



## شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

### طراحی و اجرای یک مدل آزمایشی برای شناخت کارکرد بات نت ها بر روی خدمات و وب سایت بانک کشاورزی

#### مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

مشتریان بانک کشاورزی برای آشنایی با خدمات بانک و بررسی انطباق آن با نیاز مالی-بانکی خود، عموماً به شعب بانک مراجعه کرده و از راهنمایی همکاران شعب استفاده می کنند. عده معدودی از مشتریان نیز برای کسب اطلاع از خدمات و محصولات و ویژگی های آنها، از کانال تلفنی "مرکز ارتباط سبز" بانک کشاورزی بهره می برند و برخی از مشتریان نیز اطلاعات پایه خود را از وب سایت بانک کشاورزی، به دست می آورند.

در مسیر تحول دیجیتال بانک، اینکه یک مشتری بالقوه یا بالفعل به صورت ساده تر، سریع تر و ضمن دستیابی به ارزش افزوده بیشتر، بتواند ویژگی ها و نیازمندی های خود را مطرح کرده و بانک به صورت برخط و مبتنی بر تعامل با مشتری، به نیاز او پاسخ دهد و راهنمایی لازم را ارائه دهد، انتظار بانک کشاورزی از این پژوهش است.

بر این اساس، مساله یا موضوعی که بانک کشاورزی با آن مواجه است، عبارت است از این که:

"چگونه می توان از مکانیزم های تعاملی مانند بات نت ها، برای افزایش قابلیت های وب سایت در پاسخ گویی به سوالات مشتریان و کمک و توصیه محصولات و خدمات مناسب تر به ایشان بهره برد؟"

بدین منظور ضرورت دارد تا:

- با توجه به امکانات و ظرفیت های فعلی بانک بر روی وب سایت، ساز و کارهای پیاده سازی بات نت مورد بررسی قرار گیرد.
- معماری و فرایند به کارگیری بات نت برای بانک کشاورزی، با توجه به الگوریتم های پیشنهادی، طراحی شود.
- نمونه ای از بات نت بر اساس چند خدمت اصلی بانک، اجرا و پیاده سازی شود.

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

- الگوریتم یک بات نت نمونه (MVP) بر اساس داده ها و محصولات اصلی بانک طراحی شود.
- بات نت با سوال و جواب از مراجعه کننده و درک نیاز وی، بهترین محصول یا ترکیب محصول را به مشتری پیشنهاد دهد و در فرایند خرید یاری رساند.
- الگوریتم بات نت به نحوی طراحی شود که به سهولت قابل ارتقا و گسترش برای سایر خدمات و محصولات بانک باشد.
- بات نت، در صورت اتصال به داده عملکردی مشتریان، مکانیزم شناسایی مشتری و معرفی محصولات خاص آن شخص را دارا باشد.

## نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

### نتایج کلیدی:

مورد انتظار است که طراحی یک نمونه بات نت (MVP) برای وب سایت بانک، به نحوی صورت پذیرد که مشتری را شناسایی کرده، **نیازهای وی** را تحلیل نموده و محصول متناسب با هر مشتری را به او پیشنهاد دهد و وی را در نحوه خرید محصول راهبری نماید. این بات نت مانند دستیار فروش و توصیه گر، در وب سایت عمل خواهد کرد.

### اهداف و مقاصد:

هدف اصلی از این پژوهش طراحی و به کارگیری بات نت بر روی وب سایت بانک به منظور ارائه توصیه ها و راهنمایی های لازم در خصوص خدمات بانک است.

## رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

### پوشش ابعاد و جنبه‌های :

- ۱- وضعیت فعلی وب سایت بانک کشاورزی، از منظر معماری محتوای آپلود شده (در خصوص خدمات و محصولات)، مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد.
- ۲- امکانات بالقوه وب سایت، شناسایی و ساز و کارهای بهره برداری از آن معرفی شود.
- ۳- معماری و فرایند به کارگیری بات نت ها در وب سایت تشریح شده و داده های مورد نیاز برای یک "بات نت توصیه دهنده"، شناسایی شود.
- ۴- الگوریتم های مورد استفاده در بات نت های توصیه دهنده مورد بررسی و مقایسه قرار گرفته و متناسب با شرایط و وضعیت بانک، الگوریتم مناسب طراحی شود.
- ۵- الگوریتم یک بات نت نمونه (MVP) بر اساس داده های چند محصول اصلی بانک طراحی شود.
- ۶- بات نت طراحی شده، بتواند با سوال و جواب از مراجعه کننده و درک نیاز وی، بهترین محصول یا ترکیب محصول (از بین محصولات اصلی مورد نظر) را به مشتری پیشنهاد دهد.
- ۷- چنانچه محصول پیشنهادی قابل خریداری به صورت آنلاین باشد، مشتری را به صفحه خرید خدمات غیرحضوری هدایت نموده یا مراتب خرید را برای وی گام به گام تشریح نماید (مثلا دریافت موبایل بانک و نصب آن) و اگر پاسخ های کافی در مورد سوال مشتری نداشته باشد، مشتری را به فرد پاسخگوی آنلاین، هدایت کند.
- ۸- خدمات و محصولات دیگر بانک از طریق یک ماژول معرفی ساده، قابل افزودن (توسط کارمند پشتیبان در بانک)، باشد و ارتقای مقیاس بات نت به دیگر محصولات بانک به سادگی امکان پذیر باشد (فرایند ساده و قابل درک توسط کاربر پشتیبان).
- ۹- بات نت، در صورت صدور مجوز اتصال به داده عملکردی مشتریان، مکانیزم شناسایی مشتری و معرفی محصولات خاص آن شخص را دارا باشد.

## زمان بندی اجرای پژوهش:

مدت زمان اجرای پژوهش  پس از تصویب پروپوزال و عقد قرارداد