



شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

طراحی مدل آزمایشی باشگاه مشتریان بانک برای گروه هدف گندم کاران به منظور وفادارسازی مشتریان

مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

در حال حاضر باشگاه مشتریان بانک کشاورزی در زمینه های مختلفی از جمله باشگاه پذیرندگان و ... مشغول فعالیت است. در این پژوهش با توجه به تعامل بانک با بیش از ۵۰۰ هزار گندم کار در سطح کشور، ضرورت دارد تا امکانات و ویژگی های باشگاه فعلی مشتریان بانک را به گونه ای توسعه و بهبود دهیم تا امکان تعامل بانک با این گروه از گندم کاران نیز به نحو موثرتری فراهم گردد. از سوی دیگر تعامل گندم کاران با تامین کنندگان مختلف نهاده های کشاورزی نیز فرصتی را ایجاد می سازد تا این گروه از مشتریان هم از امکان تعامل با باشگاه بانک برخوردار شوند. در نتیجه این تعاملات در نظر است تا نرخ وفاداری این دو گروه خاص (گندم کار - تامین کننده) به بانک افزایش یابد. مساله یا موضوعی که بانک در خصوص ارتقای باشگاه مشتریان و وفادارسازی اعضای این باشگاه، با آن مواجه است، عبارت است از:

" طراحی مدل آزمایشی باشگاه مشتریان بانک برای گروه هدف گندم کاران به منظور وفادارسازی مشتریان " چیست و از

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

بدین منظور ضرورت دارد تا:

- خدمات مالی مورد نیاز این دو گروه شناسایی و استخراج شود.
- خدمات مشاوره ای و ارزش افزوده مبتنی بر نیاز هر دو گروه شناسایی و استخراج شود.
- پاداش ها، تشویق ها و عوامل ترغیب کننده برای جذب، ماندگاری و تعامل موثر این دو گروه خاص با بانک شناسایی و استخراج شود.
- نحوه برقراری ارتباط مستمر، موثر و شخصی با هر دو گروه از مشتریان بانک به صورت شفاف مشخص شود.
- جریان ارزشی مطلوب و مورد نیاز برای هر دو گروه از مشتریان بانک در رویداد های منظمی که تعریف و طراحی می شود، لحاظ گردد.
- تحلیل پویا و در لحظه از اطلاعات به دست آمده از تعاملات مالی این دو گروه از مشتریان، برای بانک حائز اهمیت است.

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

- الگو و مدل سفارشی سازی شده ای برای طراحی مدل آزمایشی باشگاه مشتریان برای این دو گروه خاص ارائه شود.
- ساز و کار پیاده سازی و اجرایی نمودن این باشگاه در بانک کشاورزی، با بهره گیری از مزایای فناوری اطلاعات (IT) در جهت افزایش ماندگاری و تعامل بیشتر گندم کاران و تامین کنندگان تشریح گردد.

- ابزارهای لازم برای پیش بینی عوامل ترغیب کننده و ترجیحات هر دو گروه خاص از مشتریان را شناسایی کند.
- ساز و کار، نقش ها و وظایف واحدهای متولی داده ها در راستای پیاده سازی دقیق الگوی پیشنهادی باشگاه مشتریان (ویژه دو گروه) 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).
- امنیت داده ها و اطلاعات گندم کاران در کل فرایند حفظ شده و خدشه یا تغییری در اطلاعات مشتریان توسط الگوریتم ها و فرمول سازی ها، وارد نشود.
- حفظ محرمانگی اطلاعات مشتریان بانک، لازمه تعهدات مجری است.

نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

نتایج کلیدی:

مورد انتظار است که "طراحی مدل آزمایشی باشگاه مشتریان بانک برای گروه هدف گندم کاران به منظور وفادارسازی مشتریان" (موضوع این پژوهش)، دستاوردهای زیر را به همراه داشته باشد:

۱. طراحی مدل آزمایشی باشگاه مشتریان برای هر دو گروه خاص از مشتریان هدف با لحاظ نمودن نیاز آنان
۲. درک ترجیحات و عوامل ترغیب کننده برای گروه های مشتریان گندم کار و تامین کنندگان با هدف امکان پذیر ساختن ارائه خدمات و توصیه های شخصی
۳. امکان برگزاری کمپین های بازاریابی هدفمند و توصیه های فروش محصول، برای ترویج موثر محصولات و خدمات با کمک دانش اکتسابی از تحلیل داده های مربوط به عوامل ترغیب کننده و مطلوب برای مشتریان گندم کار و تامین کنندگان.
۴. بهینه نمودن فرآیندهای داخلی، مانند گردش کار مدیریت ارتباط با گروه خاص مشتریان (گندم کار و تامین کننده)، افزایش کارآمدی عملیاتی و کاهش هزینه های اجرای این فرایندها.
۵. امکان ارائه خدمات مناسب و پیشی گرفتن از رقبا و کسب مزیت رقابتی از طریق پیش بینی های موثر.
۶. شخصی سازی خدمات برای هر دو گروه از مشتریان در زنجیره های ارزش مختلف بانک (اشخاص، کسب و کارها).

اهداف و مقاصد:

هدف اصلی از این پژوهش طراحی یک مدل آزمایشی از باشگاه مشتریان بانک برای گروه هدف (گندم کاران) به منظور وفادارسازی آنان است.

رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

پوشش ابعاد و جنبه‌های پژوهش:

- ۱- شناسایی وضعیت فعلی باشگاه مشتریان بانک کشاورزی و باشگاه پایانه های فروش و سایر باشگاه های فعال...
- ۲- شناسایی وضعیت فعلی بانک های اطلاعاتی و سامانه های مرتبط با باشگاه مشتریان در بانک کشاورزی،
- ۳- شناسایی دقیق اهداف واحدهای مختلف بانک از تحلیل های برآمده از داده های مشتریان گندم کار و تامین کنندگان (گروه هدف) و گردآوری نیازها و انتظارات و ترجیحات این دو گروه به صورت دقیق.
- ۴- تعیین و تشریح معماری صحیح ذخیره سازی، بازیابی و تحلیل داده های مشتریان (گروه هدف) در بانک کشاورزی و ذخیره سازی اطلاعات.
- ۵- پاکسازی داده ها، آماده سازی آنها برای تحلیل.
- ۶- شاخص سازی و طراحی معیارها و ابزارهای مناسب سنجش.
- ۷- شناسایی ترکیب مناسب خدمات (بسته های خدماتی مورد نیاز) برای گندم کاران و تامین کنندگان .
- ۸- طراحی الگوریتم های مناسب برای اجرای کمپین ها، راهکارهای پیشبرد فروش و عوامل ترغیب کننده برای هر دو گروه از گندم کاران و تامین کنندگان.
- ۹- طراحی فرایندهای پیاده سازی و اجرای الگوی پیشنهادی در بانک کشاورزی.
- ۱۰- طراحی نقش ها و مسئولیت واحدهای متولی و بهره بردار از اطلاعات.
- ۱۱- 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