos e complexos.
- A organização oferece assim aos seus clientes uma jornada mais digital, responsiva e segura.

No primeiro semestre de 2020 era já notório o desempenho comercial do Banco CTT face ao ano anterior. Os depósitos de clientes haviam crescido em cerca de 42% e ao número de contas somava mais 81 mil do que no período homólogo de 2019, ano que havia sido também ele marcado por uma média de angariação de mais de 400 contas por dia. A chave, mais do que nos produtos, residia na experiência de serviço. Porém, era esse mesmo serviço ao cliente que, para evitar uma escalada de custos face às novas exigências, exigia soluções mais adaptadas.

Co-criar a solução

Habitado a trabalhar com um número limitado de fornecedores, o Banco CTT encontrou na Fujitsu o parceiro para um processo que se adivinhava de médio a longo prazo: era necessário abordar a maturidade e eficiência das plataformas onde se desenvolviam as atividades de front e de back office.

Envolvendo várias equipas do banco e, naturalmente, a equipa da Fujitsu, começou a desenhar-se uma solução que recorreria a várias ferramentas para responder ao desafio da escalabilidade. O objetivo: otimizar e standardizar os processos nas várias agências e nos bastidores, de uma forma que permitisse aferir a performance, introduzir melhorias e, por sua vez, medir a eficiência destas melhorias.

No campo do ITSM (IT Service Management), uma das plataformas que ganhou relevo foi a ServiceNow, um parceiro Fujitsu, que já era uma aposta nas lojas, numa componente de gestão de incidentes. As valências da plataforma no sentido de evitar esforços em duplicado, processos e custos ineficientes tornaram-na ideal para criar no Banco CTT uma “fábrica” de processos standard. Outras soluções de automação e implementação de workflow estão a ajudar o banco no seu caminho de digitalização do negócio, em linha com uma experiência de serviço que é cada vez mais online e mobile.

Um investimento seguro

A recente implementação do projeto piloto em algumas lojas tem vindo a permitir a introdução de várias melhorias ao nível de user experience, uma das principais preocupações do Banco CTT.

Graças às novas eficiências, os colaboradores estão agora mais disponíveis para processos mais volumosos e complexos, que carecem de mais atenção, ao mesmo tempo que a organização oferece aos seus clientes uma jornada mais digital, responsiva e segura.



Automação, Análise e Workflow

Foram os pontos chave para implementar as soluções



Piloto

Já permitiu melhorias ao nível de UX

FUJITSU

marketing.pt@ts.fujitsu.com
Tel: +351 21 724 4444

© 2021 Fujitsu and the Fujitsu logo are trademarks or registered trademarks of Fujitsu Limited in Japan and other countries. Other company, product and service names may be trademarks or registered trademarks of their respective owners. Technical data subject to modification and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner.