

AITB Ipak Yo'li Banki

**Bankning yer usti filiallar tarmog'ini transformatsiya qilish
loyihasi bo'yicha texnik topshiriq**

Toshkent 2024

Bank filiallarini transformatsiya qilish loyihasi uchun brif

Loyihaning maqsadi:

Bank filiallari tarmog'ini transformatsiya qilish — mijozlar tajribasini yaxshilash, biznes-jarayonlarni optimallashtirish va jismoniy makonni modernizatsiya qilishga qaratilgan. O'zgarishlar quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak: xizmat ko'rsatish modelini yangilash, filial zonalashuvini takomillashtirish, mijozlar yo'nalishlarini qulaylashtirish, operatsion jarayonlarni soddalashtirish va tezlashtirish, xodimlar rollarini qayta aniqlash hamda jismoniy va raqamli kanallarni birlashtiruvchi omnikanal xizmatni rivojlantirish.

Bank bo'linmalarining rejalashtirilgan turlari:

- Ekspress-markazlar (mini-banklar)
- Bank xizmatlari markazi (o'rtacha hajmdagi filiallar)
- Bazaviy filial: chakana sektor + premium mijozlar sektori + mikro, kichik va o'rta biznes (MKOB) mijozlariga xizmat ko'rsatish sektori
- Ixtisoslashgan premium-bank

Loyiha bosqichlari:

1. Tadqiqot

- Mijozlar stsenariylari va xizmat yo'nalishlarini tahlil qilish
- Mijozlar va ularning yo'nalishlarini o'rganish
- Amaliyotlar vaqt xaritasi (time-mapping) va xodimlar rollarini tahlil qilish
- Mavjud makon yechimlarining samaradorligini baholash

2. Yangi xizmat ko'rsatish modelini shakllantirish

- Turli mijoz turlari uchun yangi xizmat stsenariylarini ishlab chiqish
- Yangi modelda xodimlar rollarini aniqlash
- Yangi biznes-jarayonlarni loyihalash va optimallashtirish
- Yangi mijoz yo'nalishini ishlab chiqish

3. Dizayn-konsepsiya va pilot loyihalarni joriy etish

- Filial formatlari tipologiyasini yaratish
- Dizayn-konsepsiyani ishlab chiqish
- Funktsional zonalashuv, xaritalash va rejalashtirish
- Vizual kommunikatsiya tizimini ishlab chiqish
- Branch-book (retail-book) yaratish

4. Pilot filiallarni tayyorlash va ishga tushirish

- Pilot filiallar uchun texnik topshiriqni ishlab chiqish
- Bino o'lchovlari va vizual tahlilni amalga oshirish
- Pilot nuqtalarning transformatsiyasini kuzatib borish

5. Test filiallar faoliyatini baholash va optimallashtirish

- Dizayn-konsepsiyani moslashtirish
- Yangi model samaradorligini baholash

Yangi filiallarni ochish uchun standartlarni ishlab chiqish