



Agilizando uma Operação Móvel de Crédito e Cobrança

A ZEBRA AJUDA O GRUPO ELEKTRA, GRANDE VAREJISTA DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS DO MÉXICO, A FORNECER AOS AGENTES DE CRÉDITO NOVAS FERRAMENTAS EFICAZES PARA VISITAS A DOMICÍLIOS

Em seus esforços de desenvolvimento de uma forte infraestrutura financeira para a inclusão financeira de todos os setores da economia, o México criou um ambiente regulatório que permite a entidades não bancárias fornecer serviços financeiros.

Em 2002, o Grupo Elektra, o maior varejista especializado do México, recebeu uma licença bancária e criou o Banco Azteca, o primeiro banco comercial baseado em uma estrutura de varejo.

Hoje, o Banco Azteca opera filiais dentro das lojas Elektra espalhadas por todo o México, oferecendo crédito na loja a uma grande parcela da população, permitindo que comprem aparelhos, móveis e outros itens caros em prestações acessíveis.

A Elektra, um varejista de eletrodomésticos e eletrônicos com mais de 1.200 lojas, oferece serviços financeiros, cartões de crédito e seguro, e é a empresa-mãe da Italika, a maior marca e fabricante de motocicletas do México.

RESUMO

Cliente

Grupo Elektra
Banco Azteca

Setor

Varejo
Serviços financeiros

Desafio

Equipar uma equipe de cobrança móvel com impressoras leves, duráveis e que tenham conectividade Bluetooth com tablets de classe de consumidor

Solução

• Impressora Zebra iMZ220

Resultados

Maior produtividade no trabalho, logística otimizada, cobranças aperfeiçoadas, menores custos operacionais e menos tempo de paralisação do equipamento

Equipe de Operações de Cobrança a Domicílio da Elektra

Em 2002, quando o Grupo Elektra abriu as filiais do Banco Azteca em suas lojas, lançou também uma força de trabalho móvel que faz visitas a domicílios para investigar potenciais clientes e cobrar o pagamento das prestações.

Hoje, uma frota de 8.000 agentes de crédito e cobrança, ou *jefes de credito y cobranza*, usam motocicletas para coletar os pagamentos das prestações mensais.

Cada agente de cobrança visita, em média, 60 clientes em um só dia, emitindo recibos pelos pagamentos efetuados ou lembretes de pagamento para os clientes que não estão em casa.

Antigamente, o agente imprimia um recibo para o cliente a cada pagamento e registrava os dados do pagamento manualmente em um formulário de papel. No fim do dia, cada um dos aproximadamente 800 supervisores regionais inseriam as informações dos formulários coletados de seus agentes no sistema de computadores da empresa — um processo que levava horas e que era propenso a erros.

A BUSCA POR UMA IMPRESSORA CONFIÁVEL E DURÁVEL

O Grupo Elektra conduziu uma busca exaustiva por uma impressora que atendesse a seus requisitos específicos de custo e conectividade. “Nossa frota estava usando um único dispositivo grandão que integrava um computador portátil e uma impressora, mas queríamos ter dispositivos separados”, diz Jorge Xochihua Macias, que lidera o departamento de serviços administrativos da Elektra.

A empresa estava preocupada com a durabilidade da impressora. Com uma programação apertada de viagens diárias de motocicleta, os agentes precisavam de uma impressora resistente, capaz de suportar as condições árduas do mundo real. E, como



a operação exige a impressão de mais de 400.000 recibos por dia, a confiabilidade da impressora também era extremamente importante.

Após um processo de solicitação de propostas, entre várias das principais marcas de impressora, a empresa escolheu a impressora móvel Zebra iMZ220 como a melhor opção por seus recursos técnicos, durabilidade, qualidade, preços e o suporte da equipe comercial no México. “Concluimos que a Zebra era o único fabricante capaz de fornecer a tecnologia, o suporte e os produtos de que precisávamos”, diz Xochihua.

A impressora iMZ220 é uma impressora de ciclo de trabalho médio, ideal para situações que exigem recibos rápidos e simples por demanda. Essas impressoras suportam a conectividade Bluetooth com os mais conhecidos sistemas operacionais dos smartphones e tablets atuais.

EQUIPANDO UMA FORÇA DE TRABALHO MÓVEL

Em 2008, o Grupo Elektra começou a implantar as impressoras Zebra iMZ220 em seu exército de agentes de cobrança em campo, por todo o país. As impressoras Zebra agora estão provando ser uma opção flexível e confiável, ideal para o processo de cobrança da Elektra.



8.000
agentes de crédito e cobrança, ou *jefes de credito y cobranza*, usam motocicletas para coletar os pagamentos das prestações mensais.

400,000
recibos impressos por dia.

Com agentes indo de motocicleta a vários destinos, é importante que as impressoras móveis sejam confortáveis e fáceis de usar. O design leve da impressora móvel iMZ220 a torna ideal para uso nos ambientes de contato com clientes em campo. E, como ela é leve e compacta, é fácil para os agentes carregá-la confortavelmente por longos períodos de tempo em uma presilha no cinto ou uma faixa tiracolo, para impressão prática e confortável.

“Os usuários estão felizes com a impressora”, diz Xochihua. “Eles costumavam usar uma impressora maior e apreciam o fato de que a iMZ220 é muito mais leve — e mais resistente. A bateria dura muito mais e o papel nunca fica atolado, como acontecia com as impressoras antigas. Eles também adoram a estabilidade da conectividade Bluetooth.”

AGILIZANDO AS OPERAÇÕES DE COBRANÇA

O novo processo automatizado e as visitas em pessoa oferecem uma oportunidade única para a equipe móvel cobrar e acessar mais informações de clientes, o que resulta em cobranças aprimoradas e mais visitas por dia.

Agora, em vez do processo manual antigo, o agente usa as impressoras móveis Zebra e tablets habilitados para Bluetooth para registrar cada transação e gerar recibos. Os dados que antes eram registrados em formulários de papel podem ser processados com segurança e eficiência em questão de segundos. E, no fim de cada turno, esses dados são carregados no sistema host em minutos, em vez de horas. Isso permite à Elektra atender mais clientes sem aumentar a equipe de cobrança, economizando custos consideráveis de mão de obra.

MAXIMIZANDO A PRODUTIVIDADE DA IMPRESSORA

Durabilidade e vida da bateria são critérios essenciais de desempenho da impressora móvel para contenção de custos. Com sua enorme força de trabalho móvel e volume de

transações diárias, Elektra tem a preocupação de que seu equipamento esteja sempre em boas condições operacionais para garantir o máximo de tempo de uso sem paralisação.

A impressora móvel Zebra iMZ220 foi projetada com a durabilidade necessária para suportar bem as condições encontradas no mundo real pela equipe de cobrança móvel da Elektra. Como as impressoras passam por testes rigorosos de durabilidade, que vão muito além dos requisitos, a fim de simular ambientes do mundo real para trabalhadores móveis, a empresa tem a tranquilidade de saber que as impressoras são construídas para suportar quedas, batidas, choques, acidentes e extremos ambientais.

Além disso, a Elektra conta com a cobertura do Zebra OneCare para suas impressoras, o que ajuda a organização a garantir que elas tenham o máximo de tempo de uso sem paralisação e desempenho ideal. “Nosso contrato do Zebra OneCare cobre nosso equipamento, e os prazos de reparo têm sido fantásticos — apenas uma semana, o que é ótimo, especialmente quando comparado com outros fabricantes”, diz Xochihua. “Estamos realmente impressionados

“Os usuários estão felizes com a impressora. Eles costumavam usar uma impressora maior e apreciam o fato de que a iMZ220 é muito mais leve — e mais resistente. A bateria dura muito mais e o papel nunca fica atolado, como acontecia com as impressoras antigas. Eles também adoram a estabilidade da conectividade Bluetooth.”

Jorge Xochihua Macias, que lidera o departamento de serviços administrativos da Elektra

ESPECIFICAÇÕES DA ZEBRA iMZ220



LARGURA DE IMPRESSÃO
48mm / 1.9"

VELOCIDADE DE IMPRESSÃO
Até 102mm / 4" por segundo

DURABILIDADE
Classificação IP42, proteção contra poeira e líquidos (IP54 com capa protetora)
Queda de 4 pés 1.2m em concreto

PESO
0.32kg / 0.70lbs com bateria



com a integridade e o profissionalismo em geral da equipe da Zebra no México.”

A cobertura do Zebra OneCare inclui trocas de equipamento, exigidas por causa do desgaste normal de uso e também por danos acidentais. Os especialistas do suporte técnico da Zebra estão disponíveis para ajudar com praticamente qualquer problema de qualquer impressora Zebra, oferecendo soluções rápidas para minimizar seu impacto nas operações móveis da Elektra.

REDUZINDO O CUSTO DE FAZER NEGÓCIOS

O novo processo de gerenciamento de recibos está permitindo que a Elektra contenha custos operacionais de diversos modos. Os recibos menores gerados pelas impressoras móveis economizam porque usam menos papel e

eliminam a necessidade de manter registros manuais. Com a possibilidade de carregar as informações de pagamento do cliente em um sistema host em minutos, a empresa também é capaz de processar as cobranças em muito menos tempo. Equipar a equipe de cobrança com dois dispositivos que operam independentemente um do outro garante ao Grupo Elektra mais flexibilidade e reduz o custo da troca quando os dispositivos estragam.

PLANOS FUTUROS

A Elektra e o Banco Azteca estão felizes com o desempenho das impressoras móveis Zebra em suas operações de cobrança móveis. Eles estão planejando renovar todas as impressoras da divisão de crédito e cobrança, que engloba 10.000 pessoas. O Banco planeja renovar 5.000 impressoras nos próximos dois anos.

“Nosso contrato do Zebra OneCare cobre nosso equipamento, e os prazos de reparo têm sido fantásticos — apenas uma semana, o que é ótimo, especialmente quando comparado com outros fabricantes.”

Jorge Xochihua Macias, que lidera o departamento de serviços administrativos da Elektra

Para mais informações, acesse www.zebra.com/retail



NA e Sede Corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Matriz para Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Matriz para Europa,
Oriente Médio e África
zebra.com/locations
mseurope@zebra.com

Matriz para América Latina
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com