



Desenho e controlo de serviços multicanal

Um estudo de caso de um banco português

por João Reis e Nuno Melão

RESUMO: Apesar de as organizações utilizarem cada vez mais múltiplos canais para prestarem serviços, pouco se sabe como estes serviços são concebidos e controlados na realidade. O objetivo deste artigo é explorar os processos e práticas de desenho e controlo de serviços multicanal. A metodologia baseia-se num estudo de caso único, de natureza qualitativa, exploratória e representativa, de um banco português, e recorre a entrevistas, observação e documentos internos. Os resultados sugerem que os processos de desenho e controlo possuem uma natureza semi-estruturada e estruturada, respetivamente, e mostram que se empregam práticas para promover a sua melhoria contínua. A principal conclusão é que a consistência entre canais é crucial no desenho e controlo de serviços multicanal, devendo as organizações desenvolver mecanismos de integração como é exemplificado neste estudo de caso.

Palavras-chave: Serviços Multicanal, Desenho, Controlo, Operações, Estudo de Caso

TITLE: Design and control of multichannel services: A case study of a Portuguese bank

ABSTRACT: Although organizations increasingly use multiple channels to deliver services, little is known about how these services are designed and controlled in reality. The objective of this paper is to explore the processes and practices of design and control of multichannel services. The methodology is based on a single case study, of qualitative, exploratory and representative nature, of a Portuguese bank, and draws on interviews, observation and internal documents. The results suggest that the design and control processes have a semi-structured and structured nature, respectively, and show that practices are employed to promote its continuous improvement. The main conclusion is that the consistency between channels is crucial in the design and control of multichannel services, and organizations should develop integration mechanisms as exemplified in this case study.

Key words: Multichannel Services, Design, Control, Operations, Case Study

TITULO: Diseño y control de servicios multicanal. Un estudio de caso de un banco portugués

RESUMEN: Aunque las organizaciones utilizan cada vez más múltiples canales de prestación de servicios, se sabe poco acerca de cómo estos servicios están diseñados y controlados en realidad. El objetivo de este artículo es explorar los procesos y prácticas de diseño y control de los servicios multicanal. La metodología se basa en un estudio de caso único, cualitativo, exploratorio y representativo de un banco portugués, y se basa en entrevistas, observaciones y documentos internos. Los resultados sugieren que los procesos de diseño y control son de naturaleza estructurada y semiestructurada, respectivamente, y muestran que se emplean prácticas para promover la mejora continua. La principal conclusión es que la consistencia entre los canales es crucial en el diseño y control de los servicios multicanal, sin embargo las organizaciones deben desarrollar mecanismos de integración como se demuestra en este estudio de caso.

Palabras-clave: Servicios Multicanal, Diseño, Control, Operaciones, Estudio de Caso