

КОНКУРС
ЗА ПРОЕКТ НА БАНКОВ ОФИС НА АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ

I. Обхват и изисквания

Алианц Банк България има приета стратегия за обновяване и налагане на единна визия на банковите офиси. Целта ни е да предоставим на своите клиенти повече качествени услуги в уютна обстановка чрез уникален дизайн на мрежата за продажби, както и да създадем комфортни работни места за нашите служители.

За целта ние ще работим по създаването на:

- ✓ Приветливи офиси, в които се предлагат пълната гама от финансови услуги;
- ✓ Дизайн според най-добрите функционалности, практики и корпоративен изглед;
- ✓ ИТ оборудване, необходимо за такива центрове;
- ✓ Приятни зони за изчакване;
- ✓ 24/7 зони за обслужване;
- ✓ Спазване на корпоративния изглед на Алианц Банк България, като част от световният лидер Allianz SE и сектора, в който предоставя услуги.

Към момента Банката има 84 локации, разположени на територията на цялата страна.

Всеки офис има своите специфични особености и са различни по разположение и размери. Оптималната площ на един голям функционален банков офис е 300 кв.м., а на стандартен финансов център 120 кв.м.

За целите на конкурса предлагаме да се създаде Идеен проект на офисите ни (схема на обзавеждане на банков офис и 3D проект), находящи се в гр.София:

1/ 300 кв.м. - бул. Цар Освободител 8 (срещу Руската църква) и

2/ 120 кв.м. – бул. Граф Игнатиев 45

Всеки офис следва да има идентичен път за обслужване на клиента. Всички зони от офиса, следва да:

- ✓ Отговарят на клиентските потребности - посрещане, информация и обслужване;
- ✓ Гарантират конфиденциалността и безопасността на операциите;
- ✓ Съответстват на стандартите за обслужване на Алианц Банк България;

Проектът следва да съдържа информация за:

- ✓ Вътрешни и външни витрини
- ✓ Настилки
- ✓ Мазилки
- ✓ Дограма
- ✓ Таواني
- ✓ Цветово оформление (съгласно стандартите в отделно приложение)
- ✓ Обзавеждане на офисите
- ✓ Фасадно оформление
- ✓ Осветителни тела.Общото осветление да се изчисли съгласно нормите за осветеност на отделните помещения.

Максимален бюджет за реализация на проекта – 100 000 лв. за всеки офис.

II. Интериор

По-долу са описани изискванията за голям функционален офиси и стандартен финансов център. В случаите, където има разлики в изискванията на двата офиса, то те са посочени изрично в съответния раздел.

За всеки офис ние ще имаме нужда от следните функционалности и пространства да бъдат разработени:

1. Салон за обслужване на клиенти:

Ситуира се като общо помещение, включващо обособени работни места и зони. При архитектурното планиране е необходимо да се остави около 40% от общата площ незаета, което ще осигури спокойно придвижване и комфорт на клиентите и служителите.

1.1. Работно място охрана:

Разполага се непосредствено до Входната Врата в общата част на офиса.

- ✓ площ- около 3 кв.м.

- ✓ оборудване – бюро тип “Катедра”, стол.

1.2. Зона за изчакване и информация:

Разполага се в удобно за достъп място с добра видимост близо до Входа. Следва да се проектира така, че да не пречи на свободните площи за придвижване и вътрешна комуникация, да е ясно обозначена и лесно разпознаваема.

- ✓ площ – 10 кв.м.
- ✓ оборудване – до четири комфортни седящи места; една или две маси/площи за попълване на банкови формуляри; рекламнo–информационно табло; електронни информационни системи или видео екрани, щендери за рекламни материали, цветя. Цели се оптимизирани на времето за чакане на клиентите, чрез информирането им за продуктите и услугите на банката.
- ✓ На разстояние от бюрата за обслужване, за да осигуряват конфиденциалност;
- ✓ Удобни;
- ✓ Клиентът да не остава с впечатление, че си губи времето;

1.3. Работно място обслужване на клиенти:

2 бр. обособени “открити” работни места за обслужване на клиенти

- ✓ площ – 5 кв.м. за едно работно място
- ✓ оборудване – изгражда се по отделни модули. Състои се от работно бюро, работен стол, посетителски столове /два/, шкаф за съхранение на документи, принтер при необходимост.

1.4. Зона за касово обслужване:

1.4.1. За голям функционален офис: Касов възел – 1 бр. и 1 бр. обособено работно място – открито за касиер-счетоводител.

а/ Касов възел

Отделно помещение с плътни стени, бронирана врата, гише за обслужване на клиенти с бронирано стъкло и паричник.

- ✓ обща площ - 10 кв.м.
- ✓ оборудване – метална каса, бюро, работен стол, шкаф за съхранение на документи, принтер.

б/ Открито работно място за касиер-счетоводител

Изпълнява се като обособено работно място.

- ✓ обща площ - 8 кв.м.
- ✓ оборудване – бюро с висок борд към клиента, малка метална каса, работен стол, шкаф за съхранение на документи, принтер при необходимост.

В общата площ се включва обозначена територия/ около 3 кв.м. / за изчакване от следващ клиент, осигуряваща спокойно и конфиденциално завършване на касовите операции.

1.4.2. За стандартен финансов център: Касов възел – 1 бр., при същите изисквания за касов възел в т.1.4.1.б.а/

1.5. Работно място Менеджър обслужване на клиенти – само за голям функционален офис

1 бр. обособено “открито” работно място с пряка видимост към салона(специалисти обслужване на клиенти и каси);

- ✓ площ – 5 кв.м.
- ✓ оборудване – работно бюро, работен стол, посетителски стол /един/, шкаф за съхранение на документи, принтер.

*В Салона за обслужване на клиенти следва да се търси и скрито решение за съхранение на документи.

Друго: Диспенсер за вода

2. Зона продажби и консултации:

Служителите следва да са с лице срещу клиентите, а на да стоят в страни.

2.1. Офис на директор бизнес център:

Самостоятелно помещение. Преградните стени обособяващи самостоятелността на помещението следва да са леки преградни конструкции до таван, с плътна част до 1,20 м с видимост към салона.

- ✓ площ – 15 кв.м.
- ✓ оборудване – бюро със заседателен модул, стол работен, столове посетителски – 3 бр., шкафове съхранение документи.

2.2. Работно място специалисти обслужване на физически лица:

2 бр. обособено работно място “отворен” тип/разделено с преградни стени.

- ✓ площ 10 кв.м.

- ✓ оборудване – бюро работно, стол работен, столове посетителски – 2, шкафове съхранение документи, принтер при необходимост.

** За стандартен финансов център 1 бр. обособено работно място вместо 2 бр.*

2.3. Работно място Менеджър обслужване на физически лица - само за голям функционален офис:

1 бр. обособено работно място "отворен" тип/разделено с преградни стени, с поглед към специалистите по т.2.2.

- ✓ площ 10 кв.м.
- ✓ оборудване – бюро работно, стол работен, столове посетителски – 3, шкафове съхранение документи.

2.4. Работно място специалист обслужване на фирми - само за голям функционален офис:

1 бр. обособено работно място "затворен" тип, разделено с преградни стени.

- ✓ площ 10 кв.м.
- ✓ оборудване – бюро работно, стол работен, столове посетителски – 2, шкафове съхранение документи, принтер при необходимост.

2.5. Зала за срещи и консултации - само за голям функционален офис:

Самостоятелно помещение. Преградните стени обособяващи самостоятелността на помещението следва да са леки преградни конструкции с височина 2,20 м или до таван, с плътна част до 1,20 м.

- ✓ площ не по-малка от 15 кв.м.
- ✓ оборудване – заседателна маса с до шест посетителски столове и скрит шкаф за съхранение на документи; място за материали и проспекти, озеленяване.

2.6. Работно място застрахователни услуги. Като част от големия финансов гигант Allianz SE В банковите салони има и обособено работно място за представители на застрахователния бизнес.

2 бр. работно място "отворен" тип, обособено в друг ъгъл на банковия салон.

- ✓ площ 10 кв.м.
- ✓ оборудване – бюро работно, стол работен, столове посетителски – 2, шкафове съхранение документи, принтер.

3. Други зони

3.1. Зона за 24 часово самообслужване:

Зоната се обособява с вход от външната фасада. Преградена е от основния салон с прозрачна стена до тавана и от тази зона няма достъп до останалите зони в центъра. Площ – 25 кв., от които клиентска – 15 кв., останалите 10 кв. са заети от оборудването на зоната – машина за вноски и тегления, видео обслужване, голям тъч скрийн, АТМ (банкомат) за външно опериране.

Зоната за самообслужване е с устройства за самообслужване, монтирани по най-добрия начин, така че да съкратят времето за чакане на клиента и да намалят напрежението от претоварване на бюрата за Обслужване.

Възможност на клиентите да използват уебсайта и интернет банкирането си.

Примерно оборудване за зоната:



3.2. Помещение за охранителна и комуникационна техника:

Самостоятелно, заключващо се помещение за съхранение на техника за видео наблюдение, телефонна централа, табло за мрежови връзки и др. Площ около 3 кв.м.

3.3. Сервизно помещение:

- ✓ Самостоятелно закрито помещение за съхранение на върхни и фирмени работни дрехи, почивка. Оборудвано с кафе-машина, хладилник, кухненска мивка, гардероб, аптечка за първа помощ и др.
- ✓ Да няма видимост от клиентите на личните вещи като: чанти, кафе машина, палта
- ✓ Предотвратяване на кражби
- ✓ Предоставяне на зона за вътрешна комуникация: специални бележки от мениджмънта, важни вътрешни съобщения, служебни съобщения на служителите или снимки, които искат да споделят

Може да Включва:

- ✓ Заклучващи се шкафчета за служителите или гардероб за поставяне на палта, чанти, чадъри и много лични принадлежности
- ✓ Табло за поставяне на вътрешни съобщения

3.4. Санитарен Възел: 2 бр.;

III. Външно оформление:

- ✓ Ясно обозначаване на наличието на банковия офис, съобразно имиджа на компанията;
- ✓ Видим от далеч
- ✓ Панорамни прозорци за достъп на светлина, без това да пречи на работния процес
- ✓ Постери и растения, които да допълват визията;
- ✓ Ясно идентифициране на компанията: Върху прозорците, вратата и основните знаци.

IV. Натовареност на локациите

Среднодневно офисите на банката извършват следния обем от трансакции:

- ✓ Касови – около 200 бр.
- ✓ Безкасови(преводи) - около 100 бр.
- ✓ АТМ(банкомат) – 150 бр.
- ✓ В описаните по-горе обеми на са включени посещения на клиенти, които посещават офисите за да посетят трезор (само за локация от голям тип) (около 10 посещения дневно), да разговарят със специалисти по кредитите за физически лица (около 7 посещения дневно) и срещите с представители на фирми (около 4 посещения дневно).

V. Лого на Алианц (съгласно приложение)

VI. Примерна скица и снимки на банков офис (действащи)(съгласно приложение)

VII. Минимални стандарти на Алианц (на английски език, съгласно приложение)

VIII. Плакат(приложение)

IX. Задание за проектиране (приложение)

X. Декларация за авторско право(приложение)

XI. Информация:

В конкурса могат да участват студенти и аспиранти на възраст до 30 години, както и екипи от студенти и аспиранти, отговарящи на възрастовото ограничение. Най-добрите 3 проекта ще бъдат наградени:

I място – 1 500 лв.

II място – 1 000 лв.

III място – 750 лв.

Името на победителите ще бъде оповестено публично от Алианц Банк България чрез официално изявление в пресата и на корпоративния уебсайт, както и в бъдещата реклама на проекта.

Алианц Банк България АД ще предложи на спечелилите конкурса договор за последващо сътрудничество.

При липса на кой да е от документите за участие в търга, проектът се дисквалифицира, ако не бъде представен своевременно.

Крайният срок за подаване на проектите е 17.12.2017 г.

Лица за контакт и допълнителна информация:

Велислава Тенева, velislava.teneva@bank.allianz.bg и Боряна Делчева, boryana.delcheva@bank.allianz.bg.