



## Brian Safron

Diretor de Programas Global, SaaS e Gerenciamento de Produto na Nuvem na IBM

### Barclays Realiza Atualizações da Jornada do Cliente com o IBM Blueworks Live e o BPM

Barclays é um dos bancos mais famosos do mundo. Fundado em 1690 na famosa Lombard Street, em Londres, o Barclays encontra-se na vanguarda da inovação bancária e financeira por mais de três séculos. O banco fundou a primeira ferrovia à vapor industrial, lançou o primeiro cartão de crédito no Reino Unido (Barclaycard) e introduziu o primeiro caixa eletrônico do mundo.

Embora cartões de crédito e caixas eletrônicos tenham sido a primeira maneira com que clientes pudessem usar serviços de um banco sem precisar estar fisicamente dentro de uma agência, agora chegamos ao ponto em que, de maneira geral, as pessoas reconhecem que precisam de *sistemas bancários*, mas não de bancos.

Os clientes podem utilizar quase todos os serviços do banco sem precisar pisar em uma agência. O que se tornou mais importante agora é a jornada do cliente.

Os clientes esperam que suas jornadas sejam fáceis e, de fato, acreditam que usar um banco móvel seja tão fácil quanto fazer um pedido na Amazon. Barclays tem sido líder no reconhecimento da urgência de entregar uma jornada de cliente que conecte de maneira simples todas as formas como o cliente interage com o banco.

Para isso, a Barclays usa o IBM Blueworks Live como seu padrão de modelagem de processos para documentar e melhorar os seus negócios. O Blueworks Live também é a única ferramenta para os processos no banco. De acordo com Mike Gamble, diretor de gerenciamento de operações no Barclays Bank no Reino Unido, “com o Blueworks Live é possível documentar processos ou jornadas do cliente de ponta a ponta. Isso foi muito significativo para nós”.

O banco, então, automatiza seus processos com o IBM Business Process Manager. De acordo com Gamble, “o IBM BPM nos permite estender sobre nossos sistemas [legados] antigos e ter uma interface consistente de nossos usuários. E, o mais importante, estar no controle da jornada do cliente de ponta a ponta.”

Gamble compara a construção de componentes para uma jornada do cliente com a inclusão de livros em uma biblioteca:

“Se construímos um componente que fecha uma conta, podemos usar o mesmo componente em nosso processo de privação, no processo de inatividade, de fechamento por fraude ou anti-lavagem de dinheiro. E você termina com uma única maneira de fechar a conta do cliente.”

Em todo o meu relacionamento com o Barclays, fiquei constantemente impressionado com seu foco nos detalhes de excelência do processo. Seu sucesso claramente não é por acaso. Ele é conduzido por um profundo entendimento de seus processos atuais e uma visão de como esses processos podem ser melhorados continuamente e interconectados de maneira constante para criar uma jornada de cliente consistente e satisfatória.

Assista ao vídeo abaixo para ouvir de Mike Gamble, diretor de gerenciamento de operações no Barclays Bank, no Reino Unido, como o Barclays usa o IBM Blueworks Live e o BPM para melhorar a experiência de seus clientes.

Clique [aqui para inscrever-se no IBM Blueworks Live](#) e [aqui para saber mais sobre o IBM BPM](#).

*Se você gostou do post, clique em curtir no ícone acima e me mantenha informado.*