

BRIEF

CASE STUDY COMPETITION 2019

PODUZEĆE: PRIVREDNA BANKA ZAGREB D.D.

KATEGORIJA POSLOVNOG SLUČAJA: Trend budućnosti

KOORDINATOR: Erik Vinter, erik.vinter@estudent.hr

NAZIV POSLOVNOG SLUČAJA: Retail poslovanje u digitalnim ekosustavima u 2025. godini

OPIS TEME POSLOVNOG SLUČAJA:

Privredna banka Zagreb, sukladno kretanju svjetskih trendova i razvoju tehnologije, kontinuirano ulaže u razvoj sustava i procesa, čime utječe na povećanje kvalitete proizvoda i usluga s ciljem unapređenja zadovoljstva svojih klijenata.

Digitalizacija, elektroničko poslovanje i poslovanje u pokretu moderan je koncept čijoj primjeni svakodnevno svjedočimo. Vrijeme slanja pisama poštom je prošlost, e-mailovi su već pomalo zastarjeli, društveni alati za slanje poruka su sadašnjost, a što nam nosi budućnost?

PBZ digitalno bankarstvo predstavlja jednu od najmodernijih usluga *online* bankarstava u Hrvatskoj - nudi široki spektar mogućnosti te inovativna rješenja. Privredna banka Zagreb je ujedno i prva banka koja podatke o svojim klijentima pohranjene u čipu osobne iskaznice koristi u svrhu ubrzavanja procesa u poslovnica uz istovremeno povećanje sigurnosti i autentičnosti provjere identiteta klijenata. Navedene mogućnosti samo su neke od inovativnih rješenja koja je Privredna banka Zagreb uvela s ciljem unapređenja poslovanja i povećanja zadovoljstva svojih klijenata.

U trendovima razvoja digitalnog društva Hrvatska će sve više slijediti trendove europske zajednice zemalja kojoj pripada, a prostora za napredak ima puno.

Što Vi očekujete od svoje banke u budućnosti? Koja tehnološki inovativna rješenja bi zadovoljila buduće klijente? Čime Privredna banka Zagreb može unaprijediti svoje usluge kako bi pružila bolje iskustvo i zadovoljstvo klijenata? Na koji način, kao financijska institucija, može proširiti opseg djelovanja i usluga izvan svog tradicionalnog područja? Koji su to sudionici ekosustava s kojima bi se financijske institucije mogle povezati?

OSNOVNI CILJEVI:

- digitalizacija i automatizacija postojećih procesa
- razvoj postojećih, odnosno novih proizvoda, sukladno novim tehnološkim mogućnostima
- inovativnim tehnološkim rješenjima pružiti klijentima kvalitetniju uslugu
- razvoj tehnologije iskoristiti za razvoj i unaprjeđenje odnosa s klijentima
- održati status Privredne banke Zagreb kao jednog od predvodnika tehnološki inovativne banke u Hrvatskoj

ZADATAK:

- Ponuditi cjelovito rješenje za implementaciju novih tehnoloških rješenja u svrhu digitalizacije postojećih procesa te unaprjeđenja cjelokupnog bankarskog poslovanja.
- Za izradu rješenja, potrebno je odabrati jedno od područja iz:
 - "tradicionalnog" bankarskog poslovanja
 - ✓ interakcija s klijentima (društvene mreže, poslovnica, bankomati, digitalno bankarstvo) u svrhu jačanja aktivnosti i osviještenosti klijenata
 - ✓ krediti (proces predavanja zahtjeva, pomoć pri odluci koji kredit odabrati)
 - ✓ depoziti (proces štednje, pomoć pri odluci koju štednju odabrati)
 - ✓ akvizicija (otvaranje računa, privlačenje novih klijenata) upravljanje i razvoj odnosa s klijentima (direktni marketing, prodaja proizvoda, briga o klijentu)
 - i/ili
 - "netradicionalnog" bankarskog poslovanja
 - ✓ obuhvatiti proizvode, usluge ili funkcionalnosti koje izlaze iz sadašnjih okvira bankarskog poslovanja koje bi, u budućnosti, mogle biti dio digitalnog bankarstva te time stvorili dodanu vrijednost
- Definirati marketinške aktivnosti i kanale komunikacije sukladno provedenom istraživanju (s naglaskom na digitalni marketing).

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

www.pbz.hr/

student.pbz.hr/

[jednostavnije bankarstvo.#withpbz](https://www.instagram.com/jednostavnije_bankarstvo.#withpbz)

www.facebook.com/privrednabankazagreb

www.youtube.com/user/PBZgrupa

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

pbzblog.pbz.hr/

FORMAT RJEŠENJA:

- PowerPoint prezentacija – obvezan
- Word sažetak 1 stranica - obvezan
- Word detaljnija razrada - opcionalno

DODATNA PODRUČJA – NIJE OBAVEZNO:

- istraživanje tržišta na uzorku – min 50 ispitanika (provesti istraživanje tržišta)
 - provesti istraživanje prijedloga koncepta

OBAVEZNE STAVKE RJEŠENJA:

- marketing plan - obvezan
- poslovni plan – opcionalan
- rezultati istraživanja tržišta – obvezan (ako je istraživanje provedeno)

KRITERIJ BODOVANJA:

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:	

DODATNE POGODNOSTI: Sudionici 3 najbolja tima dobivaju mogućnost odrađivanja studentske prakse i besplatan PBZ Indeks plus studentski paket u trajanju od 1 godine.