



کاربرگ معرفی طرح

رویداد دیتاتون بانک سپه

<p>منافع و جنبه‌های کاربردی</p> <p>۴</p>	<p>منافع:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. کاهش هزینه‌های عملیاتی: <ul style="list-style-type: none"> ○ حذف نیاز به نیروی انسانی در برخی از بخش‌های پاسخگویی به مشتریان، منجر به کاهش هزینه‌های مرتبط با پرسنل و منابع انسانی می‌شود. ۲. افزایش سرعت پاسخگویی: <ul style="list-style-type: none"> ○ قابلیت پردازش هم‌زمان بیش از ۱۰۰,۰۰۰ درخواست در ثانیه، باعث کاهش زمان انتظار مشتریان و بهبود تجربه کاربری می‌شود. ۳. بهبود تجربه مشتریان: <ul style="list-style-type: none"> ○ دسترسی شبانه‌روزی به خدمات و پاسخگویی دقیق و شخصی‌سازی شده، رضایت مشتریان را افزایش داده و ارتباط آن‌ها با بانک را تقویت می‌کند. ۴. افزایش امنیت اطلاعات: <ul style="list-style-type: none"> ○ به دلیل عدم وابستگی به API های خارجی و اجرای سیستم به صورت بومی، امنیت داده‌ها و حریم خصوصی مشتریان تضمین می‌شود. ۵. انعطاف پذیری بالا: <ul style="list-style-type: none"> ○ امکان آموزش مدل بر اساس داده‌های بخش‌های مختلف بانک (مانند وام، سپرده‌گذاری، یا خدمات خاص) و استفاده از آن در تمامی شعب یا کانال‌های دیجیتال. ۶. افزایش بهره‌وری شعب: <ul style="list-style-type: none"> ○ کاهش حجم کاری پرسنل و تمرکز آن‌ها بر مسائل پیچیده‌تر و با ارزش افزوده بیشتر. <p>جنبه‌های کاربردی:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. استفاده در شعب بانک: <ul style="list-style-type: none"> ○ این دستیار می‌تواند در دستگاه‌های تعاملی نصب شود و مشتریان را بدون نیاز به کارمند پاسخ دهد. ۲. یکپارچگی با سامانه‌های داخلی بانک: <ul style="list-style-type: none"> ○ با اتصال به سیستم‌های CRM و تیکتینگ، درخواست‌ها و پیگیری‌های مشتریان به صورت متمرکز مدیریت می‌شود. ۳. پشتیبانی در موبایل بانک: <ul style="list-style-type: none"> ○ این دستیار می‌تواند به عنوان بخشی از اپلیکیشن موبایل بانک، به سوالات کاربران پاسخ دهد یا آن‌ها را در استفاده از خدمات هدایت کند. ۴. تحلیل داده‌ها و ارائه گزارش‌ها: <ul style="list-style-type: none"> ○ این دستیار می‌تواند الگوهای رفتاری مشتریان را تحلیل کرده و گزارش‌های کاربردی برای بهبود خدمات ارائه دهد. ۵. پشتیبانی چندزبانه: <ul style="list-style-type: none"> ○ امکان پاسخگویی به مشتریان به زبان‌های مختلف برای افزایش دسترسی و تنوع در ارائه خدمات. ۶. افزایش دقت در پاسخگویی: <ul style="list-style-type: none"> ○ با تکیه بر داده‌های ساختاریافته بانک، پاسخ‌های دقیق‌تر و به‌روزتری نسبت به سیستم‌های سنتی ارائه می‌دهد. ۷. استفاده در روزهای تعطیل و ساعات غیراداری:
------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



کاربرگ معرفی طرح

رویداد دیتاتون بانک سپه

<p>○ امکان ارائه خدمات در تمامی ساعات شبانه‌روز و حتی در ایام تعطیل.</p> <p>۸. پیشگیری از خطاهای انسانی:</p> <p>○ استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی به کاهش خطاهای ناشی از عوامل انسانی کمک می‌کند.</p> <p>این منافع و کاربردها این دستیار را به ابزاری تحول‌آفرین در سیستم بانکی تبدیل می‌کند که می‌تواند تجربه مشتریان را بهبود بخشد و بانک را در مسیر تحول دیجیتال هدایت کند.</p>		
<p>Large Language Models Sentiment Analysis Text Classification</p>	<p>تعیین الگوریتم‌های مورد استفاده</p>	<p>۵</p>
<p>Python</p>	<p>نرم‌افزارهای مورد نیاز</p>	<p>۶</p>
<p>برای اجرای دستیار هوشمند پاسخگویی به مشتریان بانکی و تحلیل‌های مرتبط، به مجموعه داده‌های مختلفی نیاز است که به دقت و کارایی مدل کمک می‌کنند. این داده‌ها باید جامع، به‌روز و ساختاریافته باشند. در زیر، داده‌های موردنیاز به تفکیک آمده‌اند:</p> <p>1 داده‌های مشتریان بانک</p> <ul style="list-style-type: none"> اطلاعات هویتی و تماس: شامل نام، شماره تماس، آدرس ایمیل، و شناسه مشتری برای شناسایی مشتریان. سوابق تعاملات مشتری: شامل تاریخچه درخواست‌ها، سوالات، و شکایات از طریق CRM یا تیکتینگ. داده‌های بخش‌بندی مشتری: اطلاعات مربوط به دسته‌بندی مشتریان بر اساس سطح درآمد، ارزش مشتری (CLV)، و محصولات مورد استفاده. <p>2 داده‌های تراکنشی</p> <ul style="list-style-type: none"> تاریخچه تراکنش‌ها: شامل جزئیات تراکنش‌های مالی مانند تاریخ، مبلغ، نوع تراکنش (واریز، برداشت، پرداخت قبض، وام و ...) الگوهای رفتاری تراکنشی: داده‌های مربوط به رفتار مشتریان، نظیر زمان‌های پرتکرار انجام تراکنش و روش‌های پرداخت ترجیحی. <p>3 داده‌های خدمات و محصولات بانکی</p> <ul style="list-style-type: none"> مشخصات محصولات بانکی: اطلاعات مربوط به انواع حساب‌ها (جاری، سپرده‌گذاری، وام و ...) و شرایط استفاده از آن‌ها. راهنمای خدمات بانکی: توضیحات کامل درباره خدمات مختلف بانک و نحوه استفاده از آن‌ها. شرایط و مقررات بانکی: اطلاعات به‌روز درباره قوانین و مقررات مربوط به خدمات و تراکنش‌های بانکی. 	<p>داده‌های مورد نیاز برای اجرای تحلیل</p>	<p>۷</p>



کاربرگ معرفی طرح

رویداد دیتاتون بانک سپه

4 داده‌های سیستم‌های داخلی بانک

- داده‌های CRM:
 - شامل درخواست‌های پشتیبانی مشتریان، وضعیت تیکت‌ها، و زمان پاسخگویی.
- داده‌های سیستم تیکتینگ:
 - شامل نوع سوالات و مشکلات مطرح‌شده و پاسخ‌های داده‌شده به مشتریان.
- داده‌های سامانه‌های امنیتی:
 - برای تشخیص رفتارهای غیرمعمول یا مشکوک و جلوگیری از تقلب.

5 داده‌های تعامل با کاربران

- داده‌های مکالمات متنی یا صوتی:
 - شامل سوالات پرتکرار مشتریان در چت‌بات‌ها یا مکالمات تلفنی.
- داده‌های مربوط به تجربه مشتری:
 - بازخورد مشتریان درباره نحوه پاسخگویی و کیفیت خدمات.

6 داده‌های تحلیلی و رفتارشناسی

- داده‌های تحلیل احساسات:
 - شامل بازخورد مشتریان، شکایات، یا نظرات آن‌ها در شبکه‌های اجتماعی یا نظرسنجی‌های داخلی.
- داده‌های الگوهای رفتاری:
 - شامل رفتار مشتریان در زمان‌های خاص (مانند روزهای تعطیل، پایان ماه، و ...).

7 داده‌های امنیتی و ریسک

- داده‌های تقلب و سوءاستفاده:
 - تاریخچه تراکنش‌های مشکوک و رفتارهای غیرمعارف مشتریان.
- داده‌های شناسایی ریسک:
 - شامل شاخص‌ها و گزارش‌های مرتبط با مدیریت ریسک در بخش‌های مختلف.

8 داده‌های کانال‌های ارتباطی

- داده‌های تعامل با خودپردازها و شعب:
 - اطلاعات مربوط به زمان و مکان استفاده از خدمات خودپرداز یا حضور در شعب.
- داده‌های مربوط به کانال‌های دیجیتال:
 - شامل آمار استفاده از موبایل بانک، اینترنت بانک، و سایر کانال‌های آنلاین.

الزامات داده‌ها:

۱. کیفیت بالا:
 - داده‌ها باید به‌روز، بدون نویز، و دارای ساختار مناسب باشند.
۲. امنیت و حریم خصوصی:



کاربرگ معرفی طرح

رویداد دیتاتون بانک سپه

اطلاعات مشتریان باید رمزگذاری شود و تنها برای اهداف مشخص استفاده شود.					
۳. تنوع داده‌ها:					
برای بهبود دقت مدل، باید داده‌ها از منابع متنوع (شعب، کانال‌های دیجیتال، CRM و ...) جمع‌آوری شوند.					
۴. حجم کافی:					
برای آموزش و ارزیابی مدل، داده‌ها باید از حجم کافی برخوردار باشند تا نتایج معناداری ارائه دهند.					
این مجموعه داده‌ها می‌توانند برای آموزش، توسعه، و ارزیابی دستیار هوشمند استفاده شوند و به تحلیل دقیق و عملکرد بهتر آن کمک کنند.					
□ تحقیقاتی	■ افزایش سودآوری	■ افزایش سهم بازار	■ افزایش کیفیت یا ظرفیت	■ مدیریت و کنترل	□ سایر
<p>زمینه کاربرد دستیار هوشمند پاسخگویی به مشتریان بانکی</p> <p>دستیار هوشمند پاسخگویی به مشتریان بانکی یک ابزار مبتنی بر هوش مصنوعی است که برای بهبود کیفیت خدمات بانکی و افزایش بهره‌وری در فرآیندهای پاسخگویی طراحی شده است. این دستیار می‌تواند در حوزه‌های مختلف بانکی مورد استفاده قرار گیرد و نقش قابل‌توجهی در تحول دیجیتال بانک‌ها ایفا کند.</p> <p>1 کاربرد در شعب بانک</p> <ul style="list-style-type: none"> • نصب روی دستگاه‌های تعاملی در شعب برای ارائه خدمات بدون نیاز به حضور کارمند. • ارائه اطلاعات درباره محصولات و خدمات بانکی مانند شرایط وام‌ها، افتتاح حساب، یا سپرده‌گذاری. • راهنمایی مشتریان در استفاده از خدمات خودپرداز و سایر دستگاه‌های بانکی. <p>2 پشتیبانی از سامانه‌های داخلی بانک</p> <ul style="list-style-type: none"> • یکپارچگی با سیستم‌های CRM و تیکتینگ برای پاسخگویی سریع و دقیق به درخواست‌ها و شکایات مشتریان. • مدیریت خودکار سوالات پر تکرار (FAQs) و کاهش بار کاری تیم پشتیبانی. • ارائه گزارش‌های تحلیلی از درخواست‌های مشتریان برای بهبود خدمات. <p>3 استفاده در موبایل بانک و اینترنت بانک</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارائه راهنمایی به کاربران موبایل بانک در استفاده از خدمات مختلف مانند انتقال وجه، پرداخت قبوض، و مدیریت حساب. • پاسخگویی فوری به سوالات و مشکلات کاربران به صورت چت یا صوتی. • اطلاع‌رسانی به کاربران درباره تراکنش‌ها، موجودی حساب، و سایر جزئیات مالی. <p>4 بهبود تجربه مشتریان</p> <ul style="list-style-type: none"> • دسترسی شبانه‌روزی به خدمات بانکی بدون محدودیت زمانی یا مکانی. • کاهش زمان انتظار مشتریان برای دریافت پاسخ به سوالات یا انجام عملیات بانکی. • ارائه خدمات شخصی‌سازی شده بر اساس نیازها و سابقه تعامل مشتری. 					
زمینه کاربرد					
۸					



کاربرگ معرفی طرح

رویداد دیتاتون بانک سپه

5 کاربرد در امنیت و رصد تراکنش‌ها		
<ul style="list-style-type: none"> تشخیص رفتارهای غیرمعمول یا مشکوک در تعاملات مشتریان. اعلام هشدار به مشتریان و مسئولین امنیتی در صورت شناسایی فعالیت‌های مشکوک. 		
6 تحلیل داده‌ها و ارائه بینش‌های مدیریتی		
<ul style="list-style-type: none"> جمع‌آوری و تحلیل داده‌های مرتبط با تعاملات مشتریان برای شناسایی نیازها و الگوهای رفتاری آن‌ها. ارائه گزارش‌های مدیریتی برای بهبود سیاست‌گذاری و خدمات بانکی. 		
7 کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری		
<ul style="list-style-type: none"> کاهش نیاز به نیروی انسانی در فرآیندهای پاسخگویی و پشتیبانی. افزایش بهره‌وری کارکنان با تمرکز بر مسائل پیچیده‌تر و با ارزش افزوده بیشتر. 		
این دستیار با قابلیت تطبیق‌پذیری بالا می‌تواند در تمامی بخش‌های بانک، از شعب حضوری گرفته تا خدمات دیجیتال و مدیریت داخلی، مورد استفاده قرار گیرد و نقشی کلیدی در بهبود خدمات و افزایش رضایت مشتریان ایفا کند.		
در کشور ایران با توجه به تحقیقات صورت گرفته شده هیچ گونه نمونه مشابه برای هیچ کدام از بانک‌ها وجود ندارد. لازم به ذکر است نمونه طراحی شده کاملاً بومی است و بدون اتصال به هیچ وب سرویسی طراحی گردیده است.	نمونه کارهای مشابه	۹
	سایر	۱۰



کاربرگ معرفی طرح رویداد دیتاتون بانک سپه

فرم (۲)

سایر ملاحظات:

- لطفاً در صورتی که پاسخ به برخی از بندها مقدور نمی باشد آن را خالی بگذارید؛ هر چند تکمیل بودن کاربرگ در نظر هیئت داوران تأثیرگذار خواهد بود.
- فایل خام این کاربرگ بر روی سایت شرکت نوآوران بوم گستر امید (امیدبوم) به نشانی <https://omidinofactory.ir/datathon> قرار دارد. شرکت کنندگان بایستی پس از بارگیری فایل فرم و تکمیل آن ، فایل را در همان سامانه بارگذاری نمایند.
- مهلت ارسال کاربرگ های تکمیل شده ۳۰ مهرماه ۱۴۰۳ می باشد.
- در صورت وجود مشکل با شماره پشتیبانی سایت شماره ۰۹۱۲۰۹۱۳۹۱۵ تماس حاصل فرمایید و جهت اخذ اطلاعات تکمیلی به کانال روبیکایی با نام



مراجعه فرمایند.

"دیتاتون بانک سپه" با کد QR

اعضای تیم								ب
نام	نام خانوادگی	سمت سازمانی	محل خدمت	آخرین تحصیلی	مدرک	نقش در تیم	شماره تلفن همراه	پست الکترونیکی
محمد	بزم ارا	مدیر پروژه اتیاع	شرکت امیدبوم	دانشجوی دکتری هوش مصنوعی		ایده پرداز و مجری طرح برنامه نویسی هوش مصنوعی	۰۹۱۲۴۴۷۲۹۴۶	Mohamad.bazmara@gmail.com
علی	بزم ارا	راهبر اداره کل تطبیق	بانک سپه	کارشناسی ارشد مدیریت IT		طراح فرایندها و تحلیل سیستم	۰۹۱۲۳۴۴۰۵۶۹	Ali.bazmara86@gmail.com
سیدجعفر	یعقوبی	---	فریلنسر	کارشناسی نرم افزار		Devops & Backend	۰۹۱۲۵۳۵۶۸۴۲	Sj.yaghoubi1990@gmail.com