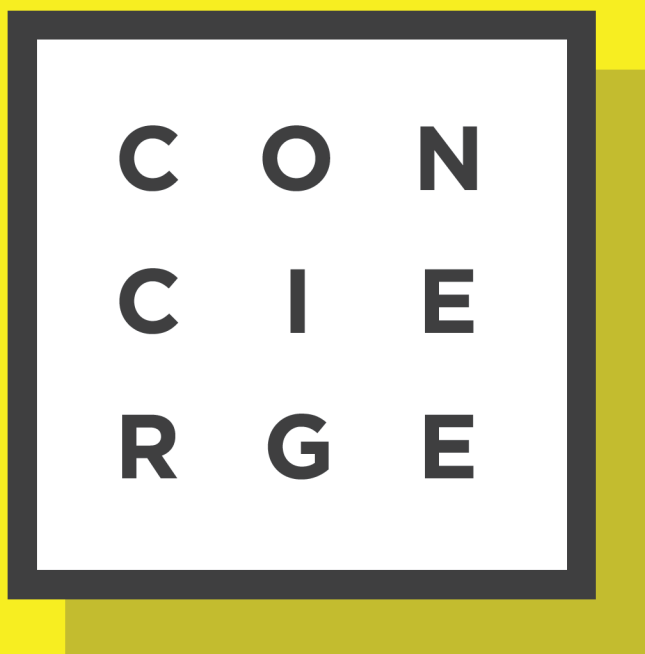


School of Form x Raiffeisen Polbank
2012/2013



I am not a demon. I am a lizard, a shark, a heat-seeking panther. I want to be Bob Denver on acid playing the accordion.

- Nicolas Cage

Brief

/bri:f/

Badania wśród klientów pokazały, iż bankowość wzbudza bardzo niewielkie emocje w życiu codziennym, są to emocje na poziomie porównywalnym z emocjami klientów w stosunku do mrożonek w sklepie. Klienci korzystają z banków tylko wtedy, kiedy muszą załatwić sprawy finansowe. Banki nie wyróżniają się na rynku niczym szczególnym, produkty są generyczne a konkurencja odbywa się w obszarze cen i prowizji. Ostatnie zawirowania na światowych finansowych rynkach oraz kryzys, który wywołały banki inwestycyjne spowodował, iż klienci nie są specjalnie przyjaźnie nastawiona do banków.

Aby przyciągnąć klientów do banku nie należy komunikować się z klientem językiem produktów finansowych, opłat, prowizji, trzeba sprawić, aby bankowość nie była w ogóle widoczna na pierwszym miejscu. Chcemy, aby bank przez swoje usługi usprawniał życie klientów, pomagał rozwiązać proste codzienne problemy i zaspokajał momentaryczne potrzeby. Chcemy aby tego typu usługi były łatwo dostępne w naturalnym środowisku klienta, nie powinien on przychodzić specjalnie do banku, usługi powinny być dostępne w miejscach gdzie klient codziennie spędza czas, najlepiej w sytuacjach gdzie nie jest on szczególnie niczym zajęty i ma czas z nich skorzystać np. przystanki autobusowe, metro, w kolejce w urzędzie czy w sklepie itp. Bankowość ma być w takiej usłudze na drugim planie i nie przesłaniać głównych zadań jakie klient wykonuje lub też potrzeb, które chciałby w danym momencie zaspokoić (np. napić się wody).

Obecnie bank oferuje swoim klientom usługę R-Assistance & Concierge, jednak jest ona zupełnie nieznaną i niezrozumiałą dla klientów począwszy od jej nazwy, przez język regulaminów aż po praktyczny brak możliwości jej odnalezienia w ofercie banku (szczegóły oferty można odnaleźć tu: <http://www.raiffeisen.pl/premium-banking/r-assistance-iconcierge>). Usługa ta mogłaby zostać całkowicie przeprojektowana i dostarczona do klienta tam gdzie chcieliby z niej korzystać – poza bankiem. Wspomniana usługa oferuje wiele usług i usprawnień w życiu codziennym klienta nie związanych z bankowością i finansami. Innymi słowy, zależy nam na tym, żeby bank przestał być trudno dostępnym skarbem a stał się „służącym” pomagającym swoim klientom gdziekolwiek tego potrzebują.

- Repozycjonowanie marki
- Ukryta usługowość
- Bank przyjazny ludziom
- Poprawienie wygody
- Stworzenie przyjemniejszych relacji pomiędzy bankiem a użytkownikiem
- Concierge dla wszystkich
- Poszerzenie świadomości społecznej
- Pomoc w załatwianiu spraw których załatwić nie potrafimy
- Ograniczenie bezpośredniego kontaktu
- Organizacja czasu wolnego
- STOP elitarności
- Dostępność w każdym miejscu o każdej porze
- Zmiana kodu komunikacyjnego na poza finansowy -przyjemniejszy
- Poszerzenie usług bankowych o płaszczyzny niefinansowe

OCTOBER



A graphic of a document window with a light gray header bar containing two white circular buttons. The main body of the window is white and contains the word "research" in a bold, black, serif font. The window is set against a solid blue background and has a dark blue shadow underneath it.

research

concierge <2010

W średniowieczu konsjerż zajmował się świecami – rozpałał je, gasił i dbał o utrzymanie płomienia. W XIX wieku stał się dozorcą we francuskich kamienicach a w XX wieku opiekunem gości. Jego obowiązkiem było witanie gości na dworcach i towarzyszenie im podczas całego pobytu. Naturalną konsekwencją było zaadaptowanie tego stanowiska do potrzeb gości hotelowych, dla których konsjerż stał się asystentem. Konsjerż funkcjonował wówczas jako dostojny pan we fraku i tylko nieliczni mogli pozwolić sobie na skorzystanie z jego usług.

concierge >2010

XIX wieczna elitarność konsjerży w 2010 roku wstąpiła w szeregi banków. Pierwszym bankiem, który taką dogodność przyniósł swoim klientom był Noble Bank. Zakres jego obowiązków znacznie się powiększył. Oprócz tych wygórowanych potrzeb i zachcianek nasz asystent pomoże nam także przy pękniętej rurze czy przebitej oponie. Pojawiły się na rynku także wyspecjalizowane firmy zajmujące się świadczeniem usług typu konsjerż.

OCTOBER





characters

Przygotowane przez nas ankiety, zawierające pytania z kategorii takich jak : bankowość, czas wolny, organizacja dnia oraz świadomość istnienia usługi concierge, pozwoliły nam na zebranie niezbędnego materiału badawczego. W kolejnych etapach pracy analizowaliśmy uważnie wszystkie wypowiedzi, porządkowaliśmy je i kategoryzowaliśmy. Poszukiwanie połączeń pomiędzy ankietowanymi pozwoliło nam na zawężenie grupy docelowej. W efekcie wykrystalizowały się 4 osoby - dwie priorytetowe i dwie poboczne. Te dla nas najważniejsze to niezależny od nikogo student będący na bieżąco w świecie technologii oraz zapracowana kobieta sukcesu, która marzy o chwili wytchnienia w SPA.

NOVEMBER



Emil Janikowski

Friends Suggest friends Message

Timeline About Photos Friends 5 Mutual More

About

- Studied at Poznań University of Technology
- Lives in Poznan, Poland
- From Swornegacie
- In a Relationship

Friends · 6 (5 Mutual)

Music · 4

David Bowie (Official)	Ray Charles	Frank Sinatra

Moby

Likes · 14

Gadget-o	Wolne Konopie	David Bowie (Official)
Ray Charles	Frank Sinatra	Moby

Post Photo

Write something...

Emil Janikowski shared Gadget-o's photo.
26 November 2012

Art Toys™ by Malet Thibaut.
www.thibautmalet.com/

Like · Comment · Share

Emil Janikowski shared Gadgetting's photo.
26 November 2012

Do you Agree?
Like and Share!
Gadgetting

DROPS NOKIA..

Like · Comment · Share

emil janikowski (24)

- student zaoczny na politechnice
- ma bardzo dużo pracy
- inteligent, trochę choleryk, bardzo samodzielny, jest ciekawy nowości, lubi wiedzieć dużo o rzeczach które go interesują, jest praktyczny, jest podejrzliwy
- jest w poważnym związku ale nie myśli o małżeństwie tylko rozwoju osobistym
- często korzysta z urządzeń mobilnych, jego telefon dzwoni nieustannie
- często korzysta z Internetu stacjonarnego i mobilnego zarówno w czasie pracy jak i w czasie wolnym, lubi być na bieżąco - Internet jest dla niego jednym ze źródeł informacji, służy mu też do załatwiania spraw bankowych
- bardzo samodzielny - nie lubi zależności od innych, nie lubi kategoryzowania ludzi, nie miałby odwagi dyrygować ludźmi, w relacjach ceni sobie zaufanie
- lubi gadżety, nowoczesne technologie, gry komputerowe, squash, ścianka wspinaczkowa, lubi wydarzenia kulturalne, koncerty

NOVEMBER






Grażyna Antyczak

Friends Suggest friends Message

Timeline About Photos Friends 6 Mutual More

About

- Worked at Właścicielka restauracji: **Attasy smaku**
- Studied at **Akademia Rolnicza w Krakowie**
Plac: Liczmem Ogólnokształcąca nr 4 w Krakowie
- From **Kraków, Poland**

Friends - 7 (6 Mutual)



Jacek Cichon Syl Pisz Magdalena Maria Kurawska
 Klaudia Szafrańska Michał Bukowy Marta Jagielska
 Maciej Żelaznowski

Likes - 15



Shopping mall Fashion is my Drug <3 VOUGE
 United Nude España United Nude Galeria Krakowska

Post Photo

Write something...

Syl Pisz > Grażyna Antyczak
 29 April 100 lat!
 Unlike Comment 1

Grażyna Antyczak shared United Nude España's photo:
 26 November 2012

Masha Ma X United Nude


La colección Primavera/Verano 2013 de Masha Ma se presenta hoy en la Paris Fashion Week. Para esta temporada, la diseñadora de origen chino ha colaborado con United Nude para la realización de los zapatos de su colección. Después de varias reuniones de diseño el modelo tomó forma.

¡En breves os enseñaremos las fotos del desfile!




Like Comment Share

Grażyna Antyczak was at Rynek Główny, Kraków.
 26 November 2012



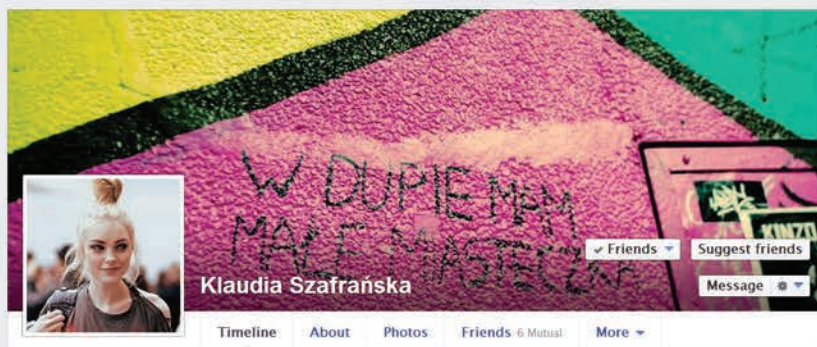
Like Comment Share

grażyna antyczak (43)

- studiowała na Akademii Rolniczej
- z rozdziału majątku odziedziczyła pieniądze i otworzyła działalność - prestiżowa restauracja
- podejrzliwa, ekstrawertyczka, kobieta z klasą, jest trochę wredna
- jest rozwiedziona i czuje się samotna ale udaje, że wszystko jest ok
- non-stop, dzwoni, pisze... ma dotykowy ekran, ale używa wskaźnika
- potrafi być zołą, ale są ludzie z którymi się przyjaźni i oni nie rozumieją dlaczego ma taką opinię
- bardzo ceni prywatność, nie chce się zdradzić, że jest samotna
- chodzi na wernisaże, ogląda filmy (klasyka kina), zdarza jej się obejrzeć jakiś serial

NOVEMBER





Facebook profile card for Klaudia Szafrńska. The cover photo is a vibrant, abstract image with yellow, pink, and green sections. The profile picture shows a young woman with blonde hair in a bun. The name "Klaudia Szafrńska" is displayed in the center. To the right of the name are buttons for "Friends", "Suggest friends", and "Message". Below the name is a navigation bar with links for "Timeline", "About", "Photos", "Friends 6 Mutual", and "More".

Klaudia Szafrńska

Friends Suggest friends Message

Timeline About Photos Friends 6 Mutual More



Facebook profile card for Jacek Cichoń. The cover photo is a scenic view of a beach with a wooden pier extending into the sea. The profile picture shows a man in a suit and glasses holding a white mug. The name "Jacek Cichoń" is displayed in the center. To the right of the name are buttons for "Friends", "Suggest friends", and "Message". Below the name is a navigation bar with links for "Timeline", "About", "Photos", "Friends 7 Mutual", and "More".

Jacek Cichoń

Friends Suggest friends Message

Timeline About Photos Friends 7 Mutual More

klaudia szafrńska (21)

- studentka dzienna - medycyna, rodzice wybrali jej kierunek, chcą żeby się edukowała i dobrze reprezentowała rodzinę, ona nie podchodzi jeszcze do tej edukacji zbyt poważnie
- „za hajs matki baluj” - nie pracuje
- kokieteryjna, wygodna (nie chce musieć myśleć „jak to się robi?” i nie chce jej się iść rano po bułki), lubi czuć się kimś ważnym, zwraca uwagę na szczegóły, rozpieszczona cwaniara

jacek cichoń (38)

- skończył studia na politechnice (inżynieria materiałowa), później zarządzanie
- prowadzi własną firmę produkującą opakowania foliowe
- samodzielny, zaradny, przedsiębiorczy, opiekuńczy
- korzysta częściej stacjonarnie, na telefonie praktycznie wcale
- potrafi być stanowczy, ale jest dobrym wodzem a nie dyktatorem

NOVEMBER





visual thinking

Pierwsza próba wizualizacji potrzeb person i odpowiedzi na brief.

NOVEMBER





ideation



video **sketching**



DECEMBER



2012-2017

Najbliższe lata (od 2015) będą wiązały się z rosnącym znaczeniem informatyki w prowadzeniu konfliktów oraz pierwszymi cyberwojnami w pełnym tego słowa znaczeniu. W wyniku tego nastąpi utrata zaufania do instytucji i firm przechowujących kluczowe informacje. Aby je odzyskać, firmy będą musiały zapewniać nowe sposoby ochrony danych, banki staną się "twierdzami cyfrowymi" zaś do obowiązków konsjerża będzie należało zapewnienie bezpieczeństwa w tej sferze

2017-2022

W następstwie od 2017 będzie można obserwować rosnące zaufanie do banków i zwracanie się do nich o pomoc, m.in. przez młodych ludzi, którzy będą coraz częściej uczyć się w uczelniach prywatnych, co najpierw zmniejszy rolę, a wkrótce wyeliminuje uczelnie publiczne.

Postępujący rozwój mobilności społeczeństwa w niedługim czasie (2018) spowoduje zanik komputerów stacjonarnych, które będą wykorzystywane jedynie jako sprzęt specjalistyczny. To spowoduje gwałtowny rozwój mobilnej bankowości - nie tylko w formie kont czy porad internetowych. Nastąpi likwidacja tradycyjnych placówek i wzrost popularności "dojeżdżających do klienta" pracowników instytucji finansowych. Mimo to, obraz banku jako "twierdzy" będzie się utrwał.

W 2019 Szwecja wycofa fizyczne pieniądze, znikną również karty "bankomatowe" i dowody, które zostaną zastąpione czymś mniejszym, bardziej praktycznym i uniwersalnym. Przez to, że wszelkie transakcje będą odbywać się bezgotówkowo, banki będą miały większy i łatwiejszy dostęp do informacji o swoich klientach (2020), co pociągnie za sobą pozytywne i negatywne skutki. Klienci prowadzący niezdrowy tryb życia, będą płacili wysokie ubezpieczenie zdrowotne, możliwe stanie się wprowadzenie systemu ostrzeżeń, pouczeń i blokad, informującego, że "dziesiąty litr wódki w tym miesiącu to prawdopodobnie zbyt wiele".

future thinking

2022-2027

Kolejnym krokiem, wspierającym mobilność będzie silny rozwój chmur danych, dzięki czemu irządzenia mobilne będą jeszcze mniejsze i jeszcze lżejsze; technologia dotykowa będzie nas otaczać ze wszystkich stron.

W roku 2022 sztuczna inteligencja rozwinie się do tego stopnia, że komputery będą dorównywały ludzkiemu mózgowi. To umożliwi swobodne prowadzenie z nimi rozmowy oraz otrzymywanie pomocy w podejmowaniu decyzji. Przyniesie to znaczną obniżkę cen usług, także w bankowości.

Ponieważ znikną fizyczne pieniądze, wiele rzeczy będziemy nabywać na drodze podobnej do barteru czy handlu wymiennego (2024), nie mniej będzie się to częściowo odbywało poza naszą świadomością, dzięki konsjerżom trudniącym się tymi kwestiami.

Ze względu na niestabilną sytuację społeczno-polityczną banki coraz częściej będą zabezpieczać się dobrami materialnymi (2026), konsekwencją tej niespokojnej sytuacji będzie m.in. fiasko waluty Euro oraz powszechne - zwłaszcza w bankowości - wyszukiwanie i zatrudnianie najlepszych specjalistów od zabezpieczeń, w celu umocnienia swojej pozycji "godnej zaufania twierdzy nie do zdobycia".

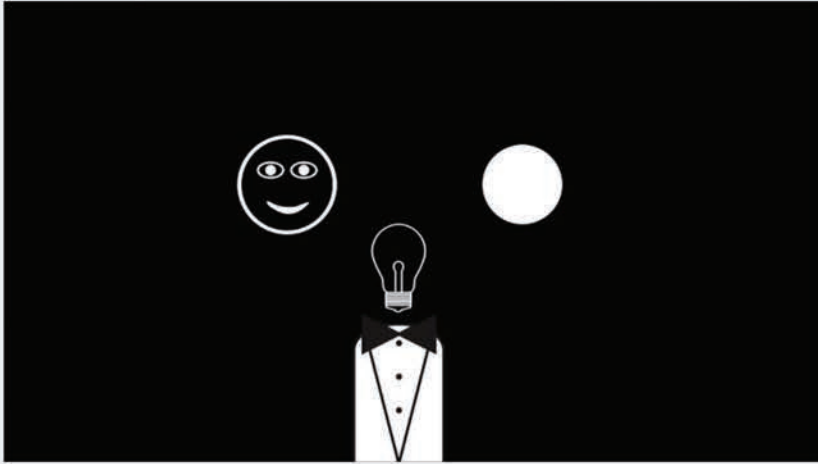
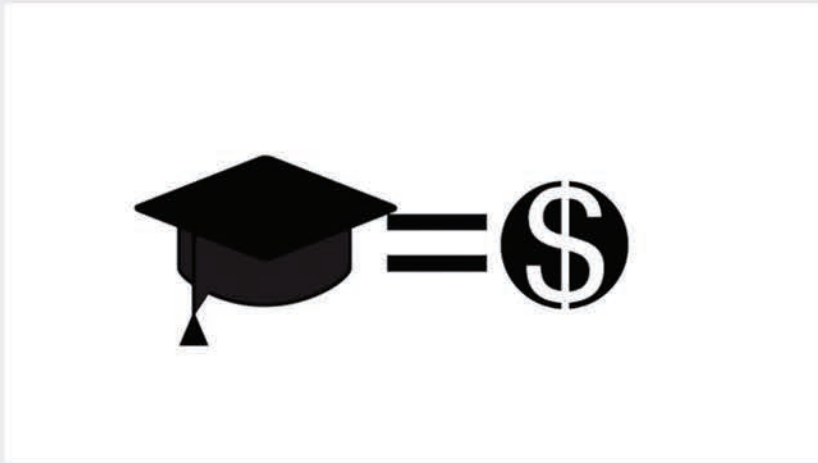
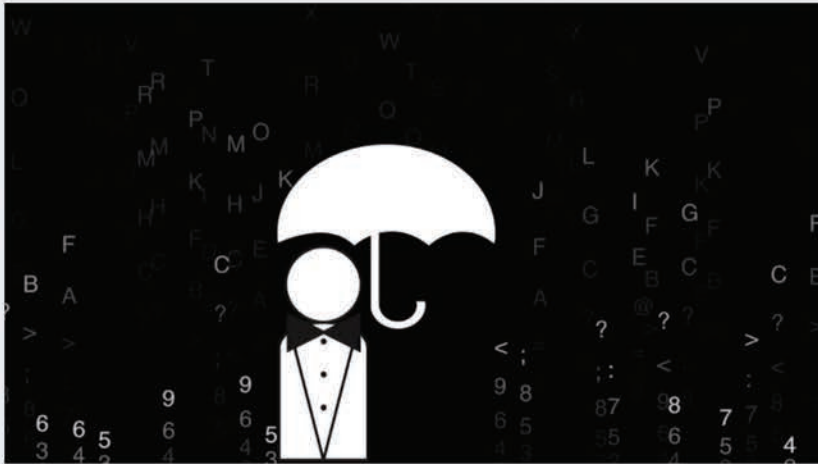
2027-2032

Równolegle powstaną wyszukiwarki posługujące się technologią umożliwiającą prowadzenie dialogów z komputerem w celu znalezienia najlepszego rozwiązania naszego problemu. W okolicach roku 2031 nastanie całkowity koniec fizycznych pieniędzy.

Do 2032 roku rozwinie się technologia hologramów, które w połączeniu ze sztuczną inteligencją znajdą miejsce w usługach typu konsjerż. Już zawsze będziemy mieć przy sobie niebywale efektywnego i przydatnego osobistego pomocnika i asystenta, którego obecność nie będzie uciążliwa.

DECEMBER





future **thinking**

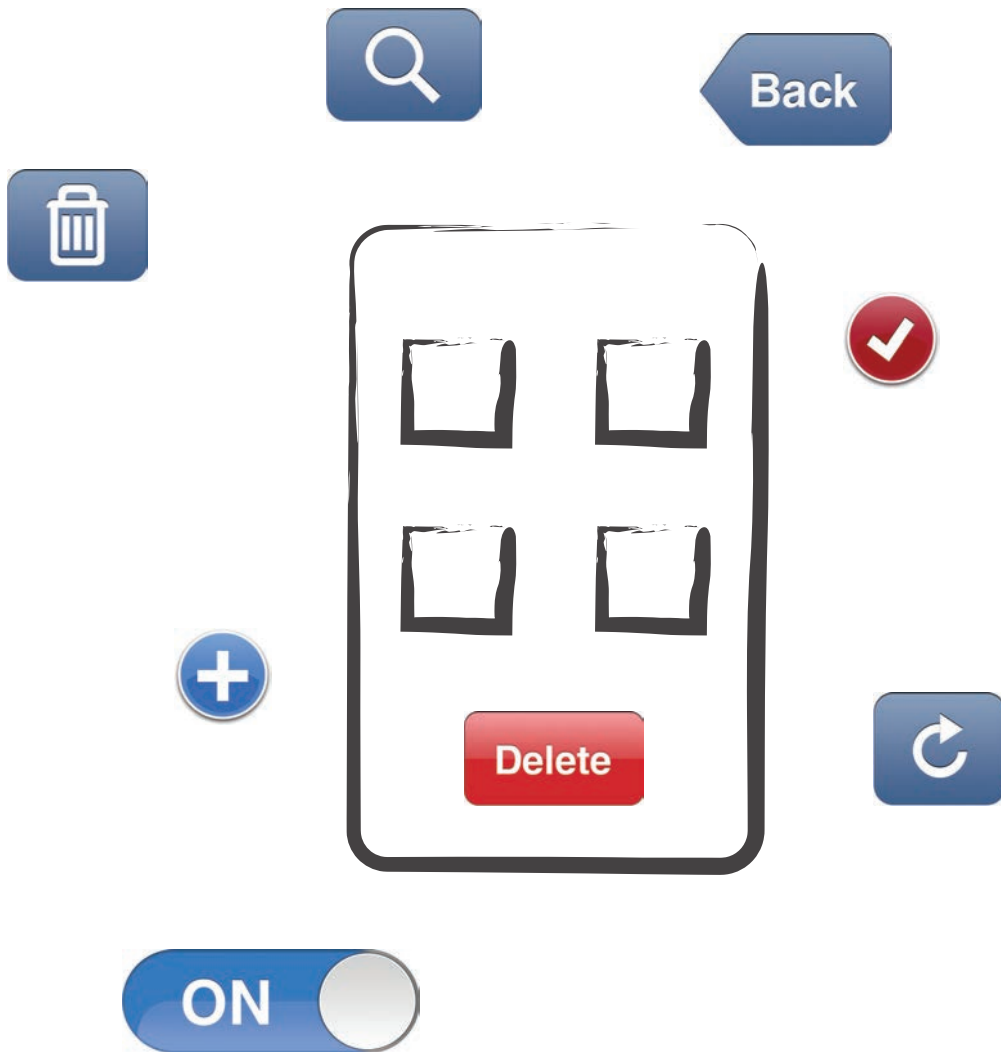


JANUARY





paper prototyping



JANUARY





creation

ToDoBox version 1.0

W swojej prostej, eleganckiej i niezwykle atrakcyjnej formie skrywa bardzo ważną w dzisiejszym świecie funkcję jaką jest pomoc w gospodarowaniu czasem i przypominanie w nieskomplikowany i nieagresywny sposób o obowiązkach, które wymagają naszego bezpośredniego udziału.

ToDoBox synchronizuje się ze specjalnie zaprojektowaną do urządzenia aplikacją - „Todo” i wykorzystuje przesłane do niej informacje. Po wpisaniu do aplikacji specyfiki zadania oraz terminu zakończenia zadania startuje zegar który będzie informował nas o upływie czasu. Kiedy nie będziemy mieli przy sobie ToDoBoxa, upływanie czasu będzie widoczne również w naszej aplikacji w dwóch opcjonalnych widokach - wykres słupkowy lub zegar.

PROTOTYPE 1.0 przybiera formę sześcianu zawierającego w sobie 16 prostopadłościennych modułów. Każdy moduł odpowiada za osobny obowiązek np. wyrzucić śmieci, wyślij @ czy zrób przegląd swojego samochodu. Każdy moduł wysuwając się, ingeruje w minimalny sposób w naszą przestrzeń, wizualizując nam czas jaki pozostał do wykonania. Po wykonaniu zadania powiadamy o tym ToDoBox'a poprzez dotknięcie konkretnej ikony palcem.

FEBRUARY





ToDoBox

version 2.0

To urządzenie, którego zadaniem jest przypominanie o planowanych na dany dzień czynnościach wymagających naszego bezpośredniego udziału.

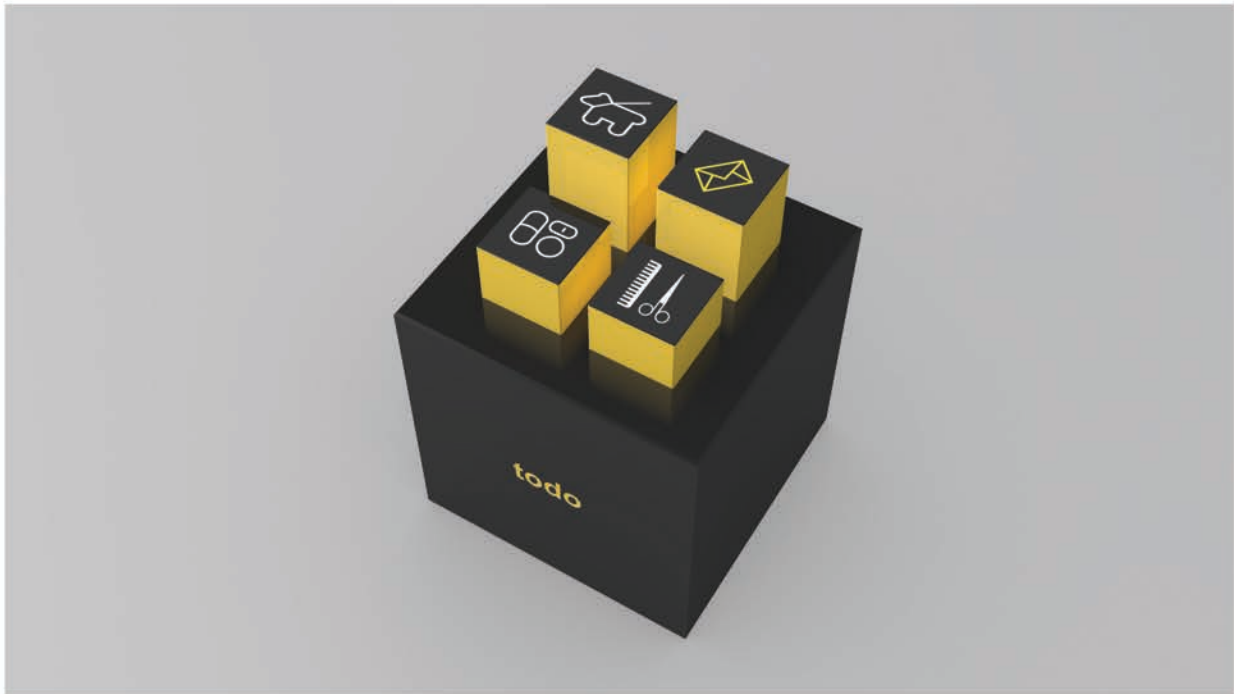
Wszystkie pozostałe zadania zlecić można konsjerżowi, za pośrednictwem aplikacji na telefon.

ToDoBox synchronizuje się z aplikacją i wykorzystuje przesłane do niej informacje. Przykładowo, po zleceniu konsjerżowi umówienia nas na wizytę u fryzjera, aplikacja odbierze informacje o terminie wizyty oraz zapisze ją w urządzeniu. W odpowiednim momencie ToDoBox przypomni nam o wspomnianej wizycie.

Istnieje też możliwość samodzielnego ustawiania przypomnień dla czynności, do których nie potrzebne jest zaangażowanie konsjerża, np. zażycie leków o odpowiedniej godzinie czy napisanie maila.

MARCH





video prototyping

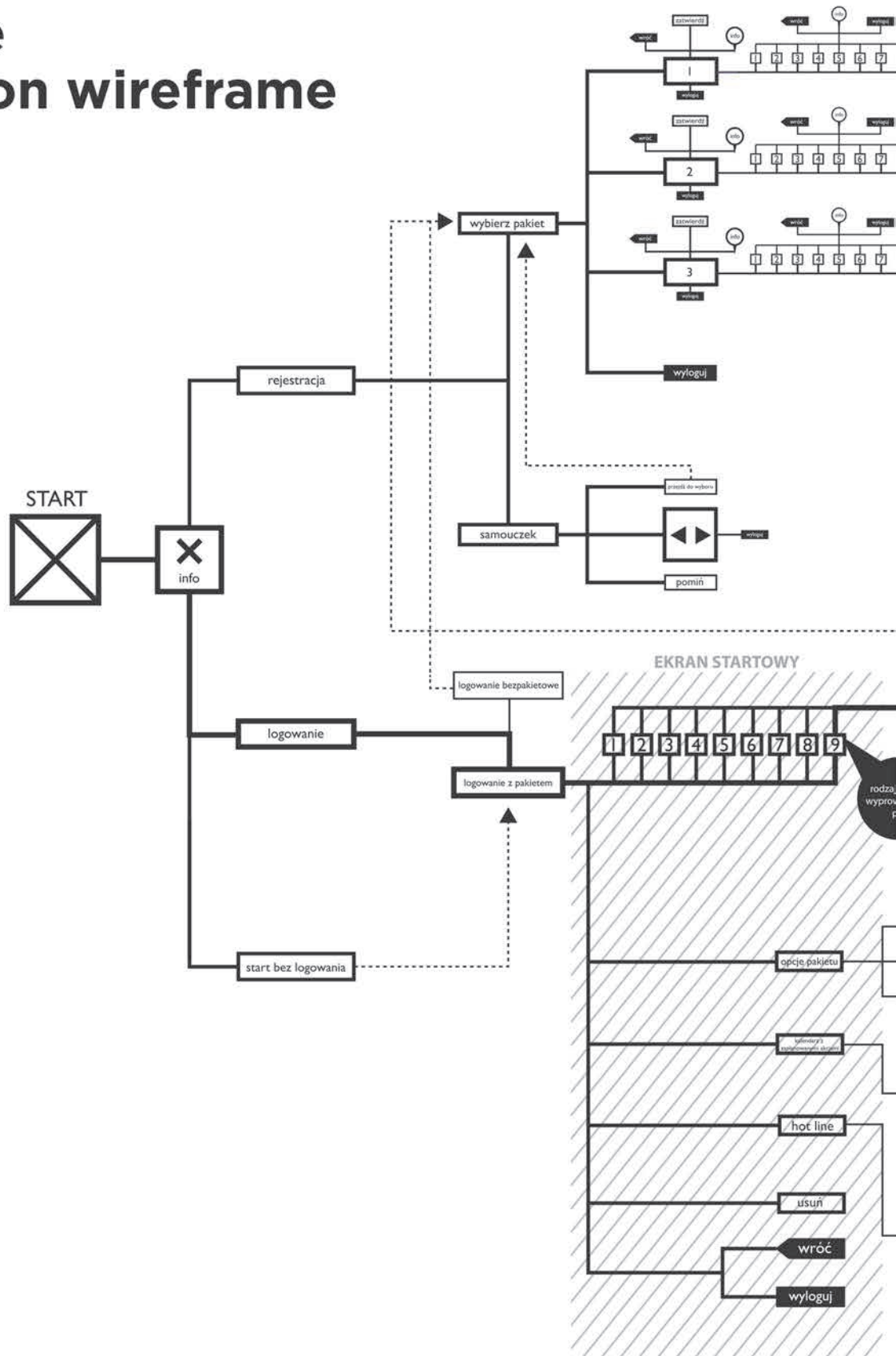


MARCH





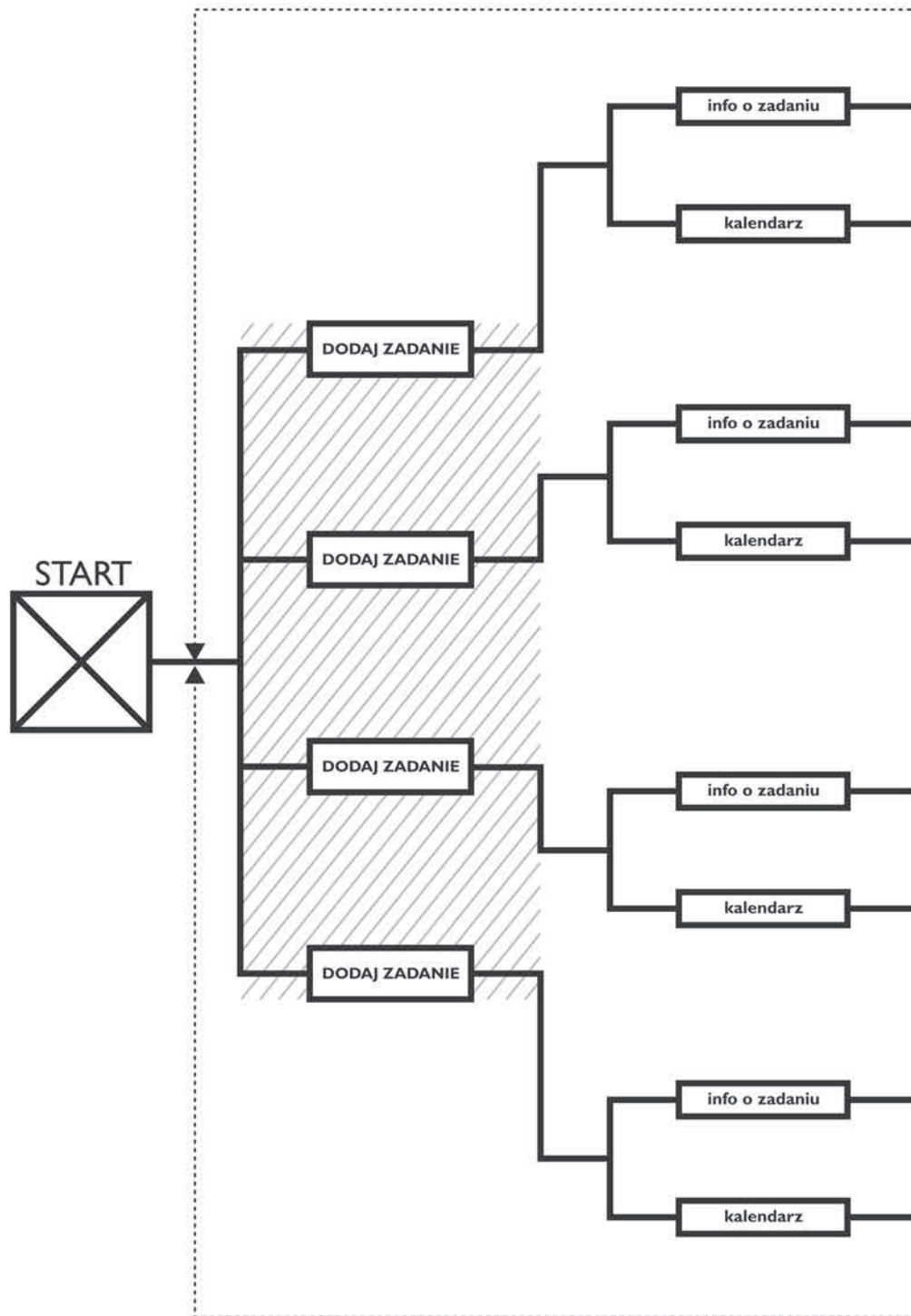
concierge application wireframe



APRIL

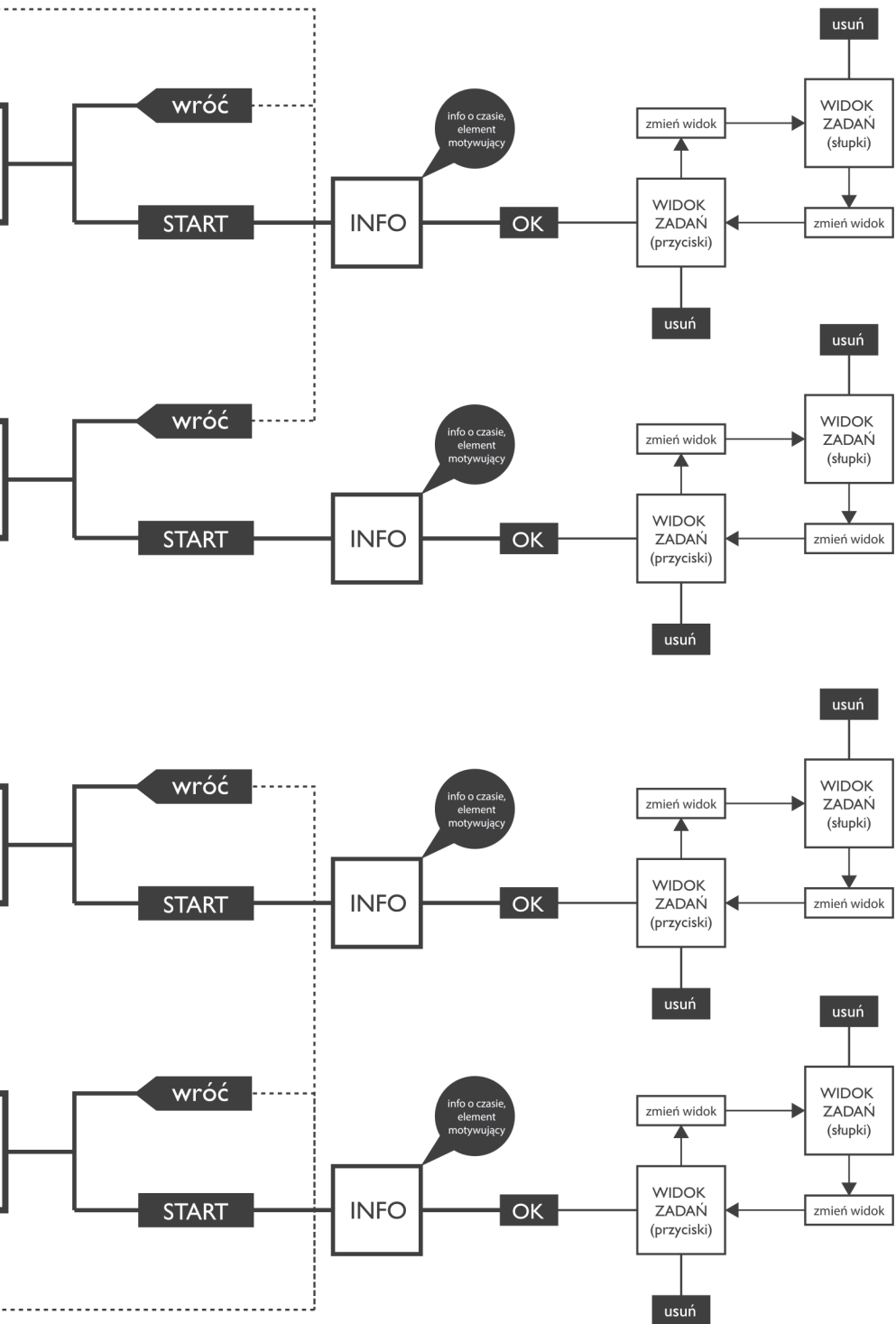


ToDoBox application wireframe



APRIL





ToDoBox

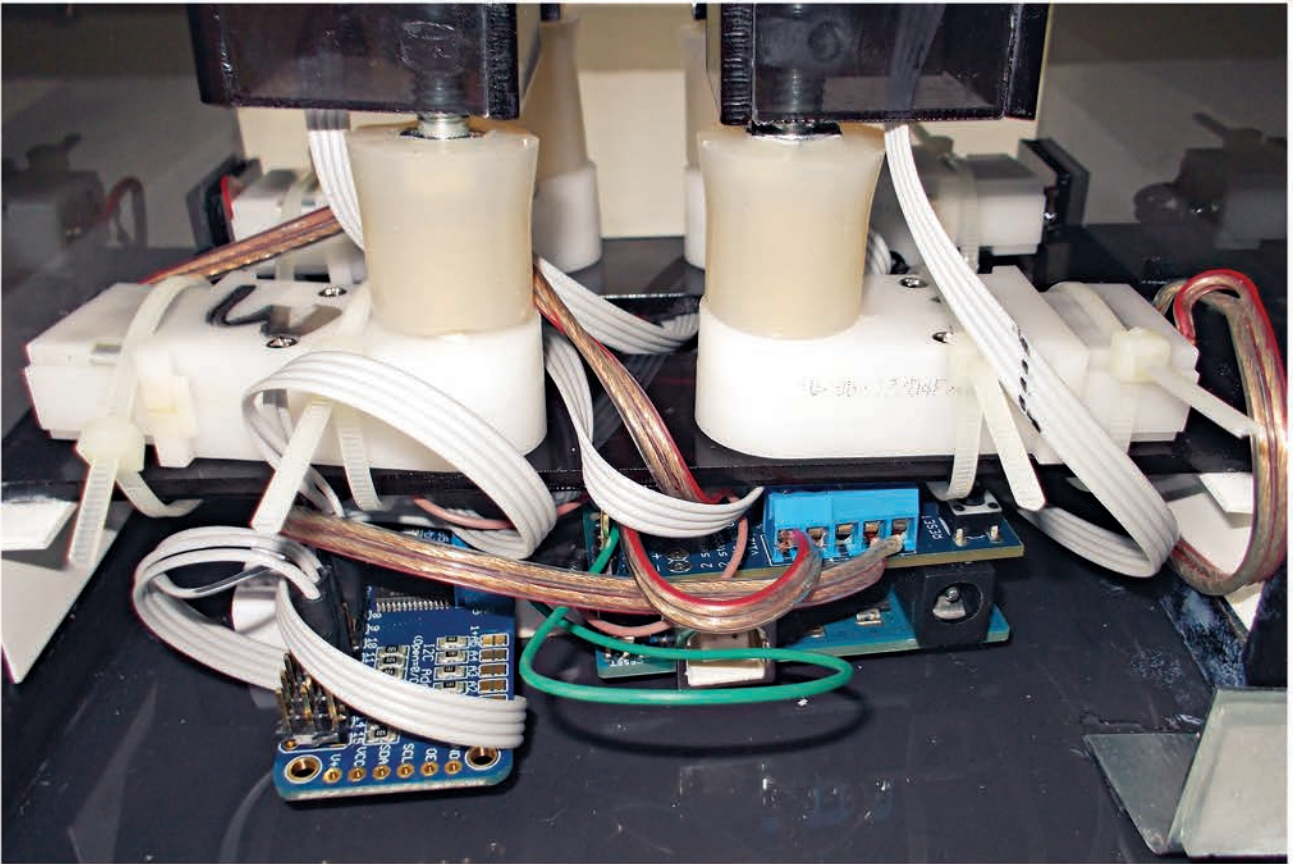
tech specs

Todo Box jest sześcianem zbudowanym z półprzezroczystej, grafitowej plexi o wymiarach 150x150x150mm. W środku znajdują się 4 mechanizmy wysuwania kolumn na wysokość 50mm skonstruowane z silników elektrycznych. Każda kolumna ma zainstalowaną diodę której jasność zależy od wysunięcia kolumny. W kolumnach znajdują się również sensory pojemnościowe reagujące na dotyk.

Działanie urządzenia oparte jest o system Arduino.

MAY

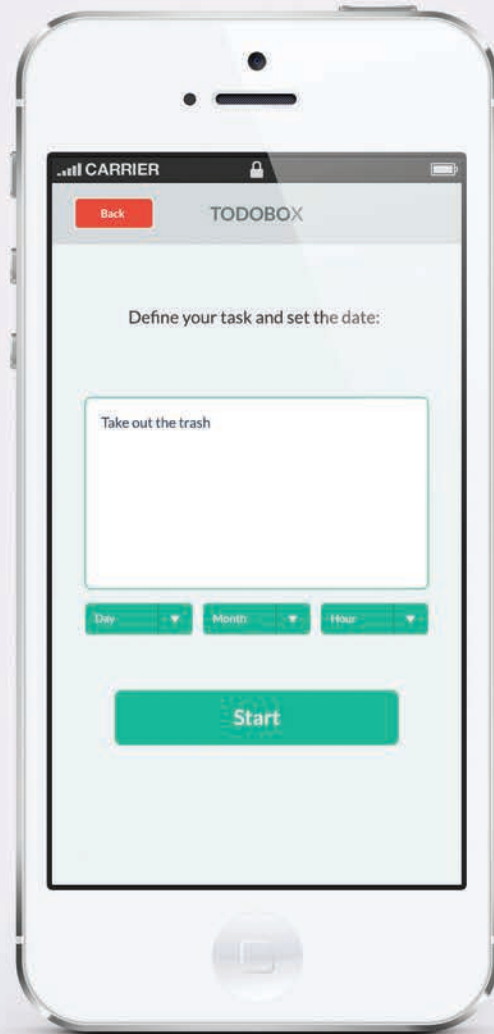
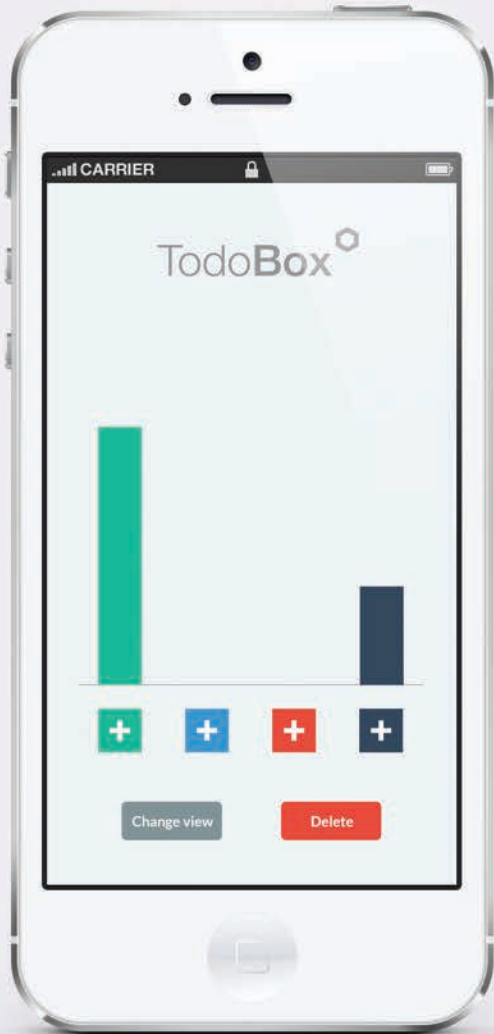




ToDoBox application

Aplikacja todo jest prostym systemem służącym do komunikacji z fizycznym obiektem jakim jest todoBox. Za pomocą 4 przycisków łączymy się z 4 kolumnami dla których definiujemy zadanie oraz czas, w którym powinno zostać wykonane.



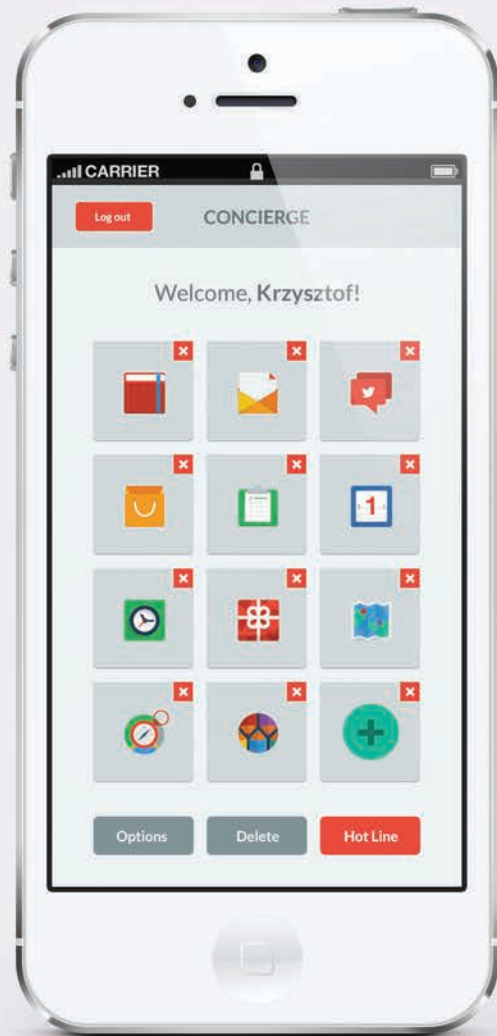
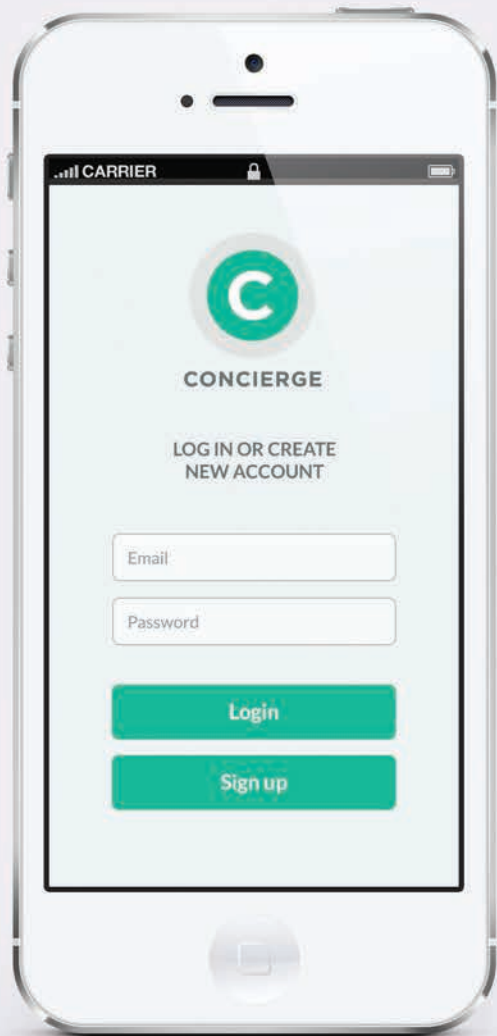


concierge application

Jest to mobilna aplikacja służąca do przekazywania obowiązków, konsjerżowi których nie mamy ochoty wykonywać sami lub nie mamy na nie czasu. Aplikacja posiada 3 zdefiniowane pakiety usług (dla ułatwienia pierwszej interakcji). Są one w pełni edytowalne, bez problemu można dodawać, usuwać usługi i ustalać terminy zleceń a także definiować zupełnie nowe usługi, które będą mogły stać się dostępne dla wszystkich użytkowników. Ważną zmianą w usłudze typu konsjerż jest wyeliminowanie kontaktu osobistego jako warunku korzystania z niej, zachowując jednak możliwość skontaktowania się z nim za pomocą tzw. "Hot Line" gdy tylko uznamy to za konieczne. Dzięki temu zawsze gdy mamy przy sobie telefon jest z nami konsjerż oraz lista wszystkich obecnych i potencjalnych zadań zleconych za pomocą aplikacji. Jest to aplikacja, która powstała podczas pracy nad organizmem „ToDoBox”.

JUNE





raiffeisen board game

Elementy gry:

- Plansza
- 4 karty postaci
- Żetony czasu
- Żetony zmęczenia
- 4 pionki
- kostka
- karty zadań (60 - po 3 na jedno miejsce)
- karty zdarzeń (40)
- instrukcja

Celem gry jest, zapoznanie z usługą konsjerż potencjalnych klientów banku Raiffeisen. Gracz przed rozpoczęciem wybiera jedną z 4 postaci, każda z postaci ma swoje plusy i minusy oraz zadanie specjalne. Zwycięstwo odnosi gracz, który jako pierwszy wykona wszystkie zadania oraz zadanie specjalne.

JUNE



Zadanie

- Zawieź dziecko do przedszkola
- Zarezerwuj bilety do kina.
- Idź na film do kina.
- Zapłać rachunki na poczcie.

Zbarzenie

- Łowisz nowe zadanie.
- Podatkowy rzut kostką.
- Łapujesz na polu Park.
- Oddajesz zadanie sąsiadowi po lewej.

J E K G



team

magdalena
kurowska

sylvia
pisz

marta
jagielska

ernest
warzocha

michał
bukowy

maciej
żelaznowski

tutors

dawid
wiener

joanna
kwiatkowska

agnieszka
szóstek

bartosz
much

iwona
gasińska

krzysztof
łukomski

paweł
prewencki

marcin
treder

monika
górska

edgar
bąk

przemysław
paliwoda

jacek
paździor

zbigniew
tenerowicz

wiesław
bartkowski



