

close*r*



M



CASO DE SUCESSO **Millennium**
bcp

Millennium BCP implementa Preçário Digital em todos os balcões e canais web baseado no Presentime da Closer

Para cumprir as rigorosas exigências do Banco de Portugal, otimizar processos e prestar um melhor serviço ao cliente, o Millennium BCP implementou uma diferenciadora solução de Preçário Digital em todas as suas sucursais (cerca de 700). Desenvolvido pela área de *Digital Signage* da Closer, o Preçário Digital elimina os constrangimentos associados ao papel, permite a atualização automática e em tempo real na web e nas sucursais de todos os produtos e serviços do Banco, reduz fortemente os custos e a carga administrativa, melhora a experiência de utilização dos clientes, garante a conformidade com as normas vigentes e ainda funciona como uma poderosa ferramenta de marketing (primeiro suporte de merchandising digital na banca portuguesa).

Setor: **Financeiro**

Área: **Digital Signage**

Produto: **Presentime**

Key Numbers:

- **700 preçários** digitais instalados
- Poupança estimada de **230 mil euros** em cada **5 anos**
- **1 backoffice/gestor de conteúdos** central, fácil de utilizar e acessível em qualquer altura e lugar
- Atualização dos preçários em **tempo real** (web e sucursais)

Desafio

O setor financeiro é regido por normas restritas e exigentes. Entre os vários regulamentos a que os Bancos estão sujeitos, destaca-se o aviso 8/2009 do Banco de Portugal. Esta normativa consagra o dever dos Bancos de divulgar o preçário completo e permanentemente atualizado dos seus produtos e serviços em todos os locais de atendimento ao público, incluindo sucursais e websites.

«**Segundo este Aviso, entre outros aspetos, são estabelecidos os requisitos mínimos de informação que devem ser satisfeitos na divulgação das comissões, despesas e taxas de juro dos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao público, devendo estar em lugar bem visível e de acesso direto, em dispositivo de consulta fácil, nomeadamente com recurso a meios eletrónicos**», explica Germano Pó da Direção de Marketing de Retalho do Millennium BCP.

O Banco mantinha diversos preçários na Intranet que serviam de suporte à existência física do dossier de preçário em papel, disponível ao público nas sucursais. Este procedimento implicava vários riscos, nomeadamente a profusão de materiais impressos geridos manualmente nas sucursais, a duplicação de materiais na Internet e nos balcões, e as alterações comunicadas por email e sujeitas ao esquecimento de impressão dos documentos que mantinham o dossier em papel. Além disso, por ser um documento muito extenso (chegava a ter centenas de páginas), era de difícil consulta e pesquisa, nada *user-* ou *environment-friendly*. Importa também salientar que o risco operacional e a coimas por falta de atualização ou atualização incorreta podem variar entre os 3.000 e os 1.500.000 euros por cada infração.

Solução

Para responder a estes desafios, a Closer desenvolveu uma prova de conceito da sua solução de *Digital Signage* (Presentime) e «apresentou uma abordagem muito interessante relacionada com a gestão de conteúdos, simples e de baixo custo, conectável a qualquer tipo de monitor», explica João Amorim, responsável pelo projeto. «Este facto foi claramente distintivo em relação a outras soluções que analisámos na altura, nomeadamente a utilização de tablets (Android ou Windows), que nos pareciam de dimensão desadequada, ou outras soluções de “kiosk” mais elaboradas e, por isso, demasiado caras para o objetivo de massificação dos equipamentos por todas as sucursais», desvenda o responsável.

A ideia da solução para as sucursais foi gerada com a Direção de IT do Millennium BCP, e conjuga o uso de um simples *touchscreen* de 23” com uma infraestrutura Presentime para publicar eletrónica e centralmente o Preçário Digital, sempre atualizado de forma automática e em tempo real. O nível de serviço ao cliente e a sua experiência de utilização subiu exponencialmente face ao papel A4, pois o ecrã é de dimensão superior, a pesquisa e a navegação tornou-se muito intuitiva e rápida, e a própria imagem pode ser aumentada se necessário.

O desenvolvimento do aplicativo Web foi efetuado pela Closer sob orientação da Direção de Comunicação do Banco (Júlio Garcia – conceção gráfica, arquitetura de informação e publicidade digital) e da Direção de Compliance (garantia do rigoroso cumprimento das normas legais do Banco de Portugal). Para garantir a precisão da informação, foi criado um processo único de atualização do repositório central na Intranet de todos os preçários do grupo Millennium, e um processo automático de distribuição multicanal. Os automatismos garantem a atualidade dos documentos nos “endpoints” e o tratamento adequado do seu versionamento e publicação. A Closer também providenciou todo o trabalho de preparação das equipas de “rollout” e de suporte técnico na implementação e suporte (atual e futuro) da solução.

«Face aos ambiciosos desafios deste projeto, podemos dizer que foi um sucesso e que atingimos o objetivo de implementação de uma ferramenta de gestão centralizada e uma solução de Preçário Digital completamente inovadora ao nível da banca em Portugal», confessa João Amorim.

Sobre o Millennium BCP

O Millennium BCP é o maior Banco privado português, assumindo uma posição determinante no mercado financeiro em Portugal: é o segundo maior Banco e a primeira instituição bancária privada em termos de quota de mercado, com uma expressiva rede de distribuição bancária no país, operando com cerca de 700 sucursais. Para mais informações visite www.millenniumbcp.pt.

Sobre a Closer

Fundada em 2006, a Closer é uma tecnológica portuguesa focada em simplificar e rentabilizar o dia-a-dia das empresas através do desenvolvimento de produtos e disponibilização de serviços de consultoria, *outsourcing* e *nearshoring* nas áreas de *Business Intelligence*, *Advanced Analytics*, *Mobilidade*, *Digital Signage* e *Cloud Computing*. Para mais informações visite www.closer.pt.

Resultados

Os benefícios mais evidentes da solução Presentime implementada pela Closer são a redução da carga administrativa da equipa comercial e a drástica diminuição do risco operacional. «Este foi um dos projetos mais bem recebidos de sempre na rede de retalho do Millennium BCP», sublinha Sérgio Magalhães do Departamento Sucursal do Futuro. «Era um trabalho complexo, com uma tecnologia recente e com requisitos ambiciosos, que juntavam a necessidade de cumprir normas legais e de segurança informática».

Sendo o preçário um custo operativo puro por natureza, esta implementação foi bastante inovadora já que permitiu ir muito além disso ao tornar-se também no primeiro suporte de merchandising digital a existir nas sucursais bancárias em Portugal. Para João Amorim, a contribuição da Closer foi inestimável: «O trabalho prestado pela Closer pode ser considerado exemplar. É uma empresa confiável, inovadora e com a qual contaremos para outros desafios».

No futuro, o objetivo é que os elementos digitais presentes nas sucursais do Millennium sejam em cada vez maior número e cada vez mais integrados. «O papel da Closer é o de um parceiro respeitado pela experiência do trabalho em equipa, e pela sua especialidade no tratamento de grandes volumes de dados, facto que será da maior importância no futuro do retalho», conclui o responsável.



 **presentime**[®]
digital signage became smart

O Presentime é uma solução de *digital signage* desenvolvida pela Closer que transforma qualquer TV convencional, Beamer ou Billboard num ecrã gerido remotamente. Permite aos utilizadores do negócio criar, gerir e programar facilmente qualquer tipo de conteúdo e distribuí-lo de forma segmentada e em tempo real para qualquer iniciativa de comunicação interna ou externa.

www.presentime.com

A sua organização precisa de uma solução como esta?

info@closer.pt • + 351 217 957 426