

**My nie jesteśmy WYNALAZCAMI,
my po prostu myślimy o kliencie**

Małgorzata Jarczyk-Zuber, Chief Innovation Officer

18 października 2017

L&D Meetup # Disruption



Nasza strategia

przyspieszanie
tempa
innowacji



myślenie
wychodzące
poza tradycyjną
bankowość

Czym jest innowacja?



pomysł

wdrożenie

**wartość dla klienta
i banku**

Jak to robimy?

Beyond banking

wdrażanie
przełomowych
rozwiązań



To disrupt the core

- zwiększanie tempa innowacji
- budowa nowych kompetencji



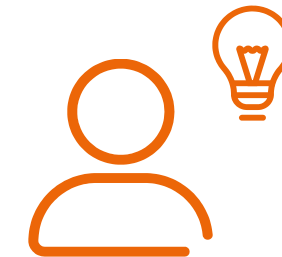
Fundament

- zmiana sposobu myślenia



Fundament

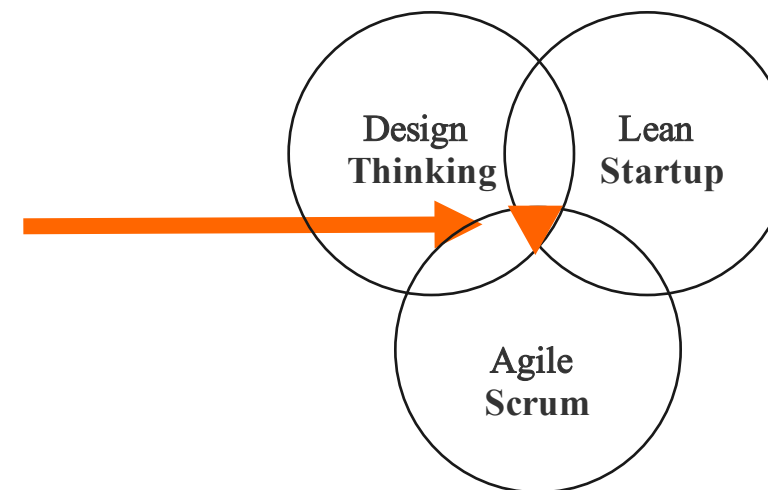
- zmiana sposobu myślenia



Co to jest i po co?

zorganizowany proces innowacji w Grupie ING

- > aby stworzyć taki produkt, który będzie odpowiadał na potrzeby klientów i rozwiązywał ich realne problemy,
- > aby szybko i tanio wprowadzać na rynek nowe produkty i usługi,
- > aby nadawać tempo [ang. PACE], a nie nadrabiać ciągle zaległości.



Co jest najważniejsze w PACE?



Ludzie z odpowiednimi kompetencjami, wiedzą i podejściem inspirujący innych do działania



Proces ciągłego testowania rozwiązań z klientami poprzez eksperymenty



Promowanie kultury innowacji i wspólnego podejścia w ramach organizacji

To disrupt the core



PACE Everyday

Co? 5-tygodniowy program, by rozwijać produkty i usługi stosując podstawowe zasady PACE w codziennej pracy

Po co? Zastosowanie PACE w praktyce
Szybsze i tańsze usprawnianie istniejących produktów i usług
Rozwój kompetencji, np. PACE coaches, service designers

Jak? Małe zespoły przeznaczają 50% swojego czasu na usprawnianie wybranych produktów i usług

Koncentrują się na potrzebach klienta, testowaniu założeń, weryfikacji rozwiązań z klientami

Podjąją decyzje w oparciu o wyniki eksperymentów

Wewnętrzne akademie

PACE Coach



Service Designer

Beyond Banking



PACE Akcelerator

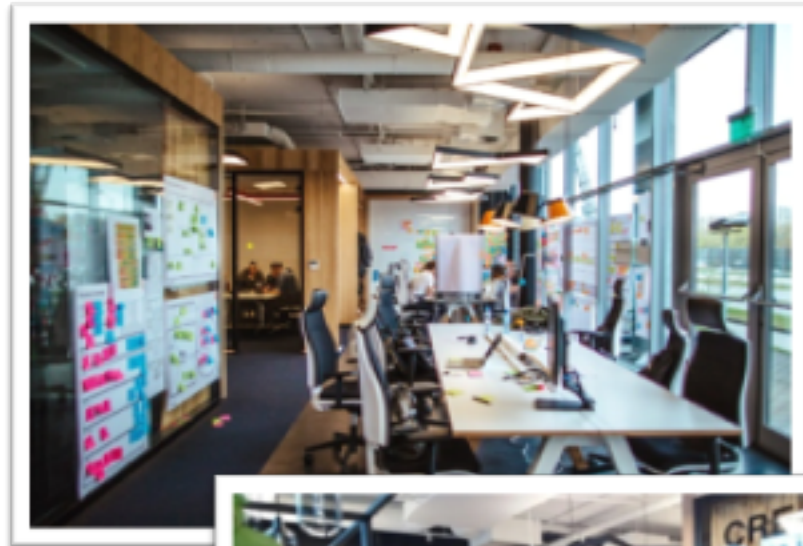


Cel	Wykorzystanie metodologii PACE w praktyce	Przyspieszenie innowacyjnych projektów	Szybkie wdrażanie nowych produktów i usług	Rozwój kompetencji pracowników - eksperci z dużą wiedzą w obszarze innowacji
Ludzie	Leadership team Sponsorzy PACE Couchowie	 Zespół projektowy 4 zespoły, które działają jak start-upy		Ekspert zewnętrzni Akcelerator leader Osoby wspierające
Zasady	Autonomia działań zespół sam decyduje o kolejnych krokach	Niskie koszty szybkie i tanie eksperymenty	Wytrwałość weryfikowanie założeń z klientami	Wsparcie przełożonych niezbędny element sukcesu

Beyond Banking

Innovation ING Lab

„przestrzeń, która została specjalnie zaprojektowana, aby się wzajemnie inspirować, rozmawiać i przede wszystkim tworzyć przełomowe rozwiązania”



Czy to działa?

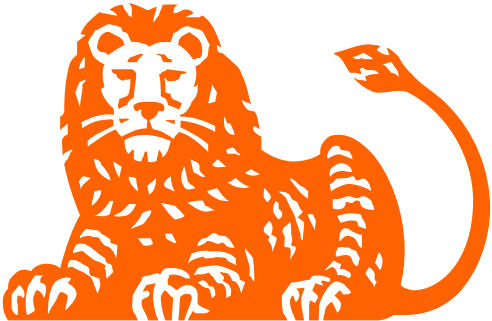
Nasze success story



... bo w ING liczą się ludzie

The Best Bank in the World

ING



Dziękuję za uwagę