



the alpha blueprint: το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Alpha Bank

Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού **the alpha blueprint** αποτελεί το σύνολο των δράσεων που σχεδιάζει και υλοποιεί η Alpha Bank υιοθετώντας **μία σειρά από σημαντικές αλλαγές**, για τη βελτίωση της λειτουργίας της, την αποτελεσματική ανταπόκρισή της στις απαιτήσεις των Πελατών της και τη διαμόρφωση μίας νέας εταιρικής εμπειρίας και κουλτούρας για τους Εργαζομένους της.

Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού **the alpha blueprint** στοχεύει σε μία Τράπεζα πιο **λειτουργική**, πιο **καινοτόμο** και τελικά πιο **ανθεκτική** και πιο **κερδοφόρο**. Δεν είναι απλώς ένα όχημα επίτευξης οικονομικών στόχων και δημιουργίας αξίας για τους Μετόχους, είναι ένα πρόγραμμα που **θα επέμβει στον πυρήνα της τραπεζικής** και θα επαναφέρει, μετά από χρόνια κρίσης, την προσοχή της Alpha Bank στον άνθρωπο: στην **Κοινωνία**, στον **Πελάτη**, στο **Προσωπικό** της.

Μέσα από τις νέες δομές και τις απλοποιημένες διαδικασίες που εισάγει το πρόγραμμα, επιταχύνεται η εκτέλεση των απαιτούμενων έργων και ενισχύεται η ευθυγράμμιση ολόκληρου του Οργανισμού με τους στρατηγικούς στόχους του **"Project Tomorrow"**. Παράλληλα, το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Alpha Bank **επιταχύνει δραστικά την ψηφιακή αλλαγή** ενισχύοντας την **ανταγωνιστικότητά** της και την ικανότητα να απαντά άμεσα και αποτελεσματικά στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του Πελάτη.

Συνοπτικά, οι 3 πυλώνες του προγράμματος είναι: (i) η **Πελατοκεντρική Ανάπτυξη**, (ii) η **Βελτίωση του Λειτουργικού Μοντέλου** και (iii) η **Ενίσχυση της Οργανωτικής Αποτελεσματικότητας**.

Επιδίωξη του **the alpha blueprint** είναι η επίτευξη υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών με σύγχρονα προϊόντα για τους Πελάτες, η αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, ο περιορισμός του κόστους, η αύξηση της αποδοτικότητας και της οργανωτικής αποτελεσματικότητας.

Οι στόχοι του Προγράμματος Μετασχηματισμού

- ➔ **Στον Πυλώνα "Πελατοκεντρική Ανάπτυξη"**: ο Πελάτης τοποθετείται στο επίκεντρο των ενεργειών, στόχος είναι να λαμβάνει εξατομικευμένες υπηρεσίες μέσα από μία βελτιωμένη Εμπειρία Εξυπηρέτησης τόσο στα φυσικά όσο και, κυρίως, τα ψηφιακά κανάλια.
- ➔ **Στον Πυλώνα "Βελτίωση Λειτουργικού Μοντέλου"**: στόχος είναι ο μετασχηματισμός του τρόπου οργάνωσης των εργασιών, με περισσότερες από 15 δράσεις που ενισχύουν την αποδοτικότητα, τη μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης υποθέσεων και τον περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου, προβλέποντας, μεταξύ άλλων, τον ανασχεδιασμό ή την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, καθώς και τη βελτίωση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- ➔ **Στον Πυλώνα "Ενίσχυση Οργανωτικής Αποτελεσματικότητας"**: στόχος είναι η εδραίωση ενός νέου περιβάλλοντος εργασίας που βασίζεται στις αρχές της αξιοκρατίας και της διαφάνειας και στηρίζει την καλύτερη δυνατή απόδοση της εργασίας, τη δημιουργία δυνατών ομάδων και την ανάδειξη των ταλέντων.

Διάρκεια Προγράμματος

Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού **ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2020 και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2023**, εξελισσόμενο σε δυο φάσεις:

1η Φάση: Σχεδιασμός

- Υλοποίηση αρχικού σχεδιασμού με την **ενεργό συμμετοχή άνω των 200 Εργαζομένων** από διαφορετικές περιοχές της Τράπεζας.
- Καθορισμός περιμέτρου, δομής προγράμματος, πλαισίου διακυβέρνησης και γενικών στόχων ανά τομέα εργασιών (**workstream**).



Ολοκλήρωση bottom-up ανάλυσης, με σχεδιασμό νέων λύσεων και μελλοντικού μοντέλου λειτουργίας, διαμόρφωση αναλυτικών σχεδίων υλοποίησης και προσδιορισμό επιδιωκόμενων ωφελειών / απαιτούμενων επενδύσεων.

- Έγκριση προϋπολογισμού και χρονοπρογραμματισμός έργων, αποτελούμενων από περισσότερες από 100 δράσεις / στόχους.

2η Φάση: Υλοποίηση

- Το πρόγραμμα βρίσκεται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2023.
- 23 Workstreams υλοποιούνται με ταχύ ρυθμό καλύπτοντας και τους 3 Πυλώνες του Προγράμματος, υπό την στήριξη και καθοδήγηση των Γενικών Διευθυντών.
- Συστηματική παρακολούθηση της προόδου έναντι συγκεκριμένων δεικτών απόδοσης, βάσει της μεθοδολογίας «**συνεχής μέτρηση – επεξεργασία – συζήτηση – διόρθωση**».
- Παράλληλη υλοποίηση μίας σειράς από δράσεις με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας μετασχηματισμού, την ενδυνάμωση των Ανθρώπων της Τράπεζας και την παροχή ενός περιβάλλοντος επιβράβευσης της απόδοσης.

Ύψος επενδύσεων και βασικοί οικονομικοί στόχοι

- **Σύνολο επενδύσεων και δαπανών αναδιάρθρωσης συνολικού ύψους Ευρώ 430 εκατ.** για τη χρηματοδότηση του Προγράμματος Μετασχηματισμού και την επίτευξη του επιχειρησιακού σχεδιασμού.
- **Πλάνο επενδύσεων στην τεχνολογία ύψους Ευρώ 120 εκατ.**
- **Βελτίωση παραγωγικότητας κατά 25%**, με ταυτόχρονη μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης εργασιών και του λειτουργικού κινδύνου.
- Καθαρή μείωση του κόστους λειτουργίας κατά **Ευρώ 60 εκατ.** σε ετήσια βάση, από το σύνολο των παρεμβάσεών μας, την αξιοποίηση τεχνολογιών, τη βελτίωση της αποδοτικότητας και τον εξορθολογισμό του λειτουργικού μοντέλου.
- Στη Λιανική Τραπεζική, στόχος η επίτευξη **επιπλέον εσόδων ύψους Ευρώ 60 εκατ. από τόκους και ύψους Ευρώ 65 εκατ. από προμήθειες** μέσα σε 4 έτη.
- Στην Τραπεζική Επιχειρήσεων, στόχος η **αύξηση εσόδων από τόκους κατά Ευρώ 200 εκατ.** και η **αύξηση εσόδων από προμήθειες κατά Ευρώ 35 εκατ.** μέχρι το 2024.

Άμεσοι στόχοι και επιτεύγματα

- Νέα εσωτερική οργάνωση Retail Banking με βάση συγκεκριμένες ομάδες - segments Πελατών
- Δημιουργία value propositions για υποτημήματα Πελατών, όπως π.χ. οι «οικογένειες»
- Νέοι τρόποι προσέλκυσης του Πελάτη με life stage campaigns
- Νέο Collaboration Platform για την επικοινωνία Πελάτη–Καταστήματος και συναλλαγές μέσω βιντεοκλήσης
- Δύο νέα Επιχειρηματικά Κέντρα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη για τον ορθολογικότερο καταμερισμό της πελατείας και τη βελτίωση του Customer Experience
- Νέα ομάδα πωλήσεων προϊόντων συναλλακτικής τραπεζικής
- Μία πύλη εισόδου και νέες συναλλαγές στο Web Banking Επιχειρήσεων
- Πρόγραμμα μεταφοράς συναλλαγών Επιχειρήσεων από τα Καταστήματα σε εναλλακτικά κανάλια
- Δημιουργία κεντρικής ομάδας Advanced Analytics Modelling με στόχο τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των δεδομένων
- Χορήγηση μικρών καταναλωτικών δανείων στα εναλλακτικά δίκτυα (myAlpha mobile, myAlpha Web και check-out digital retailers)
- Αυτόματη λήψη πιστωτικών αποφάσεων σε ποσοστό άνω του 50%
- Έγκριση για καταναλωτικά δάνεια σε λιγότερο από 1 ημέρα
- Έγκριση για δάνειο αυτοκινήτου σε λιγότερο από 1 ώρα
- Πάνω από 15 δράσεις για την ενίσχυση της αποδοτικότητας, τη μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης των εργασιών και του λειτουργικού κινδύνου με χρήση Robotic Process Automation
- Νέο σύστημα αξιολόγησης “Alpha Performance Dialogue”
- Σύνδεση της ατομικής απόδοσης με μία νέα στρατηγική αμοιβών και παροχών
- Ανάπτυξη και αξιοποίηση των ταλέντων, μέσα και από σύγχρονα προγράμματα εκπαίδευσης και δημιουργία πλάνων διαδοχής
- Ενίσχυση της εικόνας της Τράπεζας ως Εργοδότης (Employee Value Proposition).