Otimizando a cadeia de numerário no varejo:

From Pocket to Profit

Automatize | Autentique | Proteja | Acelere

A VERDADE SOBRE O NUMERÁRIO

Não tem sido difícil, ao longo das últimas duas décadas, encontrar artigos e ensaios afirmando confiantemente que estamos muito próximos da extinção do uso de numerário. Esse tipo de previsão normalmente era feita por pessoas e empresas que buscavam promover suas próprias opções (muitas vezes tecnológicas) ao uso de numerário, porém, apesar de todos os seus esforços, o numerário continua gozando de ótima saúde em quase todos os mercados do mundo.

Já faz mais de meio século que o primeiro cartão plástico foi lançado e temos mais numerário em circulação, tanto nas economias desenvolvidas como nas emergentes, que em qualquer momento da história. O numerário continua sendo o modo mais importante de pagamento em locais bastante surpreendentes: a Alemanha é a economia que usa mais numerário no planeta, e mais da metade das transações na Austrália, França, Canadá e nos Países Baixos é feita em numerário. Mesmo enquanto a “revolução omni-channel” ganha velocidade, é instrutivo observar como tantos alemães preferem pagar suas compras em numerário no momento da entrega.

Os modos de escolha e de pedidos de produtos, em outras palavras, parecem estar mudando mais rapidamente do que as preferências de pagamento em si. Em todo o mundo, os pagamentos em numerário ainda representam pelo menos 20% do valor de todas as transações no varejo, e esse número mantém-se surpreendentemente forte, apesar dos esforços dos revolucionários digitais de reduzi-lo.

Exemplos recentes de dificuldades econômicas vividas por países em todo o mundo reforçaram o fato de que muitas pessoas ainda têm uma ligação emocional com o numerário. É ele que você guarda "embaixo da cama", quando já não confia no sistema bancário. É ele que lhe dá uma sensação de segurança, uma forma de riqueza que se pode tocar, sentir, contar e guardar ao seu fácil alcance. Ele ainda tem um status diferente ao de qualquer outra forma de pagamento eletrônico. E isso é porque o numerário é algo sólido e tangível, não apenas um conceito, como carteiras digitais e cartões plásticos. Neste mundo do século 21, quando há um aparente domínio da tecnologia, isso ainda significa alguma coisa.

Por tudo isso, numerário ainda está entre nós e provavelmente continuará sendo extremamente importante para consumidores e, consequentemente, para varejistas por muitas décadas. E ele é realmente importante. Para começar, para um grande grupo de cidadãos, os métodos eletrônicos de pagamento ainda não são adequados ou suficientemente atraentes. Outros preferem a simplicidade e a facilidade de fazer compras com numerário na mão, mesmo que seja apenas porque (para eles), isso parece ser mais seguro. Os dólares ou euros no seu bolso não podem sofrer um ataque cibernético e os riscos de batedores de carteira parecem modestos quando comparados às ameaças assustadoras de roubo de identidade on-line.

E, obviamente, quantos varejistas dariam as costas a 20% de todas as suas vendas potenciais por considerarem o manuseio de numerário entediante ou difícil? Muito poucos, particularmente no clima econômico atual. A escolha que os varejistas têm, portanto, é simplesmente esta: como podem otimizar a forma como processam e manuseiam o numerário para reduzir os próprios custos e riscos, e melhorar o tempo até o lucro?

NOVAS DISCIPLINAS NO PROCESSAMENTO DE NUMERÁRIO

O numerário é um item físico. Isso significa que a forma como ele se move de um lugar a outro precisa ser gerenciada como você faria com qualquer outro objeto de valor. Isso significa que precisamos pensar em como gerenciar o movimento e o uso de numerário da mesma forma como fazemos com mercadorias no varejo. Em outras palavras, também existe uma cadeia de suprimento para numerário, que chamamos de Cadeia de Numerário no Varejo.

Nenhum setor do mercado possui mais experiência na gestão da cadeia de suprimento do que o varejista. O controle firme sobre a gestão das cadeias de suprimento, juntamente com um impulso incansável por melhoria contínua, transformou a forma como a maioria dos varejistas opera. Essa disciplina essencial levou a:

- Enormes reduções em armazenagem e estoque, com entrega por demanda ("just in time") liberando amplos espaços, evitando investimentos excessivos de capital e reduzindo riscos.
- O equilíbrio automatizado de suprimento e demanda, com sistemas em tempo real permitindo aos varejistas comprar exatamente aquilo que precisam, quando precisam e com o mínimo de intervenção humana.
- Enormes economias de escala, já que os varejistas usam seu tamanho e poder de compra para negociar menores preços, ao mesmo tempo em que garantem a identificação e remoção de filas lentas.
- A logística simplificada, usando análises aperfeiçoadas para garantir que os números sejam reduzidos sem comprometer a disponibilidade de produtos mas, ao mesmo tempo, reduzindo custos.
- Melhor experiência do cliente, devido à resposta mais ágil às necessidades reveladas nos seus hábitos de compra.

Assim, e de outras formas, os varejistas reduziram seus riscos, cortaram custos fixos, se tornando mais capazes de refletir as necessidades do mercado. Podemos então aprender com o setor mais maduro da cadeia de suprimento quando pensamos em gestão de numerário?
A resposta certamente é sim. De fato, a otimização da cadeia de numerário no varejo pode envolver um grande número de técnicas que não apenas reduzem os custos de manuseio e processamento, mas também transformam o numerário em benefícios de serviço para os clientes.

Para obter o máximo de benefício do uso de numerário, os varejistas devem ser capazes de movê-lo do bolso do cliente para a sua própria conta bancária, quando consequentemente se torna lucro, da forma mais rápida, eficiente e segura possível. Vamos considerar as etapas lógicas de uma cadeia de numerário tradicional no varejo e ver como ela funciona:

Primeiro passo: o cliente entrega numerário ao varejista no ponto de venda para concluir uma transação. Para que isso seja feito corretamente, o caixa precisa autenticar o numerário, guardá-lo com segurança e dar o troco.

Isso não é tão simples quanto parece. O varejista precisará tomar medidas de combate à falsificação, garantindo que as mudanças de design e os recursos de segurança sejam corretamente identificados, e confirmando que as notas e moedas fornecidas são legais. Um outro problema muito importante para a maioria dos varejistas (especialmente aqueles que lidam com alimentos) é o da higiene. O numerário pode ser sujo, e é importante proteger os produtos vendidos de quaisquer problemas decorrentes disso.

Segundo passo: o numerário precisa ser reunido e contabilizado. Isso significa interromper o fluxo do caixa para retirá-lo do terminal do ponto de venda para um local no back-office, onde a contagem inicial pode ser feita e qualquer discrepância investigada. A transferência de numerário leva tempo e, claro, apresenta seus próprios riscos de segurança. Assim como tudo que acontece no back-office. Tipicamente, o numerário é guardado com segurança até ser coletado e/ou depositado em banco.

NOVAS DISCIPLINAS NO **PROCESSAMENTO DE NUMERÁRIO** [continuação]

Terceiro passo: periodicamente, o numerário é depositado em um banco, muitas vezes levado por uma empresa especializada no transporte de valores, e normalmente levado, em primeira instância, a um centro de processamento, onde será contado e verificado novamente. De forma bastante semelhante à gestão de estoque físico, o aumento do número de pontos de contato e de etapas de conciliação também aumenta os custos de manuseio. Enquanto isso, o varejista normalmente faria um pedido de troco em uma variedade de denominações, provavelmente pedindo mais do que o estritamente necessário para garantir que as caixas registradoras nunca fiquem sem troco quando precisarem.

Quarto passo: depois que o numerário é recebido no banco ou na central de numerário e uma nova rodada de conciliação é realizada, ele é creditado na conta do varejista. Nesse ponto da cadeia de numerário tradicional, e somente nele, o processo chega ao fim e o numerário completa a jornada do bolso do cliente à conta do varejista.

Essa é uma análise bastante generalizada do uma cadeia tradicional de numerário no varejo e há muitos casos em que poderá haver uma ou mais etapas ao longo do caminho, e outros casos em que poderá haver menos. Contudo, assim como com qualquer objeto físico que precisa ser movido para se transformar em valor, é necessário haver uma cadeia de suprimento e ela está sujeita exatamente às mesma regras que qualquer outra.

Quando há uma cadeia de suprimento, a otimização é tanto necessária quanto possível. Parte da otimização é impulsionada por melhores tecnologias e outra parte pelo uso mais inteligente do tempo, melhor treinamento, gerenciamento mais racional do tempo dos funcionários e por muitos outros fatores. Em primeiro lugar, porém, você precisa ter a consciência e a compreensão que o ajuda a entender que há uma melhor maneira, e a ambição que o leva a identificar e implementar essa melhor maneira.

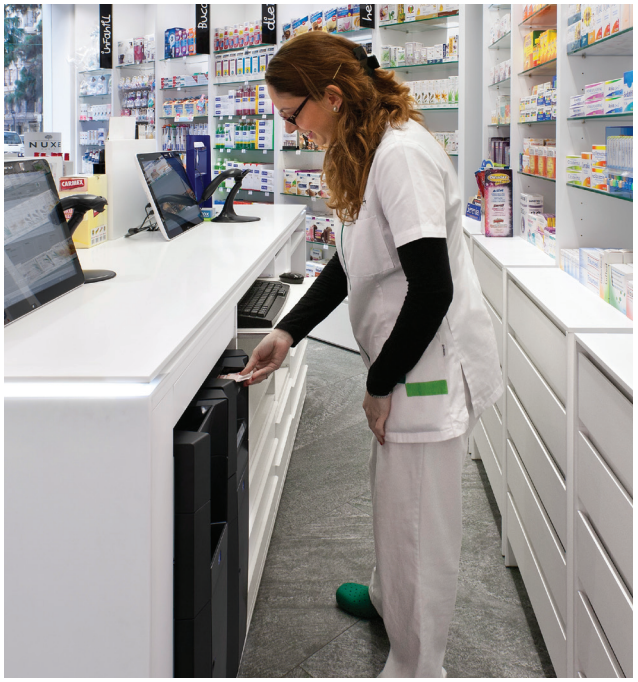
Acreditamos que aplicar as técnicas de “Autenticar”, “Proteger”, “Automatizar” e “Acelerar” na cadeia de numerário no varejo gerará benefícios significativos, em última instância otimizando a tal nível que o numerário possa ser movimentado e gerar valor acima dos seus aparentes limites físicos. Em outras palavras, podemos chegar ao ponto em que o numerário se torne o pagamento eletrônico do futuro. Tal transformação não é sem precedentes: ela simplesmente reflete a evolução do numerário da mesma forma que as transações de pagamentos de crédito e débito passaram dos cupons de papel e da autorização por telefone, métodos comuns há apenas vinte anos atrás, aos “pagamentos eletrônicos”.

OPORTUNIDADES DE OTIMIZAÇÃO

Para começar a transformar a eficiência e o valor da cadeia de numerário no varejo, precisamos mudar nossa maneira de pensar no papel potencial do numerário na nossa economia cada vez mais tecnológica e tomar medidas concretas para melhorar a eficiência em cada etapa importante da cadeia.

Isso começa com a aceitação de que:

O numerário pode evoluir e se tornar um “pagamento eletrônico”. Um fator determinante para que o numerário se torne pagamento eletrônico é um conceito chamado crédito “temporário” ou “imediato”. Essa é uma tendência crescente em um número cada vez maior de ambientes bancários de varejo, e já é uma prática estabelecida em muitos mercados, incluindo os Estados Unidos, África do Sul, Países Baixos, Rússia e outros. A tecnologia é usada para “Autenticar”, “Proteger” e “Automatizar” o processo até o ponto em que o nível de confiança no valor do numerário armazenado seja alto o suficiente em um determinado momento que a conta do varejista possa ser creditada no mesmo dia. Em última instância, isso pode acontecer no momento em que o numerário é recebido no ponto de venda ou quando é guardado no back-office.



Os requisitos básicos são:

- Um dispositivo seguro de depósito de numerário dentro da loja que atue como uma forma de caixa eletrônico (o tipo que permita tanto depósitos como saques). O dispositivo pode receber o numerário diretamente do cliente, ou indiretamente do back-office na forma de depósitos do ponto de venda, verificar sua autenticidade, contá-lo e guardá-lo com segurança.
- O requisito básico para um valor de crédito imediato é a capacidade de enviar dados do numerário em caixa uma vez por dia, em um horário predeterminado. A maioria dos bancos desejará ter um só ponto de conciliação, em vez de numerosas verificações de dados.
- Com base nesse fluxo de dados, o banco pode creditar o numerário recebido na conta do varejista, com o recebimento do numerário em si sendo realizado em um momento posterior. O varejista tem todas as vantagens de numerário no banco e, enquanto isso, conta com melhor liquidez, acesso a capital de giro e, quando as taxas de juros voltarem a um nível mais normal, a capacidade de obter lucro simplesmente pelo saldo em conta.
- Isso abre a possibilidade de uma concorrência real no espaço bancário, com as transportadoras de valores lutando para obter maior valor na cadeia e os bancos competindo para criar serviços novos e mais eficientes. A reciclagem de numerário reduz a necessidade de viagens (da transportadora de valores para o cliente e, em seguida, para a agência bancária), o que reduz os custos e aumenta a eficiência operacional. Os bancos e as transportadoras de valores podem cobrar, e o fazem, pelo “serviço especial” que oferecem, e todos os envolvidos se beneficiam com o acesso mais rápido ao numerário e com menores custos fixos.

OTIMIZANDO A CADEIA DE NUMERÁRIO NO VAREJO – from pocket to profit

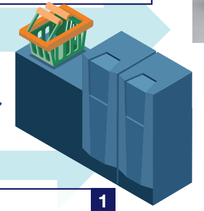
O conhecimento especializado e a experiência da Glory garantem que qualquer organização varejista possa otimizar de forma segura, eficaz e eficiente toda a sua cadeia de numerário paramelhorar seus resultados financeiros – transformando a jornada do numerário a partir do bolso do cliente em um lucro saudável.

CASHINFINITY
GLORY Retail Solution

Bolso

1 Ponto de venda

Os consumidores pagam em numerário como parte da transação, seja em um modelo tradicional de caixa registradora ou diretamente a um reciclador de notas, por exemplo, em um caixa de autoatendimento ou outro ambiente não assistido. O sistema permite o uso de notas e moedas de diversas denominações – um recurso útil como serviço ao cliente, mas também ao reabastecer manualmente o dispositivo com troco. O numerário pago é autenticado pelo sistema e o software determina o que fazer com moedas falsificadas ou desconhecidas. Uma série de perguntas e indicadores guiam a transação de forma amigável para garantir que o cliente ou o operador forneça numerário suficiente. Em seguida, fornece o troco com base em parâmetros configuráveis de software. A velocidade, conveniência e confiabilidade do sistema são agregadas aos benefícios gerais obtidos pelo cliente, enquanto que o autoatendimento para pagamento e os elementos de segurança permitem que a equipe da loja se concentre no atendimento ao cliente e na maximização da receita.



2 Ponto de serviço

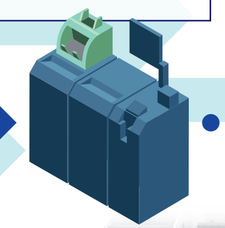
A maior confiança no manuseio de numerário na loja abre um leque de oportunidades para que o varejista use o numerário como um veículo para o melhor atendimento ao cliente, aumentando o tráfego na loja e fazendo com que ela se torne um destino para os consumidores; ou, até mesmo, possibilitando uma série de serviços ampliados usando numerário que poderia, de outra forma, excluir certas categorias de consumidor. Exemplos incluem o autoatendimento para pagamento em mercados e lojas de conveniência; configurações de pedido antecipado de comida para reduzir o tempo de espera; integração de numerário aos pedidos ampliados para permitir transações onicanal aos usuários de numerário; oferecer saques, pagamento de contas e serviços bancários avançados ao cliente no ponto de serviço; e oferecer pagamento em numerário como parte do serviço de "clique e colete" em loja.

3 Segurança na loja

O excedente de numerário (ou seja, mais do que o necessário para fornecer troco) é normalmente guardado em um cassete seguro dentro de dispositivos de numerário igualmente seguros na área da loja. É possível configurar um sistema de advertências e alertas para indicar aos funcionários que é necessário fazer uma retirada de numerário de um ponto de pagamento específico para a segurança da tesouraria. A depender da configuração, essa sala segura pode ser gerenciada pela equipe da loja, por supervisores terceirizados (por exemplo a empresa de transporte de valores) ou até mesmo como um serviço do proprietário, como em um shopping center compartilhado. Tal flexibilidade é possível porque o numerário não está à vista, mas dentro do cassete seguro, desde a retirada no ponto de venda/serviço até o ponto de entrega na tesouraria. De fato, o sistema pode ser configurado de tal forma que o numerário nunca seja visto ou tocado por outra pessoa além dos consumidores no ponto de pagamento, eliminando assim as possibilidades de erros ou discrepâncias.

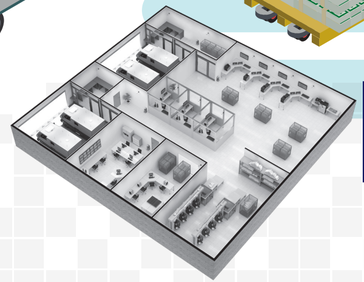
4 Tesouraria

O numerário dos sistemas na área da loja é depositado (manualmente ou nos cassetes seguros) nos recicladores de notas no back-office. O software garante que as transações e as transferências sejam feitas com segurança e de forma ininterrupta, rápida e precisa, permitindo essencialmente que o numerário seja depositado e auditado de forma rápida e confiável a qualquer momento do dia ou do turno. A contagem e a autenticação é realizada automaticamente e creditada ao turno/operador/caixa registradora correta; um fundo de troco é mantido para a loja; e o excesso de numerário é guardado, pronto para ser depositado no banco. Esse dispositivo de fundo de loja (ou "caixa eletrônico do caixa") também é instrumental para reabastecer de fundos os dispositivos certos na área da loja, com recomendação e dispensa inteligente de variações e suplementações de caixa com base nos níveis conhecidos de denominação em terminais específicos do ponto de venda/serviço. Durante todo o horário comercial, o excesso de numerário é guardado e registrado com segurança, e é possível configurar alertas eletrônicos, ou, até mesmo, o processo normal de conciliação da loja para acionar um evento de retirada ou depósito em banco. O acesso ao dispositivo e, portanto, ao numerário é controlado e auditado durante todo o tempo.



5 Tesouraria compartilhada

O sistema pode ser ampliado ou reduzido a fim de permitir que as funções de tesouraria sejam consolidadas em um local mais amplo ou, até mesmo, em uma tesouraria compartilhada. Ambientes desse tipo são mais comuns em grandes locais de trânsito de clientes como aeroportos e estações de trem; em estabelecimentos de entretenimento como parques recreativos, salas de concerto e estádios esportivos; quando hipermercados maiores abrigam lojas satélite menores ao redor; e em shopping centers, onde outros provedores de serviços podem oferecer serviços de gestão e manuseio de numerário a vários varejistas ou fachadas diferentes.



6 Serviços bancários

Até o momento, o sistema validou que o numerário depositado é de fato genuíno. Ele está guardado em um ambiente seguro e a tecnologia garantiu que temos uma visão precisa de exatamente quanto numerário está aguardando ser enviado ao banco. Nesse ponto, a depender (por exemplo) dos regulamentos locais a respeito de numerário em circulação ou dos acordos comerciais entre o varejista e o banco ou a transportadora de valores, pode ser possível reduzir o "tempo até o crédito" do valor conhecido de numerário na conta bancária do varejista. Esse "depósito eletrônico" do numerário sem a transferência física de notas e moedas pode proporcionar enormes benefícios de capital aos varejistas de acordo com as circunstâncias. O depósito físico posterior pode ser otimizado com base na capacidade física e nos riscos, em vez de simplesmente acelerar o tempo até o crédito, oferecendo assim a oportunidade de otimizar ainda mais os custos da logística do numerário. O numerário é preparado e apresentado de tal forma ao seu destinatário que a contagem e a conciliação posteriores se tornam mais rápidas e baratas, levando a reduções adicionais de custo e mais lucro para o varejista.

Lucro

7 Central de tesouraria

Depois de entregue com segurança pela empresa de transporte de valores, o numerário físico é registrado e processado como depósitos pelos diversos varejistas e comerciantes. Os pedidos de troco são preparados para os caixas eletrônicos, pontos de venda e de serviço, e enviados para as lojas completando a cadeia de numerário no varejo.

CASHINFINITY e sua representação gráfica associada são marcas registradas da GLORY LTD. no Japão, na União Europeia, nos EUA e em outros países.

OPORTUNIDADES DE **OTIMIZAÇÃO** [continuação]

Recicle, não peça troco. Um dos aspectos mais problemáticos da gestão de numerário é o pedido e o manuseio de troco. Mesmo o menor dos varejistas faz de tudo para evitar que essa seja uma atividade especial, limitando a quantia flutuante em caixa e pedindo o pagamento no valor exato, chegando até a pressionar o cliente para que não ofereça notas altas quando há pouco numerário na caixa registradora.

Para varejistas maiores, no entanto, esse é um requisito vital que deve ser visto como um item específico da cadeia de numerário no varejo. Assim, muitas vezes testemunhamos a visão pouco agradável de transportadoras de valores chegando na loja para coletar o numerário pago pelos clientes e novamente entregar o numerário solicitado para troco. Isso cria riscos, aumenta os custos, aumenta o tempo usado para contar e distribuir o numerário, ampliando problemas relacionados à logística e atrapalhando a operação da loja. Para a gerência da loja, isso pode ser uma inconveniência, mas em alguns segmentos do mercado, tem um impacto bastante pessoal em funcionários temporários, frequentemente mal remunerados.

Essa é outra área onde a otimização da cadeia de numerário pode ser usada para melhorar o desempenho de forma radical. Em uma cadeia de suprimento física, são usados constantemente modelos para prever a demanda, controlar o estoque e garantir o atendimento imediato de pedidos: todos esses importantes fatores de contribuição para a maior rapidez, custos menores e melhor atendimento ao cliente. O numerário pode ser tratado da mesma forma, com uma previsão precisa que permita que os varejistas tenham o numerário adequado, nas denominações e quantias adequadas no locais adequados para suas necessidades, sem desperdiçar tempo e recursos, e sem colocar suas transações em risco. Isso será uma parte cada vez mais importante da abordagem de otimização da cadeia de numerário no varejo.

Os terminais de ponto de venda modernos, contudo, têm um potencial muito maior para a reciclagem do numerário a ser usado como troco, assim como as soluções correspondentes de back-office. A reciclagem deve ser confiantemente automatizada, de modo que não haja perigo de erros humanos de contabilização. Feito da maneira correta, isso significa uma menor necessidade de pedir numerário para troco, reduzindo os riscos e melhorando o padrão do atendimento com custos menores.

Pare de movimentar numerário da forma tradicional. Essa curta jornada do terminal do ponto de venda até o back-office pode muitas vezes se parecer com um corredor polonês. Em alguns países, ela representa um risco de vida real. No mundo do varejo tradicional, ela é necessária para:

- Retirar o numerário do terminal com impacto mínimo na fila do caixa (mantendo-o em segurança e não permitindo qualquer perda no caminho).
- Transportá-lo a outra parte da loja ou, em alguns casos, para um escritório central fora da loja (mantendo-o protegido todo o tempo).
- Deixá-lo em um local seguro no escritório central para processamento adicional, evitando qualquer diferença de caixa e que qualquer problema de segurança seja criado.

OPORTUNIDADES DE **OTIMIZAÇÃO** [continuação]

Alguns varejistas usam tubos a vácuo para reduzir a necessidade de outras opções de manuseio. Outros movimentam numerário em equipes (de modo que as pessoas possam verificar e proteger umas as outras), atrapalhando tanto as transações em andamento com o cliente como levando muito tempo nessa operação.

Então não há uma forma melhor?
A reciclagem oferece a oportunidade de reduzir o número de viagens, aumentando a eficiência e a segurança, e ainda mais, abrindo outras possibilidades. Essas vão do fornecimento de cassetes altamente seguros que podem ser retirados do terminal do ponto de venda e encaixados na máquina de contabilização do back-office, até terminais de ponto de venda que funcionam mais como caixas eletrônicos, permitindo que os clientes coloquem numerário diretamente neles, com contagem automatizada em tempo real, tornando o numerário efetivamente invisível para todos os funcionários da loja.

E ainda há outro ponto a considerar. Ele não serve apenas para manter a integridade física do sistema, mas também tem a ver com algo que cria riscos. Voltemos à ideia de crédito temporário. Se pudermos imaginar um mundo onde o terminal do ponto de venda não apenas se comunica com o banco em tempo real, mas é na verdade propriedade do banco ou da transportadora de valores, então o risco é transferido do varejista, que não precisa mais se responsabilizar pela movimentação do numerário.

Em relação a esse último ponto, não precisamos nem mesmo imaginar tal caso, porque algo bastante semelhante já existe em praticamente todas as grandes lojas de varejo: o terminal TEF (Transferência Eletrônica de fundos). Como sugere a sigla, esse terminal entrega fundos por transferência eletrônica ao ponto de venda. Eles só funcionam porque contam com a certificação dos maiores bancos, que estão satisfeitos em creditar e debitar fundos no ponto de venda sem a necessidade de verificação física (como uma assinatura ou uma ligação). A mesma abordagem pode ser aplicada ao numerário, contanto que as mesmas regras sejam consideradas – que o numerário seja autenticado e protegido, ou seja, que se garanta que seja aquilo que a transação declara que ele é.

Quando você separa o numerário físico do seu valor, todo tipo de ideias interessante se torna possível.

Reduza a frequência, a previsibilidade e a dimensão do transporte de valores. À medida que a cadeia de suprimento de numerário é progressivamente otimizada, vemos que ele se movimentará com menor frequência, reduzindo a quantidade de numerário em trânsito. Melhores opções de reciclagem significam que o movimento circular de numerário (receita de vendas em uma direção, troco na outra) será mais localizado, com cada vez mais troco sendo fornecido por reciclagem na loja, desde que isso seja permitido pelos regulamentos e pelas condições locais.

Hoje em dia, os terminais de pontos de venda já oferecem algumas das funções essenciais dos caixas eletrônicos, permitindo saques e outros serviços bancários básicos como depósito em conta corrente ou de poupança e pagamento de contas.
Há apenas alguns anos, a ideia de serviços bancários sendo oferecidos no caixa do supermercado pareceria bastante improvável, mas a experiência provou que isso funciona muito bem tanto para os consumidores, como para os bancos e os varejistas.

Os bancos estão sempre procurando novas formas de transformar suas redes de agências, assim, é extremamente possível que eles continuem colaborando com os grandes varejistas, oferecendo novos serviços nos pontos de venda e explorando opções para aproveitar o tráfego e o papel das lojas como um destino do consumidor.

Dado o sucesso dos saques nos caixas de autoatendimento de supermercados e lojas e de outras iniciativas, não se pode duvidar que outras opções de serviços bancários também podem funcionar no futuro.
O requisito básico é um relacionamento mais próximo e criativo entre instituições financeiras e seus clientes no varejo.
Isso exige uma visão clara do que é possível, apoiada pela ambição de transformar essas ideias em realidade.

RUMO A UM MUNDO PERFEITO

Vamos voltar novamente à análise da cadeia de numerário no varejo e observar de que formas mais rápidas e produtivas o numerário poderia estar trabalhando para os varejistas e seus bancos, formas possibilitadas em grande parte por recursos de reciclagem de numerário muito mais aperfeiçoados. No futuro, podemos esperar ver um sistema integrado no qual:

- Os funcionários de vendas nunca manuseiam numerário diretamente. Eles podem se concentrar exclusivamente em oferecer atendimento de alta qualidade, enquanto o terminal do ponto de venda coleta e gerencia o numerário do cliente, e ainda valida, autentica e identifica qualquer problema. Isso economiza tempo da equipe de vendas, melhora a experiência do cliente, elimina problemas relacionados à higiene e reduz roubos e fraude ao níveis baixíssimos.
- Os terminais dos pontos de venda também funcionem como caixas eletrônicos para o cliente e podem até operar como terminais remotos de transações bancárias, estando inteiramente conectados aos sistemas de contabilização e transferência de fundos do banco. O numerário é reciclado, reduzindo a necessidade de transportá-lo dentro da loja ou outros locais. Os clientes têm um melhor atendimento e os varejistas têm a vantagem de receber seu numerário imediatamente – assim como os bancos.
- Os movimentos de numerário sejam mais seguros e eficientes dentro do sistema de “circuito fechado da loja”, que utiliza cassetes que protegem o numerário e eliminam a necessidade de manuseio. É só uma questão de encaixar os cassetes com fundos pré-contabilizados nos sistemas de contabilização principais do back-office. Novamente, o nível de segurança aumenta, as oportunidade de roubo são eliminadas e o tempo do funcionário é economizado, com maior rapidez das atividades.
- A contabilização no back-office passa a ser um processo em geral muito seguro e eficiente. Os sistemas de manuseio de numerário no back-office contabilizam os fundos que já foram contados duas vezes, funcionando como uma última etapa de validação. As máquinas de contagem de numerário são mais seguras do que um cofre normal e, como nenhum numerário é manuseado, é praticamente impossível a ocorrência de qualquer roubo ou perda acidental.

- O transporte de valores se torna fundamentalmente mais seguro. As viagens da transportadora de valores ocorrem quando são necessárias e com menor frequência do que atualmente. Os sistemas são fechados, com a contagem pela transportadora de valores feita apenas para validação, sem risco de perdas.

O resultado direto é o uso mais eficiente do tempo do funcionário: a partir de agora, todos podem se concentrar no atendimento ao cliente, não em habilidades básicas, tarefas arriscadas e pouco produtivas. E, à medida que os salários aumentam, não apenas nos países desenvolvidos, mas também nas economias emergentes, isso se tornará cada vez mais importante. O atendimento ao cliente melhora: os clientes contam agora com a atenção exclusiva da equipe de vendas e com a oferta adicional de serviços bancários. O risco é reduzido: são economizados possíveis gastos com seguros e capital de risco através da contingência. Acima de tudo, podemos ver aqui o a construção de um relacionamento mais produtivo entre varejistas e seus bancos, em que ambos os lados colaboram para atingir ganhos concretos com melhores serviços, custos reduzidos e maior agilidade.

Essa é a visão. Agora, aqui estamos em um mundo onde opções de melhores práticas emergem, mas no qual os varejistas têm muitas preocupações, diversas prioridades e, em termos tecnológicos, muitas demandas em orçamentos que estão normalmente sob grande pressão. Não esperamos que a cadeia de numerário no varejo perfeita entre em voga no futuro imediato, embora um número surpreendente das ideias abordadas neste artigo já esteja sendo utilizado pelos varejistas mais ambiciosos em alguns mercados.

Acreditamos em um passo de cada vez e no conceito de investir no sucesso. É essencial demonstrar o valor mensurável do primeiro investimento para conquistar o direito de propor o próximo passo. A abordagem da Glory se baseia na avaliação objetiva do ambiente varejista da atualidade, na qual os pontos-chave críticos são identificados e ações práticas são recomendadas para produzir benefícios rápidos.

Com muita frequência, vemos que o ponto inicial lógico, a âncora que conecta a visão de uma cadeia de suprimento de numerário tecnologicamente capacitada à realidade, é o back-office. É aqui que métricas quantificáveis (número de funcionários, tempo dispendido, índice de diferença de caixa, velocidade de processamento, níveis de segurança) podem ser utilizadas para fazer comparações claras com a realidade existente. Essa não é, de forma alguma, uma regra universal. Contudo, também é bastante provável que caso a segurança, por exemplo, seja a maior preocupação, uma abordagem de ponto de venda, ou até mesmo uma de circuito fechado, conectando as soluções da loja com as do back-office mostre o caminho mais lógico para o início da otimização. Cada varejista é único de certa maneira, e é importante encarar o assunto com uma mente aberta, analisando rigorosamente os problemas o tempo todo.

RUMO A UM **MUNDO PERFEITO** [continuação]

E para onde esse tipo de análise geral pode nos levar? Temos algumas conclusões muito simples a tirar:

- O numerário não vai sair de moda e todas as evidências disponíveis ressaltam a conexão profunda e a confiabilidade que ainda existe entre as pessoas e o numerário. Mesmo no emergente omni-channel, sempre conectado, sempre presente no mundo (que está mais distante do que poderíamos achar lendo os artigos dos consultores), o numerário tem um papel importante a desempenhar.
  O numerário é algo simples, fácil de entender, relativamente infalível e, acima de tudo, a forma mais conveniente de gerenciar 81% de todas as transações (pelo menos na Europa) com valor igual ou menor do que 10 euros. A superioridade do numerário nesse ambiente em particular, faz com que seja provável que ele nunca desapareça de fato (pelo menos, não por um bom tempo).
- Ainda assim, para os varejistas, o numerário é uma fonte constante de custos e riscos. Todos nesse mercado precisam explorar todas as opções racionalmente viáveis para reduzir riscos e custos.
- Ao adotar uma visão da cadeia de numerário no varejo que considera a forma como o numerário é gerenciado e manuseado, é possível ver diversos pontos onde podemos intervir a fim de otimizar, muitas vezes em porcentagens pequenas e incrementais, mas de maneiras que contribuem para provocar uma grande diferença.
- Para isso, precisamos parar de pensar nos sistemas de manuseio de numerário simplesmente como puros produtos: “caixas”, com mais ou menos recursos e capacidades. Precisamos ver a cadeia como um sistema único e integrado e nos perguntar como cada componente se encaixa, se conecta aos outros e como podem continuar válidos no futuro à medida que esse cenário evolui.
- Há ganhos rápidos disponíveis agora, com o ponto inicial óbvio frequentemente sendo o back-office. É nele que podemos identificar, capturar e medir benefícios.
- Esses benefícios podem então ser utilizados para financiar investimentos em outras áreas da cadeia de suprimento de numerário, onde ganhos exponenciais podem ser obtidos.

Um último ponto que deve ser lembrado: esse impulso pela melhoria no desempenho tem a ver tanto com relacionamento cooperativo como com o equipamento.

Para os varejistas, é essencial descobrir como a TI e o setor de compras definem prioridades e analisa as opções de investimento.

Acreditamos que a gerência sênior precisará desafiar algumas das antigas premissas nesses departamentos para avançar. Na otimização da cadeia de suprimento de numerário, é preciso ver o valor total, não simplesmente os custos do investimento inicial. Esse é um longo jogo que exige pensamento estratégico e planejamento de longo prazo.

Igualmente importante é a necessidade de colaboração com os diferentes participantes nesse ambiente. Tanto os varejistas, como os bancos e os especialistas em transporte de valores têm preocupações e interesses comuns. O objetivo não é apenas obter sucesso em uma negociação difícil com um fornecedor, mas buscar formas, de maneira colaborativa, para que todos os lados sejam beneficiados.

Não há nenhuma "varinha de condão" que transformará a maneira como a cadeia de numerário no varejo é gerida da noite para o dia. Em vez disso, precisamos analisar o todo de uma maneira mais ampla e estratégica, e desenvolver uma visão de longo prazo que permita a evolução positiva, passo a passo, para todos os parceiros na cadeia. Trabalhando juntos, todos nós podemos chegar a ganhos positivos. O ponto de partida é ver o cenário de uma maneira diferente e mais criativa. Quando criarmos um pensamento diferente a respeito das diversas formas de intervir e otimizar a cadeia de numerário no varejo, exatamente como outras cadeias de suprimento físicas foram transformadas, as possibilidades se tornarão praticamente infinitas.

Soluções relacionadas...

CI-10X

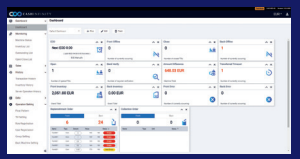
Solução compacta de reciclagem de dinheiro, possibilitando o manuseio automatizado do numerário nos pontos de venda.

CI-200

Solução de velocidade de processamento e elevada capacidade de gerenciamento de numerário para tesouraria.

CI-SERVERX

Gestão centralizada de numerário em toda a loja no front e back office.



Glory, Alameda Santos, 2300 – 11° andar – Cerqueira César, São Paulo, SP 01418-200, BR
☎ + 55 11 94119-6891 ✉ info@br.glory-global.com **glory-global.com**

WP-RETAILCHAIN/PT-BR-0924_1.0

Glory Global Solutions faz parte da GLORY LTD. O presente documento pretende servir como guia de consulta geral. Devido a um contínuo desenvolvimento ao nível dos seus produtos e serviços, a Companhia recomenda aos seus clientes a consulta quanto às últimas novidades e melhorias introduzidas nos seus equipamentos, as quais podem não estar refletidas na presente edição. Apesar de todas as precauções terem sido tomadas na preparação deste documento, a Companhia e a editora não aceitam qualquer responsabilidade por erros ou omissões, declinando qualquer responsabilidade por danos resultantes do uso desta informação. Este documento não é parte integrante de nenhum contrato ou licença que tenha sido expressamente acordada. Todas as capacidades e performance estão sujeitas ao tamanho e à qualidade das notas/moedas, assim como ao processo utilizado. GLORY, CASHINFINITY e suas representações gráficas associadas são marcas comerciais ou registradas da GLORY LTD. Grupo de empresas na UE, nos EUA e em outros países.
© Glory Global Solutions (International) Limited 2024.