



شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

تیپ شناسی شعب بانک با هدف ارائه خدمات رقابتی مبتنی بر سبد خدمات در بازار

حوزه عمل

مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

شعب بانک کشاورزی در سراسر کشور با گروه های متنوعی از مشتریان و مشاغل اعم از کشاورزان، صاحبان دام و طیور، صنایع تبدیلی و تکمیلی و ... و نیز خانوارها و بنگاه های فعال اقتصادی (اعم از خرد و کلان) در ارتباط هستند. بر این اساس، هر گروه از مشتریان، نیازها و انتظارات ویژه خود را داشته و متقاضی بخش خاصی از خدمات بانکی هستند. اگرچه در حال حاضر شعب بانک کشاورزی در سطح کشور به سه گروه اصلی شهری / روستایی / اعتباری مادر (اصلی مرکزی) تقسیم شده اند، اما شناسایی ویژگی ها و متغیر هایی که به نحوی معرف تیپ شناسی شعب بوده، از اهمیت قابل توجهی برای بهبود برنامه تعهدی (Business Plan) شعبه برخوردار است. در عین حال، طبقه بندی خطوط کسب و کار به سطوح بانکداری اشخاص (خرد)، بانکداری کسب و کارها (تجاری)، بانکداری شرکتی و بانکداری نهادی (سازمانی)، ارائه طیف وسیع و متنوعی از خدمات بانکی و مالی را امکان پذیر می سازد. از این رو با بهره گیری از خروجی های این پژوهش، بانک قادر خواهد بود نسبت به بهبود و اصلاح برنامه های کسب و کار شعب خود به نحو موثر تری اقدام کند.

بر این اساس، مساله یا موضوعی که بانک کشاورزی در خصوص استخراج ویژگی ها و خصائص و متغیرهایی که در شناخت شعب، با آن مواجه است، عبارت است از:

" تیپ شناسی شعب بانک با هدف ارائه خدمات رقابتی مبتنی بر سبد خدمات در بازار حوزه عمل " و پیش بینی نیازهای آتی آنها و اینکه از چه ابزارهایی برای دستیابی به این مهم می توان بهره جست؟"
لذا برای تحقق این مهم در گام نخست ضرورت دارد تا:

- چک لیستی از ویژگی های منطقه ای شعب تهیه شود و مطابق با این لیست شعب به چند گروه مشخص تقسیم بندی شود.
- نظام ذخیره سازی، گزارش گیری و تحلیل داده های مرتبط با تیپ شعب در بانک منسجم تر شده و معماری اطلاعات به نحوی صورت پذیرد که از ابزار جدید تحلیل داده پشتیبانی نماید.
- از آنجا که شعب بانک به گروه های متنوعی از مشتریان، خدمات مختلف و متنوعی ارائه می دهد و هر بخش، انتظارات، ترجیحات و رفتارهای متفاوتی دارند، لذا تحلیل ویژگی های هر شعبه قادر خواهد بود تعامل بهتر و موثرتری با مشتریان منطقه ای را رقم زند.
- تحلیل پویا و در لحظه از اطلاعات به دست آمده از تعاملات شعب با مشتریان انجام شود.
- الگوی پیشنهادی می بایست الگوریتم های مناسب برای تحلیل اطلاعات شعب را به نحوی معرفی نماید که قابلیت پیش بینی رفتار و نیازهای آتی هر مشتری با آن شعبه، با بالاترین ضریب اطمینان، قابل استنتاج باشد.

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

- الگو و مدل سفارشی سازی شده ای برای تحلیل نیاز شعب بانک و پتانسیل های کسب و کار منطقه ای هر شعبه متمرکز بر خدمات مختلف زنجیره های ارزش بانک کشاورزی (Retail, Corporate & Business Banking) ارائه دهد،
- ساز و کار پیاده سازی و اجرایی نمودن این مدل در بانک کشاورزی، با بهره گیری از مزایای فناوری اطلاعات (IT) در جهت افزایش پویایی برنامه کسب و کار شعب تشریح گردد.
- از تجزیه و تحلیل داده های پیشرفته و الگوریتم های پایه یادگیری ماشین برای پردازش مقادیر زیاد داده های انواع تیپ شعب استفاده شود و امکان اخذ تصمیماتی اثربخش تر برای حفظ و نگهداری یا ارتقای سطح تعامل آن شعبه با هر مشتری، فراهم گردد.
- الگوها و ابزارهای پیش بینی نیازها و پتانسیل های تجاری شعب ارائه شود.
- سرعت و دقت بازیابی اطلاعات به نحوی تعریف و پیشنهاد دهد که بتوان تحلیل های در لحظه از موقعیت هر تیپ از شعبه را به سهولت به دست آورد.
- ساز و کار، نقش ها و وظایف واحدهای متولی داده های شعب در راستای پیاده سازی دقیق الگوی پیشنهادی؛ تعیین گردد.
- ابزارهای تحلیل و نمایش داده ها، با شرایط کنونی بانک 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).
- حفظ محرمانگی اطلاعات مشتریان بانک، لازمه تعهدات مجری است و خدشه یا تغییری در اطلاعات شعب و مشتریان آن توسط الگوریتم ها و فرمول سازی ها، وارد نشود.

نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

نتایج کلیدی:

- مورد انتظار است که "تیپ شناسی شعب بانک با هدف ارایه خدمات رقابتی مبتنی بر سبد خدمات در بازار حوزه عمل" (موضوع این پژوهش)، دستاوردهای زیر را به همراه داشته باشد:
۱. درک ترجیحات و نیازهای مشتریان هر تیپ از شعب (اشخاص، کسب و کارها) و معرفی ویژگی ها و خصایص جغرافیایی منطقه با هدف امکان پذیر ساختن ارائه خدمات و توصیه های شخصی.
 ۲. امکان برگزاری کمپین های بازاریابی هدفمند و توصیه های محصول، برای ترویج موثر محصولات و خدمات با کمک دانش اکتسابی از تحلیل داده های شعب و پتانسیل های منطقه ای.
 ۳. بهینه نمودن فرآیندهای داخلی، مانند گردش کار مدیریت ارتباط با مشتریان اطراف شعب، افزایش کارآمدی عملیاتی و کاهش هزینه های اجرای این فرایندها.
 ۴. امکان ارائه خدمات مناسب و پیشی گرفتن از رقبا و کسب مزیت رقابتی از طریق پیش بینی های موثر.
 ۵. شخصی سازی خدمات برای مشتریان هر تیپ شعبه در زنجیره های ارزش مختلف بانک (اشخاص، کسب و کارها).
 ۶. امکان استخراج محتوای خط مشی منطقه ای و برنامه های کسب و کار (B.P) منطبق با تیپ شناسی شعب.

اهداف و مقاصد:

هدف اصلی از این پژوهش تیپ شناسی انواع شعب بانک با هدف ارایه خدمات رقابتی مبتنی بر سبد خدمات در بازار حوزه عمل هر شعبه می باشد.

رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

پوشش ابعاد و جنبه‌های پژوهش:

- ۱- ارقام داده ای موجود بانک قادر به معرفی و تفکیک انواع تیپ های شعب باشد.
- ۲- شناسایی وضعیت فعلی بانک های اطلاعاتی و سامانه های مرتبط با شعب در بانک کشاورزی (مکان یابی بهینه شعب با توجه به مختصات جغرافیایی).
- ۳- طراحی و معرفی مدل تیپ شناسی شعب به همراه الگوریتم های مرتبط.
- ۴- پاکسازی داده ها، آماده سازی آنها برای تحلیل.
- ۵- شاخص سازی و طراحی معیارها و ابزارهای مناسب سنجش نیازهای شعب.
- ۶- مدل سازی داده ای و استخراج الگوریتم های مناسب برای سنجش شاخص ها.
- ۷- شناسایی ترکیب مناسب خدمات (بسته های خدماتی) برای انواع تیپ شعب.
- ۸- ارائه یک بسته خدمت پیشنهادی برای هر تیپ از شعب.
- ۹- طراحی نقش ها و مسئولیت واحدهای متولی و بهره بردار از اطلاعات.
- ۱۰- 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

★ براساس تحلیل شعب ۵ استان منتفب به شرع : (تهران بزرگ-فارس- اصفهان- خراسان رضوی)