

CASE STUDY



Banco YETU

CUSTOMER SUCCESS STORY

No contexto de um ambicioso processo de Transformação Digital, o Banco YETU implementa soluções EasyVista com o apoio da Symplifyr para otimizar, digitalizar e automatizar processos de negócio e suporte.

O Banco YETU, SA, é uma Instituição Financeira Angolana, que iniciou a sua atividade em 18 de Setembro de 2015 com a missão de proporcionar uma plataforma de serviços financeiros inclusiva, servindo as necessidades dos particulares, pequenos e médios e grandes negócios em Angola, com distinção, tradição e inovação.

Enquanto plataforma de serviços financeiros, é um facilitador da resolução das necessidades dos seus Clientes e, mais do que um local físico onde o cliente se possa dirigir, é uma estrutura multicanal onde, através das tecnologias o cliente pode ter acesso a todos os produtos e serviços em qualquer lugar. O Banco YETU pretende estar sempre junto dos seus clientes onde quer que estejam, através da tecnologia a que têm acesso.

O DESAFIO

Neste contexto, a simplificação e digitalização de processos, quer de negócio quer de suporte, desempenham um papel essencial por proporcionar alicerces robustos para melhorar significativamente o serviço ao cliente. Era necessário automatizar os processos, para reduzir a complexidade, bem como para agilizar as operações, permitindo respostas mais rápidas às necessidades do cliente e dos colaboradores do Banco YETU, e assim estar com o cliente no momento e no canal certos, com o serviço certo, contribuindo para os objetivos de redução da pegada de carbono do Banco YETU.

Foi neste contexto que a equipa da Symplifyr implementou as soluções da EasyVista para ITSM (IT Service Management) e ESM (Enterprise Service Management).

“COM A EASYVISTA, E COM O EMPENHO CONJUNTO DAS EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES DO BANCO YETU E DA SYMPLIFYR, FOI POSSÍVEL IMPLEMENTAR RÁPIDA E ITERATIVAMENTE MÚLTIPLOS PROCESSOS, ACELERANDO O TIME TO MARKET DA DIGITALIZAÇÃO DO BANCO YETU E COM CUSTOS BASTANTE COMPETITIVOS COMPARADOS COM OUTRAS ABORDAGENS.”

ENG. FILIPE BERARDI

Administrator, Banco YETU

A SOLUÇÃO EASYVISTA

Desde o início do projeto, a equipa da Symplifyr colaborou diariamente e lado-a-lado com as equipas do Banco YETU no processo de digitalização de processos de negócio, implementando os processos em EasyVista com uma abordagem Agile, através de sprints para cada novo processo, iterando em otimizações sucessivas. Anteriormente, as aberturas de contas, as solicitações de cartões, os pedidos de TPAs, entre outros eram feitos através de formulários em papel. Hoje os processos estão digitalizados, passando exclusivamente pela EasyVista. Os processos deixaram de ser tramitados por e-mail, circulam agora em fluxos automáticos, centralizados num único repositório, com total visibilidade de possíveis atrasos ou constrangimentos e um melhor controlo dos níveis de serviço.

A digitalização veio, otimizar toda a tramitação e controlo dos processos e também para a redução da utilização do papel, um pequeno, mas importante passo na implementação das políticas ESG que são uma preocupação para o Banco YETU.

“DE ACORDO COM A DRA. CARLA MARQUES, DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DO BANCO, A IMPLEMENTAÇÃO DA ABERTURA DE CONTA NA EASYVISTA VEIO TRANSFORMAR O PROCESSO NUM TODO E FOI UM MARCO POSITIVO NA MELHORIA CONTÍNUA DOS NOSSOS SERVIÇOS.”

DR^a CARLA MARQUES

Diretora do Departamento de Operações, Banco YETU

“AO NÍVEL DOS BALCÕES, HÁ AGORA TOTAL AUTONOMIA PARA INICIAR OS PROCESSOS E VISIBILIDADE DO SEU ESTADO, PERMITINDO ATUAR RAPIDAMENTE E AUMENTAR A PREVISIBILIDADE. DIARIAMENTE, OS ASSISTENTES EM TODAS AS AGÊNCIAS DO BANCO YETU ESPALHADAS PELO PAÍS, SUBMETEM VÁRIOS PEDIDOS DE DIVERSAS TIPOLOGIAS, TODOS INICIADOS JUNTO DOS CLIENTES.”

Mas não são apenas os pedidos feitos pelos clientes nas agências que fluem na EasyVista. Os habituais pedidos de serviço e reporte de incidentes (ITSM) também estão implementados na ferramenta e o objetivo é que todos os pedidos de áreas internas do Banco YETU, como por exemplo da área de logística, passem também a circular exclusivamente pelo EV.

Este projeto trouxe inúmeras vantagens ao Banco YETU: com a EasyVista os processos tornam-se mais simples e otimizados e o controlo dos mesmos é mais eficaz, sendo agora possível gerir de forma unificada.

Um projeto desta magnitude funciona graças à existência de uma forte componente de gestão da mudança e por isso o trabalho em sintonia com o Banco YETU permitiu que a transição fosse suave e a adoção positiva. Ainda existe um caminho a percorrer, porém é notório que os colaboradores do Banco YETU estão satisfeitos e interessados em participar neste projeto que visa simplificar o seu dia-a-dia.

A busca pela melhoria na qualidade nos serviços prestados aos nossos clientes é uma constante no Banco Yetu. A EasyVista veio ajudar-nos no alcance desta meta, um instrumento de trabalho pratico para o dia a dia que irá de facto contribuir na melhoria da nossa organização interna e qualidade de serviço prestado.

ENG. JESER CATPSE

Diretor de Tecnologias e Sistemas de Informação, Banco YETU

“ NESTE PROJETO CONTÍNUO, NO QUAL ESTAMOS MUITO ORGULHOSOS POR PARTICIPAR, OS DESAFIOS SÃO CONSTANTES, MAS FAZER PARTE DE ALGO TÃO GRANDE E COM TANTO IMPACTO É ÚNICO E POR ISSO CONTINUAMOS EMPENHADOS EM FAZER O NOSSO MELHOR PARA QUE O BANCO YETU SE TORNE CADA VEZ MAIS DIGITAL.”

Desafio

- Otimizar e digitalizar processos de negócio e suporte
- Melhorar o serviço ao cliente
- Reforçar o posicionamento inovador do banco

Soluções

- EV Service Manager com tecnologia EV Service App

Benefícios para o negócio

- Operações mais eficientes
- Melhor serviço ao cliente
- Melhorar a experiência do colaborador
- Auditabilidade e rastreabilidade