

## INNOVÁCIÓS ESETTANULMÁNY

Magyarországi pénzügyintézet



### PROBLÉMA/KIHÍVÁS

A cél a hatékonyságnövelés volt 2 meghatározott területen:

1) a folyamatok optimalizációja, amely lehetővé tenné a gyorsabb kiszolgálást és hatékonyabb működést,

2) egy belső tudásmegosztási gyakorlat megfogalmazása és bevezetése

### A CÉGRŐL

Ügyfelünk egy több száz bankfiókból álló hálózatot üzemeltet, mely tavalyi évben +100 milliárd Ft-os nettó eredményt ért el.

### PIACI KITEKINTÉS

A 8 hazai nagybank összesített hazai eredménye 2020-ról 2021-re 443-ról 285 milliárd forintra esett vissza, amely 36%-os csökkenést jelent.

### MÓDSZERTANUNK

Egy 3 körös ötletpályázatot indítottunk el szoftveres megoldásunk segítségével.

#### Első Fázis

online ötletládát indítottunk el és egy hozzá kapcsolódó pontrendszert, ahol a pontokat ajándékokra lehetett beváltani.

#### Második Fázis

A régiókénti 30-40 legígéretesebb ötletet egy többnapos workshop keretein belül dolgozták ki az ötletgazdák, a bank számos területéről érkező vezetők és profi trénerek segítségével. A kidolgozott ötletek prezentálása után a zsűri 3-4 ötletet küldött tovább az országos döntőre.

A bank igazgatósága fogadta a továbbjutott ötleteket, egy 2+1 napos workshop-on. Az első 2 napon az anyagokat véleményezték és közösen továbbfejlesztették az ötletgazdák az érintett főosztályvezetőkkel. Az utolsó napon a végső, kidolgozott ötleteket a bank vezérigazgatósága hallgatta meg, és döntött 14 ötlet megvalósításáról.

### EREDMÉNYEK

#### Első Fázis

A folyamatoptimalizációra vonatkozó 8 javaslat havonta nagyjából 120 millió HUF megtakarítást eredményezett.

#### Második Fázis

A belső tudásmegosztás témakörében bevezetett javaslatok erősítették a próbavásárlások (mystery shopping) során elért eredményeket a teszt régióban. A sikeres pilot-ot követően 4 javaslat került országos bevezetésre.

### LÉPJ VELÜNK KAPCSOLATBA:



+36 30 139 1946

[vivien.dobos@scienCER.me](mailto:vivien.dobos@scienCER.me)



[vivien-dobos-mba-074812a5](https://www.linkedin.com/company/vivien-dobos-mba-074812a5)

**Dobos Vivien MBA**

CEO

# scienCER