



## شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

### طراحی و ارائه خدمات محتوا برای مشتریان شرکتی در بستر سامانه های اطلاعاتی بانک

#### مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

بانک کشاورزی بر حسب نوع فعالیت تخصصی اش با طیف متنوعی از شرکت ها در تعامل است. سهم قابل توجهی از این شرکت ها در زنجیره های تامین قرار دارند و داده ها و تراکنش های مالی آنان نزد بانک موجود است. سوال اساسی این است که بانک با استفاده از این داده ها و تراکنش ها چگونه می تواند ارزش افزوده جدیدی برای هر یک از آنان خلق کند؟ از این رو ضرورت دارد از طریق خدمات تحلیل محتوا برای مشتریان شرکتی خود در بانکداری شرکتی، به عنوان یک راه موثر برای درآمدزایی استفاده کنند. خدمات تحلیل محتوا می تواند شامل تحلیل داده های مالی، ارائه گزارشات تحلیلی حسب نیاز شرکت ها، مشاوره های استراتژیک، تحلیل ریسک های مرتبط با کسب و کار، پیش بینی ها، خدمات ارزش افزوده و سفارشی حسب نیاز هر بنگاه اقتصادی و ... باشند. بر این اساس، مساله یا موضوعی که بانک کشاورزی در خصوص تحلیل دقیق داده ها و اطلاعات مشتریان به خصوص مشتریان شرکتی و تصمیم گیری مناسب برای ارائه خدمات محتوا در بستر سامانه های موجود بانک، با آن مواجه است، عبارت است از این که:

#### " طراحی و ارائه خدمات محتوا برای مشتریان شرکتی در بستر سامانه های موجود اطلاعاتی بانک " چگونه است و از

چه ابزارهایی برای دستیابی به این مهم می توان بهره جست؟

بدین منظور ضرورت دارد تا:

- فهرستی از خدمات محتوا که توسط بانک های دنیا ارائه می شوند (با ذکر مثال هایی از بانک های ایرانی) تهیه شود.
- مدل سفارشی شده برای تولید خدمات محتوا در قالب مثال در شرکت های موجود ایران ارائه شود.
- نیاز های اصلی مشتریان شرکتی و تحلیل پویا در خصوص اطلاعات آنان استخراج شود و خدماتی که برای آنان مطلوبیت دارد شناسایی شود.
- مکانیسم ساخت و تولید خدمات محتوا به صورت شفاف ارائه شود.
- الگوریتم های استفاده شده در این مکانیسم شفاف شود.
- بسته های خدمتی ویژه مشتریان شرکتی در قالب Open Banking ارائه شود.

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

- ساز و کار پیاده سازی و اجرایی نمودن این مدل در بانک کشاورزی، با بهره گیری از مزایای فناوری اطلاعات (IT) در جهت خلق ارزش افزوده برای مشتریان شرکتی که منجر به رضایت آنان گردد تشریح گردد.
- از تجزیه و تحلیل داده های پیشرفته و الگوریتم های پایه یادگیری ماشین برای پردازش این خدمات محتوا برای

- مشتریان شرکتی استفاده شود و با ارائه بیش از ترجیحات و استراتژی های تجاری آنان، امکان اخذ تصمیماتی اثربخش تر برای حفظ و نگهداری یا ارتقای سطح تعامل با هر یک، فراهم گردد.
- ساز و کار، نقش ها و وظایف واحدهای متولی داده های مشتریان شرکتی 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 شرکتی بانک، لازمه تعهدات مجری است.

## نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

### نتایج کلیدی:

مورد انتظار است که " طراحی و ارائه خدمات محتوا برای مشتریان شرکتی در بستر سامانه های اطلاعاتی بانک " (موضوع این پژوهش)، دستاوردهای زیر را به همراه داشته باشد:

۱. سرویس ها و خدمات محتوا، حسب نیاز مشتریان شرکتی شناسایی، دسته بندی و ارائه شود.
۲. اقلام داده ای و استراتژی های هر یک از این سرویس های محتوا استخراج و ارائه شود.
۳. شخصی سازی خدمات محتوا برای مشتریان بانک و الگوها حسب نیاز آنان در زنجیره های ارزش مختلف بانک (اشخاص، کسب و کارها) انجام شود. به عنوان نمونه مدیریت نقدینگی، مالی و سرمایه، خدمات بین المللی و ...
۴. بهینه نمودن فرآیندهای داخلی، مانند گردش کار مدیریت ارتباط با مشتریان شرکتی، افزایش کارآمدی عملیاتی و کاهش هزینه های اجرای این فرایندها انجام شود.
۵. امکان ارائه خدمات مناسب و پیشی گرفتن از سایر رقبا و کسب مزیت رقابتی از طریق پیش بینی های موثر فراهم گردد.

### اهداف و مقاصد:

هدف اصلی از این طراحی و ارائه خدمات محتوا برای مشتریان شرکتی در بستر سامانه های اطلاعاتی بانک به منظور پیش بینی نیازها و شخصی سازی خدمات برای این گروه خاص می باشد.

## رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

### پوشش ابعاد و جنبه های پژوهش:

- ۱- شناسایی وضعیت فعلی بانک های اطلاعاتی و سامانه های مرتبط با مشتریان شرکتی در بانک کشاورزی
- ۲- تعیین و تشریح اقلام داده ای مورد نیاز در طراحی خدمات محتوا برای مشتریان شرکتی بانک کشاورزی
- ۳- پاکسازی داده ها، آماده سازی آنها برای تولید خدمات محتوا.

- ۴- شاخص سازی و طراحی معیارها و سنجه های مناسب برای پایش عملکرد و خدمات محتوای فروخته شده.
- ۵- مدل سازی داده ای و استخراج الگوریتم های مناسب برای سنجش شاخص های مورد نیاز مشتریان شرکتی .
- ۶- شناسایی ترکیب مناسب خدمات (بسته های خدمات محتوا) برای گروه های مختلف از مشتریان شرکتی بانک کشاورزی.
- ۷- طراحی الگو و مکانیزم تشخیص نیازهای آتی مشتریان شرکتی.
- ۸- طراحی فرایندهای پیاده سازی و اجرای الگوی پیشنهادی در بانک کشاورزی.
- 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