



شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

طراحی مدل آزمایشی مدیریت چرخه عمر خدمات و محصولات کلیدی بانک

مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

در بانک کشاورزی با توجه به گروه‌های مختلف مشتریان شامل اشخاص، کسب و کارهای کوچک و بزرگ بخش کشاورزی، شرکت‌ها و ... خدمات و محصولات مختلفی طراحی و ارائه شده است. با توجه به تنوع خدمات موجود و برنامه‌های آتی برای توسعه خدمات با رویکرد تحول دیجیتال، ضروری است مسیر یک خدمت از ابتدای تولید تا زوال آن (معرفی-رشد-بلوغ-زوال) بر اساس سنج‌های موجود مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. چرا که طراحی و توسعه خدمات مبتنی بر تحلیل چرخه عمر خدمات (SLC)، امکان تدوین برنامه‌های موثرتر فروش را فراهم می‌آورد.

در بانک کشاورزی علی‌الرغم اینکه بعضاً مطالعات مقدماتی قبل از طراحی و معرفی خدمات جدید و امکان‌سنجی‌های فنی و اقتصادی اولیه انجام می‌شود انجام می‌شود. اما شاهد این هستیم که برخی از خدمات به محض معرفی و برخی دیگر قبل از رسیدن به هدف پیش‌بینی شده و بازدهی مورد انتظار، به حالت نیمه‌فعال در می‌آیند و یا بواسطه عدم تقاضا و استقبال، به مرور غیرفعال می‌شوند (صرفنظر از توقف در ارائه خدمات براساس دستور مراجع قانونی مانند بانک مرکزی). از این منظر "تدوین مدلی برای بررسی چرخه عمر خدمات و محصولات کلیدی بانک، قبل از مرحله معرفی تا رشد خدمت" میتواند راه حلی برای رفع این مشکل باشد.

الگوی چرخه عمر خدمات و محصولات بانکی، با توجه به محیط رقابتی پیچیده‌ای که در بازار بانکداری امروز حاکم است، دشوارتر و پیچیده‌تر از مدیریت چرخه عمر سایر محصولات تجاری است. این پیچیدگی در بانک کشاورزی می‌تواند به دلایل متفاوتی از این قبیل باشد:

- بانک‌ها از فرآیندها و عملیات متعددی در ارائه خدمات به مشتریان برخوردارند که در این میان تنها فرایندهای عملیاتی آن قابل مشاهده و بررسی است؛
 - در میان داده‌های مرتبط با مشتریان، تجزیه و تحلیل‌های پیچیده چرخه عمر خدمات بانکی، نیازمند جمع‌آوری داده‌های از کلیه سامانه‌های بانکی است؛
 - دستیابی به دانش و بصیرت در مورد نیازهای مشتریان، نیازمند داده‌های کامل از ترجیحات مشتریان و خدمات مورد نیاز آتی ایشان میباشد.
- با توجه به مسئله موجود و نیاز به مدل و الگوی مناسب در مدیریت چرخه عمر خدمات بانک، ضرورت دارد:
- نحوه طراحی هر یک از مراحل ۴ گانه چرخه عمر مشتری برای محصولات و خدمات بانک تدوین شود.
 - مدل مدیریت بر مراحل عمر خدمات و محصولات طراحی شود
 - واحدهای متولی تدوین و مدیریت بر چرخه عمر خدمات و محصولات تعیین و شرح وظایف آنها تدوین گردد.
- به طور کلی از این تحقیق انتظار می‌رود:
- الگویی تدوین شود تا طبق آن مراحل چرخه عمر خدمات و محصولات از مرحله معرفی تا افول طراحی و با گزارش‌گیری‌های انجام شده در مراحل مختلف، اقدامات لازم جهت جلوگیری از شکست خدمت انجام گیرد.

نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

نتایج کلیدی:

- دستیابی به روشی برای تدوین و مدیریت چرخه عمر خدمات و محصولات بانک
- تعریف شاخص های مناسب ارزیابی هر مرحله از چرخه عمر خدمت و محصول
- شناسایی راهکار مناسب برای امکان سنجی و نیاز سنجی قبل از معرفی محصول، و تصمیم برداوم یا اصلاح خدمات بانکی تولید شده بر اساس میزان تطابق با شاخص ها

اهداف و مقاصد:

- طراحی مکانیزم مدیریت چرخه عمر محصولات بانک

رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

پوشش ابعاد و جنبه‌های :

- ۱- شناسایی الگوهای مدیریت چرخه عمر خدمت یا محصول در حوزه بانکداری
- ۲- آماده سازی داده های موجود برای تحلیل
- ۳- شناسایی شاخص های مورد نیاز امکان سنجی خدمت یا محصول در مرحله طراحی
- ۴- شناسایی شاخص های نحوه مدیریت چرخه عمر خدمت یا محصول در هر یک از مراحل ۴ گانه
- ۵- مدل سازی و استخراج شیوه مناسب برای سنجش شاخص ها همراه با قابلیت پیاده سازی در قالب داشبورد
- ۶- شناسایی تمامی واحدها و فرآیندها دخیل در طراحی الگوی مدیریت چرخه عمر مشتری
- ۷- طراحی فرایندهای اجرای الگوی پیشنهادی در بانک (بر اساس قابلیت داشبورد مدیریت چرخه عمر خدمات و محصولات)

زمان بندی اجرای پژوهش:

مدت زمان اجرای پژوهش

ماه

۵

پس از تصویب پروپوزال