# کاربرگ معرفی طرح

رویداد دیتاتون بانک سپه

## الف. معرفی طرح

### ۱. عنوان طرح پیشنهادی

بهینه‌سازی تحلیل احساسات مشتریان بانک سپه با استفاده از هوش مصنوعی و رویکردهای روانشناختی برای ارتقاء تجربه مشتری

### ۲. محور طرح پیشنهادی

□ تجربه مشتری  
□ شناسایی، کشف و پیش‌بینی رفتار مشتری  
□ شناسایی رفتارهای غیرمتعارف

### ۳. بیان مساله و راه حل پیشنهادی

مشکل اصلی نیاز به تحلیل دقیق احساسات مشتریان بانک سپه جهت درک بهتر رفتارها و تمایلات آنان برای بهبود تجربه مشتری و افزایش رضایت.  
ارزش افزوده: این پروژه با بهره‌گیری از الگوریتم‌های هوش مصنوعی و نظریه‌های روانشناختی، به بهبود تجربه مشتری، افزایش رضایت و وفاداری مشتریان، و کمک به تصمیم‌گیری‌های استراتژیک بانک کمک می‌کند.  
چرایی انجام کار: درک عمیق‌تر از نیازها و احساسات مشتریان منجر به ارائه خدمات هدفمندتر و بهینه‌تر و افزایش رضایت کلی مشتریان می‌شود.  
چگونگی انجام کار: استفاده از تکنیک‌های تحلیل احساسات مبتنی بر هوش مصنوعی مانند شبکه‌های عصبی و یادگیری ماشین برای تحلیل متون و نظرات مشتریان، به همراه بررسی روانشناختی داده‌ها جهت استخراج الگوهای احساسی و رفتاری.  
مدت زمان مورد نیاز: حداقل شش ماه برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و پیاده‌سازی اولیه الگوریتم‌ها.  
موارد نشان‌دهنده قابلیت اجرا: دسترسی به داده‌های موجود از نظرات و بازخوردهای مشتریان بانک سپه و امکان پیاده‌سازی الگوریتم‌های پیشنهادی بر روی پلتفرم‌های فعلی بانک.

### ۴. منافع و جنبه‌های کاربردپذیری

اجرای این پروژه منجر به بهبود تجربه مشتری، افزایش رضایت و وفاداری مشتریان، کمک به تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در بهبود خدمات بانک و افزایش بهره‌وری عملیات خواهد شد.

### ۵. تعیین الگوریتمهای مورد استفاده

□ Neural Network  
□ Sentiment Analysis  
□ Anomaly Detection

### ۶. نرم‌افزار‌های مورد نیاز

□ Python  
□ R یا SAS

### ۷. داده‌های مورد نیاز برای اجرای تحلیل

داده‌های متنی شامل بازخوردها، نظرات، و ارتباطات مشتریان از سامانه‌های مختلف بانک سپه.

### ۸. زمینه کاربرد

□ افزایش سودآوری  
□ افزایش کیفیت یا ظرفیت

### ۹. نمونه کارهای مشابه

استفاده از مدل‌های تحلیل احساسات در سایر بانک‌ها و موسسات مالی معتبر برای بهبود تجربه و رضایت مشتریان، مانند بانک‌های بین‌المللی XYZ و ABC.

### ۱۰. سایر موارد

در حال حاضر نکته اضافی دیگری وجود ندارد.

## ب. اعضای تیم

| نام | نام خانوادگی | سمت سازمانی | محل خدمت | آخرین مدرک تحصیلی | نقش در تیم | شماره تلفن همراه | پست الکترونیکی |

|-----|--------------|-------------|----------|-------------------|------------|-------------------|------------------|

| ۱ | | | | | | | |

| ۲ | | | | | | | |

| ۳ | | | | | | | |

| ۴ | | | | | | | |

## سایر ملاحظات

لطفاً در صورتی که پاسخ به برخی از بندها مقدور نمی‌باشد 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. شرکت‌کنندگان بایستی پس از بارگیری فایل فرم و تکمیل آن، فایل را در همان سامانه بارگذاری نمایند.  
مهلت ارسال کاربرگ‌های تکمیل شده ۳۰ مهرماه ۱۴۰۳ می‌باشد.  
در صورت وجود مشکل با شماره پشتیبانی سایت شماره ۰۹۱۲۰۹۱۳۹۱۵ تماس حاصل فرمایید و جهت اخذ اطلاعات تکمیلی به کانال روبیکایی با نام "دیتاتون بانک سپه" با کد QR مراجعه فرمایید.