Ideia de Esquema de apresentação ITO - 30 Janeiro

Introdução Das áreas e pessoas entrevistadas

1. Exposição dos principais problemas: Questão dos balcões que leva à adoção de estratégias digitais, mas essas também têm problemas. Apresentar o esquema

2. Especificar as questões que dão mais problemas nos balcões, conforme os inquéritos das entrevistas

Problemas

3. Especificar as questões que dão mais problemas no digital, conforme os inquéritos das entrevistas.

1. Soluções encontradas para os balcões + ideias Hitachi

Soluções

2. Soluções encontradas para o digital + ideias Hitachi

O cliente interno e externo

1. Apresentar informação que nos foi dada sobre questões que implicam mais o cliente interno (entrevistas do Nuno da DSI e do Tiago AC) + Informação Análise Inmark

2. Em relação ao cliente externo podemos apresentar a info dada pelo Jorge da DCM e também a info dada pela Isabel (sobre principais queixas/reclamações) + Informação Análise Inmark

1. Apresentar os valores dos índices de qualidade / posições dos outros bancos face ao BPI (documento word de info do Mastercard)

Benchmark

2. Apresentar o que as fintech fazem, e que vai ao encontro das soluções que propomos