

# Personalización de pantallas (CUI) para el sector bancario

## Caixa Popular incrementa la productividad de su plantilla con la tecnología de Brother



### Introducción

Caixa Popular es la principal entidad del sistema financiero valenciano. Con más de 40 años de historia, se caracteriza por hacer una banca cooperativa, valenciana, con valores, próxima, social y diferente. Destaca por su gestión ética, profesional y su compromiso por el entorno más próximo. En definitiva, Caixa Popular es una entidad solvente, en crecimiento, orientada a la innovación, y con el objetivo de proporcionar la mejor experiencia a las personas que confían en ella.

Para Caixa Popular la personalización de su oferta es fundamental para alcanzar la satisfacción de sus clientes, a los que ofrece una amplia gama de servicios financieros para cubrir las posibles necesidades de productos de inversión y de ahorro que puedan tener los mismos. Por eso, la compañía necesitaba un proveedor global de servicios de impresión que le permitiese alcanzar ese nivel de personalización, y vieron en Brother el aliado perfecto para migrar todo su parque de impresión.

A través del distribuidor Sercopi Levante (en adelante Sercopi) –un partner con más de 25 años de experiencia, especializado en ayudar a sus clientes en la transformación digital, y con el que llevan trabajando más de cinco años– Caixa Popular ha instalado en cada una

de las más de 70 oficinas que tiene en la región de Levante **una impresora láser monocromo HL-L6450DW y un equipo multifunción laser monocromo MFC-L6950DW**. Desde el primer mes que empezaron a operar con estos equipos, empezaron a experimentar importantes beneficios para su negocio.

### Antecedentes

Los usuarios de productos de inversión y ahorro demandan servicios cada vez más personalizados, por lo que Caixa Popular considera la personalización como el principal aspecto a la hora de desarrollar cualquier producto. De esta forma ofrece un valor añadido a sus clientes, algo que le garantiza la continuidad de su negocio.

Dado que con su anterior parque de impresión no estaban consiguiendo el nivel de personalización requerido, y teniendo en cuenta su estricta política de proveedores, que incluye un proceso de selección transparente, decidieron sacar a licitación este proyecto de impresión, al que se presentaron más de 15 proveedores con igualdad de oportunidades. Sercopi, supo entender perfectamente las necesidades de Caixa Popular y ofreció la solución que mejor se adaptaba a las mismas, gracias a la tecnología de Brother, al amplio conocimiento que ya tenía de Caixa Popular y a su dilatada experiencia en proyectos de este tipo.

### Descripción general

#### Desafío

Satisfacer las necesidades de los usuarios de productos de inversión y ahorro, que demandan servicios cada vez más personalizados.

#### La solución

Una impresora láser monocromo HL-L6450DW y un equipo multifunción láser monocromo MFC-L6950DW, junto con la solución avanzada de personalización de pantallas CUI, que se han instalado en todas y cada una de las más de 70 oficinas de Caixa Popular.

#### El resultado

La personalización de las pantallas LCD de los escáneres e impresoras multifunción con iconos de flujos de trabajos mejora la experiencia de usuario y tiene un impacto directo sobre la productividad.

## Solución

La solución, cuyo despliegue se ha llevado a cabo en apenas dos meses –entre 40 y 50 equipos a la semana–, consiste en **una impresora láser monocromo HL-L6450DW y un equipo multifunción láser monocromo MFC-L6950DW**, que se han instalado en todas y cada una de las más de 70 oficinas de Caixa Popular. El despliegue cuenta como principal valor añadido la solución avanzada de Brother Custom User Interface (en adelante CUI), que permite personalizar las pantallas LCD de los escáneres e impresoras multifunción con iconos de flujos de trabajos adaptados a las necesidades de cada usuario específico. El equipo multifunción integra esta solución avanzada CUI de Brother, que es lo que principalmente ha hecho que Caixa Popular se decante por el fabricante dado el valor añadido que esta solución les aporta. Además, los equipos presentan un diseño compacto, incluyen la función de impresión dúplex, y son muy asequibles, algo que también se ha tenido en cuenta a la hora de adoptar esta tecnología.

Caixa Popular está utilizando el equipo multifunción para la digitalización de documentos, principalmente. Y es que uno de los objetivos de su plan de responsabilidad social corporativa es reducir el uso del papel a través de su programa **‘Oficina sin papeles’**, algo que están consiguiendo con esta tecnología de Brother. No sólo esto, sino que esta experiencia positiva, ha favorecido la ampliación del parque, realizándose una **implantación 10 unidades del escáner ADS-2800W de Brother** en algunas de sus oficinas, cuyas funcionalidades les están sorprendiendo positivamente, ya que, además de la solución avanzada CUI para personalizar el panel de usuario, incluye diferentes opciones de conectividad – WiFi, USB y Ethernet –, presenta un diseño muy compacto, accesible, y tiene un uso extremadamente sencillo. La compañía espera extender la instalación de este escáner al resto de oficinas.



Debido a la constante necesidad de impresión y escaneado de las oficinas de Caixa Popular, la transición del anterior parque al actual era crítico, ya que el servicio no podía verse interrumpido. La implantación, en tiempo récord, se ha podido llevar a cabo gracias a la aportación de Sercopi, que realizó la configuración de los equipos con carácter previo para que el momento de la instalación fuera prácticamente un “plug and play”.

La tecnología de Brother se ha adaptado perfectamente a las necesidades de Caixa Popular, a pesar de haber sido un importante despliegue, ya que han migrado más de 150 equipos de impresión en todas sus oficinas. De esta forma, han podido incluir a los dispositivos Brother en todos sus flujos documentales, en la mayoría de los cuales se maneja información muy confidencial, tornando el proceso de trabajo en uno más sencillo, ágil y perfectamente integrado con el resto de las soluciones y entornos de la entidad bancaria.

## Beneficios

Gracias a Sercopi y Brother, Caixa Popular ha conseguido importantes ahorros de tiempos para el personal, lo que se traduce en un incremento de la productividad de los empleados y de la agilidad de los procesos. Han pasado de una tarea compleja para una persona, que requería muchos pasos para llevar a cabo algo sencillo, a un proceso muy intuitivo que cualquier empleado puede

completar a través de un mismo interfaz como es CUI.

La implantación fue muy rápida y sencilla, ya que la propuesta de Brother es muy intuitiva, y no ha sido necesario formar al personal para poder utilizar la solución. Además, los equipos se han adaptado perfectamente a los drivers existentes de Caixa Popular.

Por otro lado, la compañía también ha experimentado importantes ahorros en el consumo energético, lo cual es muy importante en la política RSC de la principal entidad financiera valenciana. Además, la posibilidad de reciclar los tóneres usados, mediante el sistema de devolución que ofrece Brother a todos sus clientes, también ha sido un aspecto decisivo a la hora de optar por la marca. La preocupación de ambas empresas por el medio ambiente ha hecho que el encaje sea perfecto.

La solución también ha sido un éxito entre sus empleados. Estos ya no tienen que preocuparse de cómo tienen que enviar un documento, ya que el envío se ha convertido en un proceso natural y sencillo.

En cuanto al impacto en los clientes de Caixa Popular, también se han visto beneficiados, ya que al reducir el tiempo que los empleados tardan en realizar las gestiones, estos pueden dedicarse más a lo realmente importante: atender mejor a sus clientes y que se reduzcan sus tiempos de espera, lo que se traduce en una mayor satisfacción.

“La combinación de Sercopi y Brother nos ofrece un valor añadido diferencial. Mientras que Sercopi cumple con todos los principios de nuestra selección de proveedores, y demuestra un fuerte interés por nuestra filosofía de trabajo, Brother aporta una ventaja adicional a otros dispositivos que existen en el mercado, ya que su solución CUI permite a nuestro Área de Medios y Tecnología despreocuparse de la gestión y que todos los equipos funcionen automáticamente de manera rápida y sencilla. La tecnología táctil y la calidad gráfica de los paneles mejora la experiencia de usuario y tiene un impacto directo sobre la productividad”

Explica José María Cervigón Martínez,  
director de Informática de Caixa Popular

## Solución avanzada de Personalización de Pantallas (CUI)



Personalización completa de la pantalla.



Restringe el acceso de los usuarios a funcionalidades.



Permite cargar tu propio fondo de pantalla e iconos a medida.



Crea flujos de trabajo personalizados incluyendo destinos “escanear a” propios.



### Sobre Brother

Brother es un experto en soluciones de impresión y digitalización, cuya apuesta por el ámbito del etiquetado y la movilidad le está permitiendo evolucionar hacia nuevos mercados, tanto dentro del entorno empresarial como de la Administración Pública. De esta forma, la compañía ha adquirido una fuerte presencia en la mayor parte de los sectores de actividad, con especial foco en salud, retail y transporte y logística.

Brother está presente en España desde 1997 y pertenece a Brother Industries LTD. Fundada en 1908, es una de las grandes empresas japonesas que desarrolla su actividad tecnológica en el mercado mundial. Sus productos están presentes en más de 100 países. Cuenta con más de 37.600 empleados.

### Contacto:

Tel.: 91 655 75 70  
C/ Julián Camarillo, 57 28037 - Madrid

brother.es