



## Estudo de caso

# Grande banco brasileiro alcança 80% em ganhos de produtividade ao implementar uma solução de digitalização da Kodak Alaris

Mais de 26.000 scanners da **Kodak ScanMate** i940 possibilitam agora transações mais rápidas, mais transparentes e mais precisas para a satisfação total dos seus clientes.

### Situação

Um dos maiores bancos do Brasil estava com dificuldades para oferecer um atendimento excepcional aos clientes frente à abertura de contas, à solicitação de financiamentos e à oferta de cotações de seguros. O banco usava scanners em escritórios, o que fazia com que os funcionários deixassem os clientes por um período para digitalizar os documentos. O que era percebido pelos clientes era a lentidão no serviço.

### Objetivo

Implementar uma solução de digitalização distribuída que permita os funcionários do banco digitalizar rapidamente documentos nas próprias e respectivas áreas de trabalho, enviando as informações diretamente aos fluxos de processos existentes e criando uma interação mais transparente e pessoal com cada cliente.

### Solução

Um total de 26.500 scanners **Kodak ScanMate** i940, inclusive drivers **Linux**, **TWAIN** e **SANE**, para a compatibilidade com os sistemas bancários existentes.

### Resultados

O fácil acesso a scanners rápidos, ágeis e confiáveis resultou em 80% no aumento da produtividade do banco, incluindo maior automatização e agilidade nos processos. Outro grande benefício observado foi a melhoria e atenção no atendimento aos clientes realizado pelos funcionários do banco.

Com milhares de agências por todo o país, um dos maiores bancos do Brasil oferece o conjunto completo de serviços financeiros a seus clientes, desde os mais básicos até financiamentos e seguros. Com sua considerável base de clientes, a eficiência das transações é muito importante. No entanto, uma abordagem de digitalização de documentos ultrapassada estava causando grandes atrasos de processamento e aumentando as preocupações entre os clientes.

### Uma expectativa de transações pontuais e transparentes

Quando os clientes iam ao banco, eles esperavam que as transações fossem rápidas, eficientes e pessoais. Infelizmente, as agências contavam com um número limitado de scanners, normalmente escondidos em um escritório administrativo. Como resultado, os funcionários precisavam interromper o atendimento a cada cliente para sair da mesa e digitalizar formulários, documentos de identificação e outros materiais. Essa forma de digitalizar as informações dos clientes criava um processo de captura digital extremamente lento.

Em virtude da demora, muitos clientes achavam que o funcionário do banco havia se esquecido de concluir suas transações ou, possivelmente, estava ocupado com outras tarefas. Além de ficarem frustrados com a espera, muitos deles se sentiam desconfortáveis com o fato de ter suas informações pessoais levadas por um funcionário para que fossem digitalizadas em um escritório.

## Uma parceria para a produtividade

Já cientes dos desafios do banco, Adriana Valli e Julio Salgado, responsáveis pelo desenvolvimento de negócios na Kodak Alaris, abordaram a organização para tratar de uma nova solução de digitalização distribuída. Eles propuseram o uso dos scanners **Kodak ScanMate i940**, cujos recursos e resultados se comparam aos dos dispositivos de maior porte. O scanners i940 cabem facilmente em pequenos espaços de trabalho e são totalmente compatíveis com outros sistemas empresariais em uso no banco.

Em seguida, eles recorreram à Atos, uma parceira de negócios autorizada da Kodak Alaris, líder internacional em serviços digitais e parceira de TI global do Comitê Olímpico Internacional (COI). Depois de analisar os processos de administração de documentos do banco, a Atos trabalhou com a Kodak Alaris para criar uma solução que não apenas capturasse dados dos documentos, mas também os enviasse diretamente aos processos empresariais do banco.

“Quando iniciamos com um cliente, executamos um processo de análise abrangente para assegurar que a combinação de tecnologias avançadas e os processos novos e atualizados ofereçam a eficiência e eficácia necessárias para que o cliente apresente um serviço excelente aos próprios clientes”, explica Cassio Beltrame, gerente de conta da Atos.

## Um investimento inédito em eficiência

A compra de 26.000 scanners **ScanMate i940** feita pelo banco é um investimento significativo em eficiência e atendimento ao cliente. O pequeno dispositivo com grande potência combinado com a flexibilidade de um scanner móvel, oferece a solução perfeita para digitalizar documentos pessoais na presença dos clientes.



Seu alimentador automático de 20 folhas aceita documentos, cartões de visita, documentos de identificação e cartões em alto ou baixo relevo. Além disso, a conexão via USB oferece a energia necessária. O modelo de scanner i940 também é compatível com a maioria dos produtos de software de digitalização e oferece a tecnologia Perfect Page da Kodak Alaris para a criação de imagens de documentos, o que permite corrigir cores, brilho, contraste, facilidade de leitura, orientação e planos de fundo para que as imagens digitalizadas fiquem ainda melhores que as originais.

Para a Kodak Alaris, trabalhar com uma parceira como a Atos foi um marco muito importante, pois isso comprovou o valor da inovação e da qualidade no mercado.

“Demonstramos nossos recursos tecnológicos para uma grande empresa e oferecemos uma solução que possibilitou uma automatização significativa dos processos empresariais e aprimorou expressivamente o atendimento ao cliente. Este projeto é outro exemplo de como o investimento em pesquisa e desenvolvimento e a compreensão das necessidades dos clientes podem gerar uma poderosa combinação de ofertas que incentiva melhores resultados empresariais”, diz Vanilda Grando, diretora de negócios da Kodak Alaris para a América Latina.

No banco, cada representante de atendimento ao cliente tem agora um scanner na própria estação de trabalho, o que significa que ele pode concluir as transações com rapidez e eficiência sem deixar de interagir com o cliente. Os clientes estão satisfeitos com a velocidade e a transparência desses processos aprimorados.

## Quer saber mais?

Ligue para: 1-800-944-6171  
[www.kodakalaris.com.br/go/IM](http://www.kodakalaris.com.br/go/IM)

**Kodak Alaris Inc.,**  
2400 Mt. Read Blvd., Rochester, NY 14615  
1-800-944-6171

**Kodak Alaris Brasil**  
Rod. Presidente Dutra, KM 154,7 - São José dos Campos São Paulo - Brasil - Cep: 12240-420  
Phone: +55 (12) 3500-1928  
E-mail: [vendasdi@kodakalaris.com](mailto:vendasdi@kodakalaris.com)



[Confira o folheto dos prêmios](#) ➔

A Kodak Alaris é uma orgulhosa vencedora do prêmio BLI 2016 de Linha de Scanners do Ano. Concedido pela verificadora independente e líder mundial em produtos de imagens de documentos, o prêmio reconhece a força de toda a linha de produtos, o que se reflete em uma série de prêmios “Escolha” do BLI nos últimos anos. Na verdade, a Kodak Alaris detém a maioria dos prêmios “Escolha” entre qualquer fabricante de scanners testado pelo BLI.