



## Caso de estudio

# Uno de los bancos más importantes de Brasil logra aumentar su productividad en un 80 % mediante la implementación de una solución de digitalización de Kodak Alaris.

Más de 26 000 scanners **Kodak ScanMate i940** permiten ahora llevar a cabo transacciones más rápidas, transparentes y precisas para la satisfacción de los clientes.

### Situación

Uno de los bancos más importantes de Brasil tenía dificultades para ofrecer un servicio de atención al cliente de calidad en términos de apertura de cuentas, solicitud de préstamos o cotización de seguros. El banco utilizaba scanners que se encontraban en oficinas internas; por lo cual los empleados debían desatender su escritorio durante un tiempo para poder digitalizar los documentos y los clientes comenzaron a considerar que el servicio era lento.

### Objetivo

Implementar una solución de digitalización distribuida que permitiera a los empleados digitalizar documentos rápidamente en sus áreas de trabajo e integrar la información en los flujos de trabajo existentes sin problemas a fin de establecer una interacción más transparente y personal con cada cliente.

### Solución

La adquisición de un total de 26 500 scanners **Kodak ScanMate i940**, que incluyen los controladores de **Linux**, **TWAIN** y **SANE** para que sean compatibles con los sistemas existentes del banco.

### Resultados

Acceso sencillo a scanners rápidos, confiables y ágiles que ha permitido aumentar la productividad en un 80 %, lograr la automatización, aumento en la velocidad de los procesos y mejorar en gran medida el servicio de atención al cliente.

Con miles de sucursales en todo el país, uno de los bancos más importantes de Brasil ofrece una gama completa de servicios financieros a sus clientes, desde transacciones bancarias básicas hasta préstamos y seguros. Debido al tamaño considerable de su base de clientes, la eficiencia de las transacciones es de suma importancia. No obstante, el antiguo método para digitalizar documentos causaba demoras significativas en el procesamiento y preocupaba a los clientes.

### El objetivo: transacciones transparentes y sin demoras

Cuando los clientes acudían al banco, esperaban que sus transacciones se realizaran de manera rápida, eficiente y personal. Lamentablemente, las sucursales contaban con una cantidad limitada de scanners, que generalmente estaban escondidos en oficinas internas. Como consecuencia, los empleados debían interrumpir la interacción con los clientes y abandonar el escritorio para digitalizar formularios, tarjetas de identificación y demás documentos. Este método para digitalizar la información de los clientes dio lugar a un proceso de captura digital que requería una cantidad excesiva de tiempo.

Debido a las prolongadas demoras, muchos clientes pensaban que el representante del banco se había olvidado de sus transacciones o que probablemente estaba realizando otras tareas. Además, los clientes no solo estaban decepcionados por la espera. A muchos de ellos no les gustaba que el representante llevara sus documentos personales a una oficina interna para realizar la digitalización.

## Alianzas para aumentar la productividad

Tras conocer las dificultades que enfrentaba el banco Adriana Valli y Julio Salgado, representantes de Desarrollo Comercial de Kodak Alaris, se acercaron a la organización con una nueva solución de digitalización distribuida. Le recomendaron al banco el uso de scanners **Kodak ScanMate i940**, cuyos resultados y funciones avanzadas se equiparan a los de dispositivos de mayor tamaño. Los scanners i940 caben fácilmente en lugares de trabajo pequeños y son completamente compatibles con los demás sistemas empresariales que se utilizan en el banco.

Luego, se asociaron con un socio autorizado de Kodak Alaris, Atos, una empresa líder en servicios digitales y socio mundial de TI del Comité Olímpico Internacional (COI). Después de analizar los procesos de administración de documentos del banco, Atos trabajó con Kodak Alaris para diseñar una solución que no solo captura los datos de los documentos, sino que también los integra sin problemas en los procesos empresariales de la organización.

Cassio Beltrame, administrador de cuentas de Atos, afirma: "Cuando comenzamos a trabajar con un cliente nuevo, llevamos a cabo un proceso de revisión integral para asegurarnos de que la combinación de la tecnología avanzada y los procesos nuevos o actualizados proporcione la eficiencia y eficacia necesarias para brindar un servicio de excelencia a los clientes".

## Inversión sin precedentes en eficiencia

La compra de más de 26 000 scanners **ScanMate i940** de parte del banco representa una inversión significativa para aumentar la eficiencia y mejorar el servicio de atención al cliente. Este dispositivo, con un diseño compacto para ahorrar espacio, la capacidad de un scanner de escritorio y la flexibilidad de un scanner portátil, representa la solución perfecta para digitalizar documentos personales en presencia de los clientes.



El alimentador automático de 20 hojas puede manipular documentos, tarjetas profesionales, tarjetas de identificación y tarjetas rígidas con relieve, y se puede alimentar mediante una conexión USB si es necesario. El scanner i940 también es compatible con la mayoría de las funciones y el software de digitalización para el procesamiento de imágenes Perfect Page de Kodak Alaris, que permite corregir el color, el brillo, el contraste, la legibilidad, la orientación y el fondo, a fin de que las imágenes digitalizadas sean mejores que las originales.

Para Kodak Alaris, trabajar con un socio como Atos supuso un logro muy importante a nivel empresarial, ya que sirvió para demostrar la importancia de la innovación y la calidad en un mercado clave.

Vaniida Grando, directora de Desarrollo Comercial de Kodak Alaris en Latinoamérica, afirma:

"Demostramos que contamos con la capacidad tecnológica para trabajar con una empresa importante y diseñamos una solución que permite automatizar los procesos empresariales de manera significativa y mejorar en gran medida el servicio de atención al cliente. Este proyecto es otro ejemplo de cómo el invertir en investigación, desarrollo y en conocer las necesidades de los clientes, permite crear una poderosa combinación de productos que da lugar a mejores resultados comerciales".

Actualmente, cada representante del servicio de atención al cliente cuenta con un scanner en su lugar de trabajo, es decir, pueden realizar las transacciones de manera rápida y eficiente sin dejar de interactuar con los clientes. Además, los clientes valoran la velocidad y la transparencia de los procesos, que han mejorado enormemente.

## ¿Desea obtener más información?

Llame al 1-800-944-6171  
[www.kodakalaris.com.mx/go/IM](http://www.kodakalaris.com.mx/go/IM)

### Kodak Alaris Inc.

2400 Mt. Read Blvd., Rochester, NY 14615 USA  
1-800-944-6171

### Gestión de información de Latinoamérica de Kodak Alaris

Para mayor información escribanos a:

[ventasdi@kodakalaris.com](mailto:ventasdi@kodakalaris.com)

México, Colombia, Centro América, Caribe,  
Perú y Venezuela (+52) 55 5351 7383  
Argentina, Bolivia, Paraguay, Uruguay  
y Chile (+54) 11 5280 0000



[Consultar el folleto de premios](#) ➔

Kodak Alaris se enorgullece de ser el ganador del premio Línea de scanners del año 2016 otorgado por Buyers Laboratory LLC (BLI). El premio, que es otorgado por el examinador independiente de productos de digitalización de documentos más importante del mundo, reconoce la calidad de toda la línea de productos, lo que se ve reflejado en la obtención de una serie de premios Pick de BLI en los últimos años. De hecho, Kodak Alaris ha sido distinguido con los premios Pick más veces que cualquier otro fabricante de scanners probados por BLI.