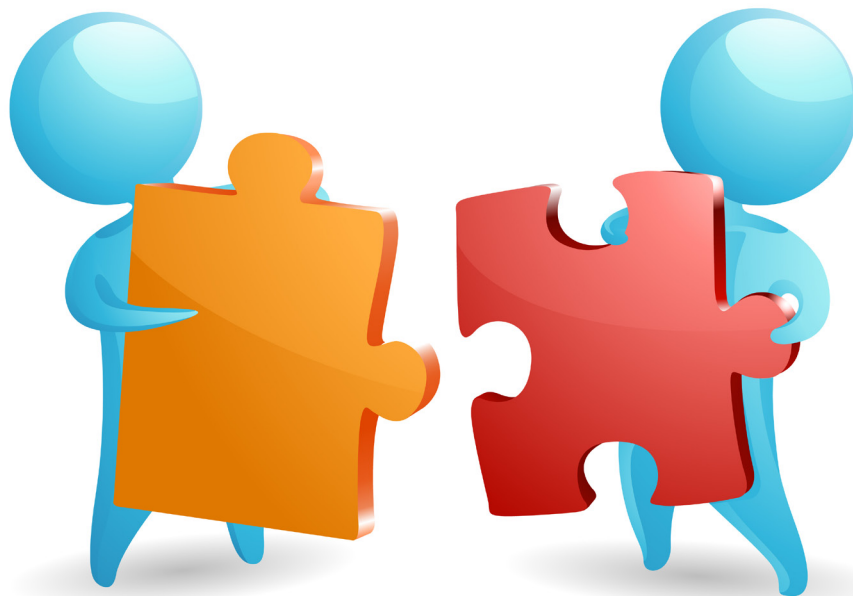


TOPSEC PŘÍPADOVÁ STUDIE I



Client Excellence

CLIENT EXCELLENCE

... aneb jsme na správné cestě za lepší firemní kulturou?

Client Excellence je dlouhodobý projekt Citibank v České republice, jehož cílem je změna firemní kultury a to na úrovni sociálních norem a standardů jednání uvnitř i navenek společnosti. V konečném důsledku má tato změna vést k větší spojenosti klientů i zaměstnanců banky.

V týmu studentů TopSeC bude Tvým úkolem popsat a zhodnotit, jak je projekt efektivní. Spolu s ostatními připravíš analýzu projektu, jeho silných a slabých stránek a navrhneš změny, které mohou vést k úspěchu projektu.

Jaké jsou konkrétní cíle případové studie?

- Hodnocení efektivity projektu Client Excellence
 - Má citibank vhodné nástroje pro zavedení nových firemních zásad a pravidel?
 - Jaká jsou rizika změny firemní kultury v kontextu bankovní společnosti?
 - Jaká jsou slabá místa projektu a jak je možné je eliminovat?
- Provedení diferenční analýzy
 - Popis stávajícího a cílového stavu a rozdíly mezi nimi
 - Návrh variant dosažení cílového stavu (alternativní strategie)
 - Zhodnocení variant a výběr nevhodnějších z nich

Jaké materiály budeš mít k dispozici?

- Podklady k projektu Client Excellence
- Analýza klientských stížností a problémových procesů
- Výsledky průzkumu spokojenosti zaměstnanců
- Popis produktů Citibank včetně ceníků
- Marketingové materiály

Garanti studie a členové realizačního týmu

Petra Lovčinská (Customer Experience)

Kristýna Zbrojková (Marketing)

Tereza Nečasová (Human Resources)

Milan Řezníček (Cards Product Head)

Radek Sedlář (Customer Experience Head)

Dušan Astl (Retail Segment Head)

Proč se případové studie zúčastnit?

- Získáš neocenitelnou zkušenost s řešením reálných problémů bankovní instituce
- Vyzkoušíš si práci v týmu
- Zúčastníš se tří osobních setkání a diskuzí s odborníky z bankovního světa
- Garanti Citibank Ti budou k dispozici ke konzultacím po celou dobu práce na případové studii
- Zúčastníš se **Dne otevřených dveří** na centrále banky v Praze
 - Setkáš se s vrcholným managementem banky, kterému představiš svou práci
 - Obdržíš certifikát a ocenění za výslednou práci
 - Bude pro Tebe připraven seminář na téma „Jak úspěšně nastartovat svoji kariéru?“
 - Představení pracovních příležitostí v Citibank pro studenty a absolventy
- A mnoho dalšího ...

Jak se můžeš zúčastnit?

Přihlaš se do **27.2.2011** na emailovou adresu Kláry Burýškové: 174842@mail.muni.cz

Zadání je připraveno jako skupinová práce pro maximálně 10 studentů TopSeC.

Harmonogram

3. 3. 2011: Osobní setkání garantů se studenty v Servisním klientském centru Citibank v Brně (oficiální zadání případové studie, poskytnutí materiálů, podpis protokolu o mlčenlivosti, sestavení týmu, stanovení studenta na komunikaci s garanty apod.)

Březen 2011: Vytvoření osnovy a postupu výzkumu na základě emailové komunikace s garanty

Duben 2011: Diskuse výstupů z výzkumu a první návrhy řešení, osobní diskuze s garanty

Konec dubna 2011: První verze studie reflektující připomínky garantů

Do 20. 5. 2011: Finální verze případové studie, emailová komunikace s garanty

23. 5. - 27. 5. 2011: Prezentace výsledků na Dnu otevřených dveří na centrále Citibank v Praze za účasti garantů, realizačního týmu a managementu společnosti

Forma zpracování a výstupu

- Textový výstup v rozsahu maximálně 50 normostran v českém nebo anglickém jazyce
- Prezentace týmové práce na Dni otevřených dveří pro zástupce Citibank, prezentace bude v angličtině s průvodním slovem v češtině či angličtině podle publika (rozsah 20 slidů na 45 min)