



## BRIEF CASE STUDY COMPETITION 2018

**PODUZEĆE: PRIVREDNA BANKA ZAGREB D.D.**

**KOORDINATOR:** Karlo Stojko, [karlo.stojko@estudent.hr](mailto:karlo.stojko@estudent.hr)

**NAZIV POSLOVNOG SLUČAJA:**

**#S.M.A.R.T. PBZ**

*(Simple.Multidimensional.Artificial.Retail.Technology.)*

**OPIS TEME POSLOVNOG SLUČAJA:**

Privredna banka Zagreb kontinuirano prati trendove u razvoju tehnologije te ih implementira u svakodnevne procese s ciljem unapređenja poslovanja i komunikacije s klijentima.

Pokažite nam svoju viziju uspješne integracije umjetne inteligencije u svakodnevnom bankarstvu. Kako se umjetna inteligencija (eng. *Artificial Intelligence* - **AI**) može integrirati u bankarstvo? Kako pomoću inovativnih tehnologija prepoznati i zadovoljiti potrebe klijenata?

Umjetna inteligencija dio je računalne znanosti, koja se bavi razvojem sposobnosti računala da obavlja zadaće pomoću nekog oblika inteligencije. Točnije, računalo se pomoću umjetne inteligencije snalazi u novim prilikama, uči nove koncepte, donosi zaključke, razumije prirodni jezik i slično. Naziv se također koristi za svojstva svakog neživog sustava, koji pokazuje inteligenciju (inteligentni sustav), tj. pokazuje prilagodljivo ponašanje, uči na temelju iskustva, koristi velike količine znanja, pokazuje svojstva

1  
svjesnosti.

---

<sup>1</sup><http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=63150>



## OSNOVNI CILJEVI:

- pozicioniranje Privredne banke Zagreb kao inovativne banke
- prepoznavanje potencijala novih tehnologija i njihove integracije s bankarskim procesima i proizvodima uz jačanja customer experience-a s Bankom
- korištenje umjetne inteligencije za unaprjeđenje i razvoj odnosa s klijentima
- korištenje umjetne inteligencije za unaprjeđenje komunikacije s klijentima
- poboljšanje poslovanja i prodajnih rezultata integriranjem umjetne inteligencije

## ZADATAK:

- Ponuditi cjelovito rješenje integracije umjetne inteligencije u svakodnevnom bankarstvu s klijentima, u segmentu stanovništva.
- Odabrati **jedno** od područja svakodnevnog bankarstva za izradu rješenja:
  - interakcija s klijentima (društvene mreže, poslovnica, bankomati, digitalno bankarstvo) u svrhu jačanja aktivnosti i osviještenosti klijenata
  - krediti (proces predavanja zahtjeva, pomoć pri odabiru kredita)
  - depoziti (proces štednje, pomoć pri odabiru štednje)
  - akvizicija (otvaranje računa, privlačenje novih klijenata)
  - upravljanje i razvoj odnosa s klijentima (direktni marketing, prodaja proizvoda, *customer care*)
- Definirajte marketinške aktivnosti i kanale komunikacije sukladno provedenom istraživanju (naglasak na digitalnom marketingu).



**DODATNE INFORMACIJE** (linkovi i literatura koji mogu pomoći u rješavanju slučaja):

[www.pbz.hr/](http://www.pbz.hr/)

[student.pbz.hr/](http://student.pbz.hr/)

[jednostavnije bankarstvo.#withpbz](https://www.facebook.com/privrednabankazagreb)

[www.facebook.com/privrednabankazagreb](https://www.facebook.com/privrednabankazagreb)

[www.youtube.com/user/PBZgrupa](https://www.youtube.com/user/PBZgrupa)

<https://www.linkedin.com/company/pbz/>

[pbzblog.pbz.hr/](http://pbzblog.pbz.hr/)

**FORMAT RJEŠENJA** (Word, PPT, tablice i grafikoni u Excelu, PDF, video,...):

- PowerPoint prezentacija - obvezna
- Word sažetak (1 str.) - obvezan
- Word detaljnija razrada - opcionalna

**DODATNA PODRUČJA – NIJE OBAVEZNO:**

- provesti istraživanje tržišta na uzorku od minimalno 50 ispitanika
- provesti istraživanje prijedloga koncepta

**OBAVEZNE STAVKE RJEŠENJA:**

- marketing plan - obvezan
- poslovni plan - opcionalan
- rezultati istraživanja tržišta - obvezni ( **samo ako** je istraživanje provedeno)

**KRITERIJ BODOVANJA:** (primjer kriterija, potrebno prilagoditi slučaju i stavkama rješenja)

Kriterij	Ocjena	Doprinos ukupnoj ocjeni	Ukupno
Cjelovitost rješenja - posjeduje sve obvezne stavke rješenja	0-5	10%	
Kreativnost i inovativnost rješenja	0-5	30%	
Poslovni plan	0-5	20%	
Izvedivost rješenja	0-5	10%	
Cjelovitost prezentacije rješenja	0-5	15%	
Kvaliteta predanog rješenja	0-5	15%	
		UKUPNO:	