

Banco Santander Totta S.A.

Setor: Banca | Solução: InnovWay® - QMS | Localização: Lisboa – Portugal | Ano: 2019



PERFIL

O Santander é um Banco de referência no setor financeiro português. A sua origem tem mais de 150 anos, sendo o resultado de várias fusões e aquisições, envolvendo instituições como o Banco Totta & Açores, o Santander, o Crédito Predial Português e, mais recentemente, o Banif e o Banco Popular.

A sua missão é ajudar as pessoas e as empresas a prosperar, tendo como visão ser a melhor plataforma digital e aberta de serviços financeiros, atuando de forma

responsável e conquistando a confiança permanente dos seus colaboradores, clientes, acionistas e da sociedade.

O Banco disponibiliza aos seus clientes um serviço personalizado e diferenciado, através de produtos e serviços inovadores, de novas soluções digitais e canais de comunicação flexíveis, e de espaços de atendimento modernos e acolhedores. Para isso, tem apostado na transformação digital e na simplificação de processos,

colocando o foco nos clientes e na sua satisfação. O apoio à economia – através de medidas e de quotas relevantes no crédito às empresas – e à sociedade – impactando positivamente o maior número possível de pessoas, são dois eixos fundamentais na política de atuação do Banco.

O Santander tem sido distinguido por diversas entidades nacionais e internacionais pela sua performance financeira, serviços a clientes e reputação da marca.

SOBRE

Em Portugal o Banco Santander Totta conta com 539 balcões (2020) dos quais 280 oferecem acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida e 2 453 ATM instalados (2020), os quais prestavam serviço clientes e não clientes, cumprindo todos com a normativa de acessibilidade.

Atualmente conta com 6 781 colaboradores e 4,7 milhões de clientes dos quais 558 mil clientes digitais. Foi o primeiro grupo financeiro português a obter a certificação global de qualidade segundo a norma ISO 9001:2000.

O DESAFIO

- Processo de Digitalização Integral;
- Resposta ao exigente controlo dos documentos normativos;
- Integração LDAP;
- Migração de toda a base de dados atual;
- Software para um grupo superior a 5000 utilizadores;
- Dotar o Software com um conjunto de classificadores que permitissem ao utilizador encontrar o documento muito rapidamente.

A IMPLEMENTAÇÃO

- Gestão Documental;
- Controlo Normativo;
- Importação de toda a base documental existente no Banco.

RESULTADOS ALCANÇADOS

- Facilidade de acesso aos documentos do normativo por todas as agências;
- Integração LDAP com a segurança dos perfis da gestão documental;
- Classificação de milhares de documentos;
- Gestão centralizada do normativo do Banco incluindo revisões de documentos, segurança, tipificação de documentos;
- Alcançados todos os objetivos propostos/desafios.

A VISÃO DO CLIENTE

“O Portal desenvolvido em colaboração com a “Ambidata” tornou-se numa peça essencial para a gestão do normativo e documentos de apoio.

A facilidade de acesso de todas as áreas para pesquisa de normativo e documentação em vigor é um dos seus principais atributos, possibilitando de uma forma ágil, rápida, simples e eficiente a informação necessária aos Colaboradores.

Foi um processo muito exigente superado com o profissionalismo e simpatia da equipa da Ambidata, que se mostrou sempre muito disponível.”

Jorge Guapo

Área de Normas