



شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

طراحی و اجرای یک مدل هوشمند برای تحقیقات بازار (محصولات و خدمات) نظام بانکی

مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

بانک کشاورزی با رقبای متنوعی (بانک های تجاری - توسعه ای) نیز در بازار خدمات مالی و بانکی در رقابت است. بر این اساس، با توجه به نیازهای مشتریان و توان رقبا در برآورده سازی این نیازها، بانک کشاورزی باید قادر باشد تا از آخرین اقدامات، راهکارها و دستاوردها در خصوص رصد و پایش خدمات و محصولات رقبا به همراه واکنش بازار به این نوع از خدمات و محصولات مطلع شود. مساله یا موضوعی که بانک کشاورزی در خصوص تحلیل دقیق داده ها و اطلاعات بازار و رقبا و تصمیم گیری مناسب برای ارائه خدمات کیفی، با آن مواجه است، عبارت است از:

" طراحی و اجرای یک مدل هوشمند برای تحقیقات بازار (محصولات و خدمات) نظام بانکی " و اینکه از چه ابزارهایی برای دستیابی به این مهم می توان بهره جست؟
از این رو ضرورت دارد تا:

- چابکی واکنش بانک نسبت به اقدامات رقبا افزایش یابد.
- در فرآیند بررسی بازار، تعداد حداکثری رقبا لحاظ شود.
- از آنجا که بانک به گروه های متنوعی از مشتریان، خدمات مختلفی ارائه می دهد و هر بخش، انتظارات، ترجیحات و رفتارهای متفاوتی دارند، لذا اطلاع از واکنش و رفتار مشتریان در برخورد با خدمات و محصولات عرضه شده توسط رقبا قابل دستیابی باشد.
- تحلیل پویا و در لحظه از اطلاعات به دست آمده از تعاملات رقبا با مشتریان، برای بانک قابل دسترس باشد.
- مدل پیشنهادی باید قادر باشد محصولات و خدمات ارائه شده توسط سایر رقبا را رصد کند و الگوریتم های مناسب برای طراحی و توسعه خدمت یا محصول مورد نظر را به مشتریان بانک کشاورزی معرفی نماید.
- حوزه ها و بازارهای جدیدی که رقبا به آنها ورود داشته اند را ارائه نماید.
- با توجه به تنوع مشتریان بانک کشاورزی و تفاوت زیاد در ویژگی های آنان در زنجیره های ارزش بانک، شاخص ها و معیارهای هوشمندانه متناسب با هر بخش، برای تحلیل و درک عمیق تر وضعیت بازار قابل دستیابی باشد.

در یک جمع بندی کلی، از این پیشنهاد تحقیقاتی انتظار می رود که:

- مدل هوشمند سفارشی سازی شده ای برای تحلیل خدمات و محصولات بانک ها، به تفکیک خرد و شرکتی طراحی شود که قابلیت کاوش متن و ارائه تحلیل مناسب را (Text mining) در هر لحظه داشته باشد.
- از تجزیه و تحلیل داده های پیشرفته و الگوریتم های پایه یادگیری ماشین برای پردازش این اطلاعات استفاده شود و با ارائه بینش از خدمات و محصولات جدید ارائه شده توسط سایر بانک ها، امکان اخذ تصمیماتی اثربخش تر برای حفظ و نگهداری یا ارتقای سطح تعامل با هر مشتری، فراهم گردد.

- سرعت و دقت بازبایی اطلاعات را به نحوی تعریف و پیشنهاد دهد که بتوان تحلیل های در لحظه از هر خدمت و محصول و بازار را به سهولت به دست آورد.
- ابزارهای تحلیل و نمایش داده ها، با شرایط کنونی بانک ها و کشور، منطبق بوده و به سهولت قابل دستیابی و بهره برداری باشد.
- از تکنولوژی ها، ابزارها، زبان های برنامه نویسی و نرم افزارهای به روز دنیا، در اجرای مدل ها بهره گرفته شود (منسوخ یا محدود نباشند).
- امنیت داده ها و اطلاعات بانک ها در کل فرایند حفظ شده و خدشه یا تغییری در اطلاعات مشتریان توسط الگوریتم ها و فرمول سازی ها، وارد نشود.

نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

نتایج کلیدی:

مورد انتظار است که "طراحی و اجرای یک مدل هوشمند برای تحقیقات بازار (محصولات و خدمات) نظام بانکی" (موضوع این پژوهش)، دستاوردهای زیر را به همراه داشته باشد:

۱. نتایج ارائه شده باید به نحوی باشد تا (Time to Market) محصولات و خدمات بانک کاهش یابد.
۲. جایگاه بانک در بازار را به لحاظ ارائه خدمات و محصولات بانکی در مقایسه با رقبا بهبود بخشد.
۳. برند بانک را از نگاه مشتریان در نظام بانکی در سطح رقبای پیشرو در بازار تداعی سازد.
۴. امکان برگزاری کمپین های بازاریابی هدفمند و توصیه های محصول و خدمت، حسب پیشنهاد این مدل هوشمند ارائه شود.
۵. امکان ارائه نمایی از وضعیت خدمات و محصولات فعلی بانک و امکان ارائه خدمات مناسب با هدف پیشی گرفتن از رقبا و کسب مزیت رقابتی از طریق پیش بینی های موثر وجود داشته باشد.
۶. شخصی سازی خدمات برای مشتریان در زنجیره های ارزش مختلف بانک (اشخاص، کسب و کارها) پوشش داده شود.

اهداف و مقاصد:

هدف اصلی از این پژوهش طراحی و ارائه الگو و مدل هوشمند برای تحقیقات بازار (محصولات و خدمات) نظام بانکی به منظور ارائه خدمات و محصولات جدید برای بانک می باشد.

رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

پوشش ابعاد و جنبه‌های پژوهش :

- ۱- شناسایی وضعیت بازار و پتانسیل های موجود خدمات و محصولات سایر بانک های رقیب (وضعیت کنونی)
- ۲- طراحی بستری مبتنی بر Web با قابلیت تحلیل هوشمند رقبا برای استخراج در لحظه وضعیت خدمات و محصولات
- ۳- شاخص سازی و طراحی معیارها و ابزارهای مناسب سنجش.
- ۴- مدل سازی داده ای و استخراج الگوریتم های مناسب برای سنجش شاخص ها .
- ۵- کمک به شناسایی ترکیب مناسب خدمات (بسته های خدماتی) برای گروه های مختلف از مشتریان.
- ۶- طراحی الگوریتم های مناسب برای تحلیل هوشمند خدمات.
- ۷- طراحی فرایندهای پیاده سازی و اجرای الگوی پیشنهادی در بانک کشاورزی.
- ۸- نمایش مدل به صورت پویا (نمایش و دیداری سازی مدل و طراحی پایه UI).

زمان بندی اجرای پژوهش:

مدت زمان اجرای پژوهش پس از تصویب پروپوزال و عقد قرارداد