



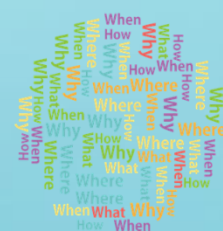
pl@net +

Skrojona na miarę potrzeb

Dlaczego ludzie starsi oraz niepełnosprawni nie korzystają z dostępu internetowego do swoich kont?

Z trzech powodów:

- Nie mają dostępu do technologii
- Nie czują się wystarczająco kompetetni
- Aplikacje nie są dostosowane do ich potrzeb oraz możliwości



Ograniczony dostęp do technologii

Osoby wykluczone mają bardzo ograniczony dostęp do technologii. Nie posiadają laptopów, tabletów przynajmniej z jednego z dwóch powodów: nie czują takiej potrzeby lub nie posiadają wystarczających środków na ich zakup oraz utrzymanie.

W celu rozwiązania tego problemu należy udostępnić sprzęt grupie docelowej.

Na pierwszej wizycie wręczyć tablet Klientowi. Sprzęt będzie obsługiwany w domu .



Mniej znaczy więcej

Banki powinny pójść śladem producentów telefonów komórkowych, którzy udostępnili kilka najprostszyc modeli osobą starszym tym samym nie spychając ich na margines.

Na chwilę obecną aplikacje są przeładowane funkcjami. Duża część nawet świadomych Klientów ma problem z pl@netą w pierwszym zetknięciu (piszę to jako wieloletni doradca klienta).

Aplikacja dla emerytów i osób niepełnosprawnych powinna być skrojona na ich miarę.

Przerost formy nad treścią

Proponuję „odchudzić” pl@netę. Aplikacja pl@net+ w podstawowej wersji będzie posiadała: przelewy, zlecenia stałe, podgląd do konta, kontakt z doradcą. Pozostałe funkcje będzie można dowolnie dodawać przez drzewo wyboru. Dodatkowo aplikacja powinna być dostosowana do ograniczeń odbiorców. W aplikacji znajdą się kafelkowe ikony oraz w prawym górnym rogu zostaną umieszczone następujące funkcje:

- Powiększenie tekstu A, A+, A++
- Audio pomoc (tekst czytany)
- Zmiana koloru wg. wytycznych dla osób niedowidzących (czarny, żółty)

Wsparcie to podstawa

Osoby wykluczone z dystansem podchodzą do nowości. Dlatego kluczowym elementem w ich uaktywnieniu będzie wsparcie. Doradca zostanie zobowiązany do przeprowadzenia instruktażu korzystania z aplikacji oraz dostosowania jej do potrzeb odbiorcy (drzewo wyboru). Dodatkowo aplikacja zostanie wyposażona w funkcję bezpośredniego kontaktu z doradcą opiekującym się Klientem. W chwili personalizacji aplikacji doradca będzie ustawiał kontakt mailowy do siebie. Takie zabiegi dadzą poczucie ważności oraz objęcia opieką.



Aplikacja pl@net +

Wyłącznie udostępnienie skrojonej na miarę aplikacji nie rozwiąże problemu dlatego proponuję spojrzeć na sytuację z szerszej perspektywy. Rozwiązać ją kompleksowo.

Wystarczą trzy kroki:

1. Udostępnij sprzęt
2. Daj wsparcie
3. Dostosuj system

Początkowo takie rozwiązanie może wydawać się kosztowne lecz w dłuższej perspektywie okaże się oszczędnością. Obsługa transakcyjna zostanie zdjęta z doradców co za tym idzie otrzymają oni czas na zadania bardziej produktywnie i dochodowe dla banku.