

## BRIEF

# CASE STUDY COMPETITION 2015

**PODUZEĆE:** Zagrebačka banka d.d.

**PODRUČJE:** Financije, Digitalno bankarstvo, Mobilne aplikacije, Poslovanje s mladim klijentima, Komunikacija, Interakcija

**NAZIV POSLOVNOG SLUČAJA:** ZABA2GO

**OPIS TEME POSLOVNOG SLUČAJA:**

### Zašto ova tema?

Zagrebačka banka vodeća je banka na hrvatskom tržištu, a svoje poslovanje, osim na sigurnosti i povjerenju Klijenata, temelji i na kontinuiranom unaprjeđenju svojih proizvoda i usluga. Jedna je od glavnih strateških smjernica Banke razvoj kvalitetnog poslovnog odnosa s klijentima, s posebnim fokusom na segment mladih klijenata. Pojavom novih tehnologija i suvremenih komunikacijskih kanala poput društvenih mreža, kao i sve veće upotrebe pametnih telefona i mobilnih aplikacija, sve se više mijenja način poslovanja s klijentima. Promjene u tehnologiji i načinu komunikacije vidimo kao priliku da kvalitetnije prepoznamo sadašnje i buduće potrebe mladih klijenata i omogućimo bolji i učinkovitiji način poslovanja s Bankom.

### Koji će biti vaši ciljevi?

- pozicioniranje Zagrebačke banke kao inovativne banke usmjerene prema mladim klijentima i banke koja pruža pomoć u svakodnevnom životu;
- jačanje branda Zagrebačke banke u populaciji mladih (fokus na tinejdžerima i studentima);
- prepoznavanje potencijala novih tehnologija i njihovo implementiranje u poslovanju s Bankom;
- proaktivnija komunikacija sa segmentom mladih klijenata;
- unaprjeđenja proizvoda i usluga Banke u skladu s potrebama i željama mladih klijenata.

### Koji je krajnji cilj ovog projekta?

Izraditi mobilnu aplikaciju koja bi olakšala svakodnevni život mladim osobama kao i njihovo upravljanje financijama i poslovanje s Bankom. Priliku za razvoj aplikacije bismo, temeljem

vašeg istraživanja i uputa, dali mladim hrvatskim developerima i tehnološkim startupima organiziravši 24-satni *hackathon*. Pobjednici bi dobili mogućnost usavršiti mobilnu aplikaciju koju bismo besplatno nudili mladim klijentima.

## **Zadatak**

### **1. Ispitati potrebe sadašnjih i potencijalnih mladih klijenata**

- populacija 15 – 25 godina (srednjoškolci, maturanti, studenti, radno aktivni...);

### **2. Napraviti detaljnu analizu mobilnih aplikacija namijenjenih mladima vezanih uz digitalno bankarstvo – domaći i inozemni primjeri**

### **3. Na osnovi dobivenih rezultata napisati prijedlog poslovanja s Bankom**

- kako i kojim bi se kanalima trebala ostvarivati komunikacija s klijentima;
- definirati aktivnosti (načine) vrednovanja lojalnosti klijenata;
- novi proizvodi i usluge Banke namijenjeni segmentu mladih klijenata;

### **4. Izraditi instrukcije za izradu mobilne aplikacije**

- koje funkcionalnosti mobilna aplikacija treba sadržavati;
- opis marketinške vrijednosti koju aplikacija donosi;

## **DODATNE INFORMACIJE:**

[zaba.hr/home/wps/wcm/connect/zaba\\_hr/zabapublic/mladi](http://zaba.hr/home/wps/wcm/connect/zaba_hr/zabapublic/mladi)

[facebook.com/ZagrebackaBanka](https://facebook.com/ZagrebackaBanka)

[twitter.com/zabaINFO](https://twitter.com/zabaINFO)

[plus.google.com/114241798898422692670/posts](https://plus.google.com/114241798898422692670/posts)

## **FORMAT RJEŠENJA:**

- dokumentacija (tekstualno objašnjenje, slike, tablice, itd.)
- prezentacija

Prihvatljivi formati: doc, ppt, mpg4

**OBAVEZNE STAVKE RJEŠENJA:**

- rezultati istraživanja **potreba sadašnjih i potencijalnih mladih klijenata** (minimalno 200 ispitanika);
- rezultati analize mobilnih aplikacija namijenjenih mladima;
- prijedlog kanala promocije mobilne aplikacije;
- inovativni način poslovanja mladih s Bankom;
- prijedlog funkcionalnosti mobilne aplikacije koja bi mladim osobama pomogla u svakodnevnom životu, njihovim obavezama i upravljanju budžetom.

**DODATNE POGODNOSTI:**

- potporu u razradi projekta;
- mogućnost odrađivanja prakse u Zagrebačkoj banci;<sup>1</sup>
- priliku da se predstavite jednom od najpoželjnijih hrvatskih poslodavaca
- sudjelovanje na edukaciji u organizaciji Zagrebačke banke

**KOORDINATOR:**

Stjepan Livačić

mail: [stjepan.livacic@estudent.hr](mailto:stjepan.livacic@estudent.hr)

---

<sup>1</sup> Mogućnost odrađivanja prakse ovisi o raspoloživosti mentora iz pojedinih organizacijskih dijelova. Praksa za studente koji su strani državljani moguća je jedino ako udovoljavaju uvjetima propisanim Zakonom o strancima Republike Hrvatske.