



شناسائی راهکار مناسب بکارگیری هوش تجاری با استفاده از مدل QFD (مورد مطالعه بانک ملت استان تهران)

فاطمه کریمی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد
اسلامی، تهران، ایران، fatima.karimi04@gmail.com

سومین همایش سالانه بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت

conf.mbri.ac.ir/ebps3



مقدمه

- ❖ هوش تجاری یکی از شاخه های فناوری اطلاعات که مفهوم نسبتاً جدیدی دارد و با دامنه وسیعی از تکنیک و ابزارها و برنامه های کاربردی در ارتباط است .
- ❖ امروزه، سازمان تجاری برای اینکه قادر باشد در مواجهه با تغییرات متنوع بازار پایدار بماند و در نهایت قادر به مدیریت بازار باشد، نیاز به تجزیه و تحلیل بازار دارد. برای این منظور، سازمان باید فرآیندهای کسب و کار خود را با استفاده از فناوری های مدرن که هوش تجاری (BI) نامیده می شود، بروز رسانی نماید
- ❖ در جهان سرشار از رقابت همراه با عدم قطعیت فزاینده امروز، کیفیت و تناسب هوش تجاری برای سازمان نه تنها برای سود و زیان الزامی است، بلکه بقا یا ورشکستگی سازمان را نیز در پی دارد.



فصل دهم



پژوهشگاه پولی و بانکی
بانک ملت - تهران - ایران



فصل دهم



اهمیت و ضرورت هوش تجاری

امروزه با تولد فناوری‌های نوین در سطوح مختلف سخت افزاری و نرم افزاری و بویژه تکنولوژی‌های هوشمند هوش تجاری به عنوان استراتژی اصلی مدیران در عصر حاضر تلقی می‌شود

سیستم‌های هوش تجاری ابزاری را فراهم می‌کنند که براساس آن نیازهای اطلاعاتی سازمان به شکل مناسبی پاسخ داده شود

در عرصه بانکداری نیز ورود بانک‌های خصوصی، از سوی دیگر انواع موسسات مالی و اعتباری و در نهایت پیچیده شدن نیازمندی‌های مشتریان زمینه را برای استفاده از هوش تجاری بیش از هر زمانی الزامی کرده است.



جمهوری اسلامی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک توسعه تعاون، بانک رفاه



شرکت ملی قرضه‌ها

بیان مسئله



راهکار مناسب بکارگیری هوش تجاری در بانک
ملت چیست؟

به کارگیری هوش تجاری در عرصه بانکداری موجب:

پاسخگویی سریع و به موقع به پرسشهای تحلیلی

ایجاد توانمندی برای اتخاذ تصمیم گیری های آگاهانه و سریع و چند بعدی

دسترسی به اطلاعات صحیح، بموقع، با کیفیت و با جزئیات از مشتریان

استفاده بهینه از فناوریهای جدید، شناخت بهتر محیط پیرامون سازمان و عملکرد بهتر در برابر مشتریان

پیش بینی های دقیق روندهای کسب و کار در آینده

پیش بینی آینده رفتار مشتری



جمهوری اسلامی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک توسعه تعاون، بانک رفاه



شرکت ملی قرضه‌ها



بانک اعتبارات و سپرده‌ها



اهداف تحقیق

هدف اصلی

- شناسایی بهترین راهکار استقرار هوش تجاری (BI) با رویکرد گسترش کارکرد کیفی (QFD) در بانک ملت استان تهران

اهداف فرعی

- شناسایی و تعیین اولویت نیازمندی‌های مشتریان (VOCs) از هوش تجاری در بانک ملت
- شناسایی و تعیین اولویت الزامات فنی (ECS) استقرار هوش تجاری در بانک ملت
- طراحی ماتریس ارتباطات الزامات فنی و نیازمندی‌های مشتریان جهت استقرار هوش تجاری
- شناسایی مهمترین راهکار استقرار هوش تجاری در بانک ملت استان تهران
- سنجش آمادگی بانک ملت جهت بکارگیری هوش تجاری



پژوهشگاه ملی مهندسی



پژوهشگاه ملی و بانک

بانک اعتبارات و سپرده‌ها، بانک ملت



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بانک اعتبارات و سپرده‌ها



روش تحقیق و گردآوری اطلاعات

پژوهش حاضر از نظر هدف

- تحقیق کاربردی.

گردآوری اطلاعات

- در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و روش‌های میدانی مانند مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است



پژوهشگاه ملی مهندسی



پژوهشگاه ملی و بانک

بانک اعتبارات و سپرده‌ها، بانک ملت



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری



بنیاد ملی نوآوری

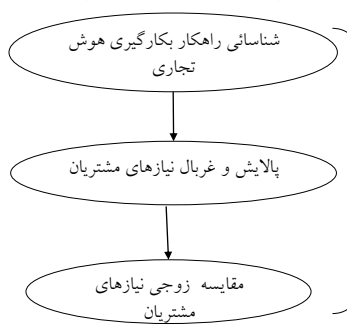
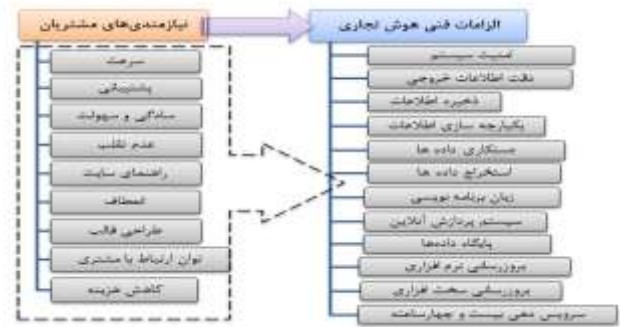


پژوهشکده بنی و دینی
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران غرب



دفترت ملی مدیریت بازرگانی

مدل مفهومی تحقیق



اولویت بندی نیازهای مشتریان با AHP

الزامات فنی	چگونه	چه چیزی	
	نیازمندیهای	مشتریان	
			ماتریس ارتباطات
			اولویت الزامات فنی

خانه کیفیت و اولویت الزامات فنی با QFD



اهداف هوش تجاری

- تعیین گرایشهای تجاری سازمان و متمرکز کردن اهداف کلان و اساسی خود
- تحلیل عمیق بازار
- پیش بینی بازار و توسعه ی سهم بازار
- بالا بردن سطح رضایتمندی مشتریان
- شناسایی مشتریان دائمی
- سهولت تصمیم گیری
- شناسایی به هنگام و سریع فرصت ها و تهدید ها

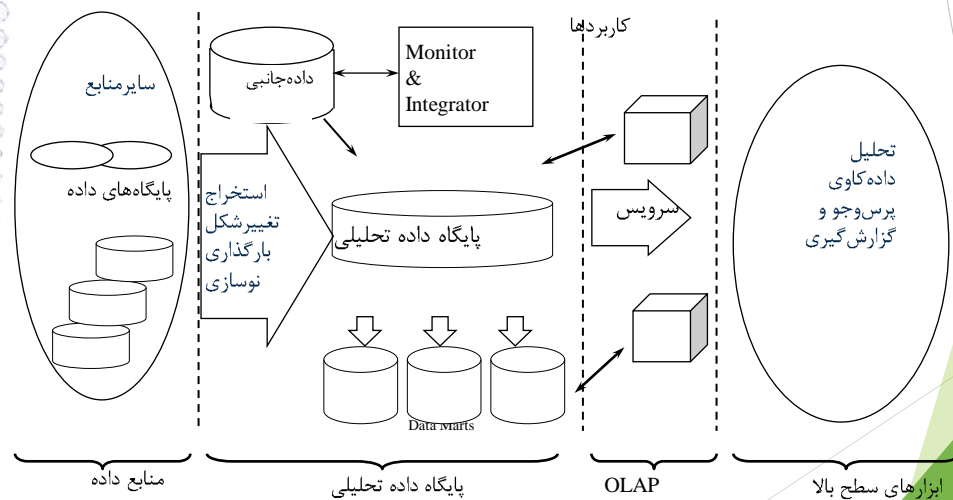


پژوهشکده بنی و دینی
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران غرب

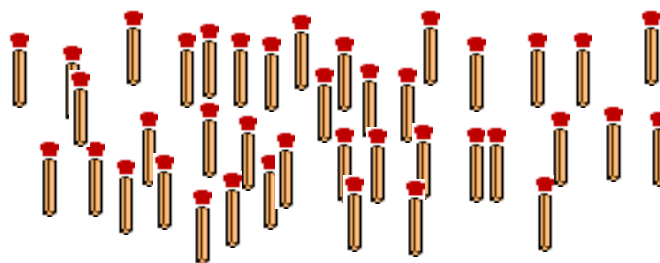


دفترت ملی مدیریت بازرگانی

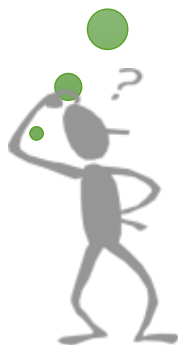
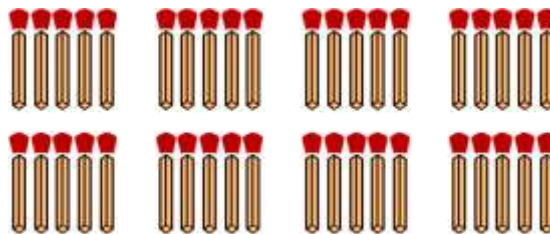
مراحل هوش تجاری



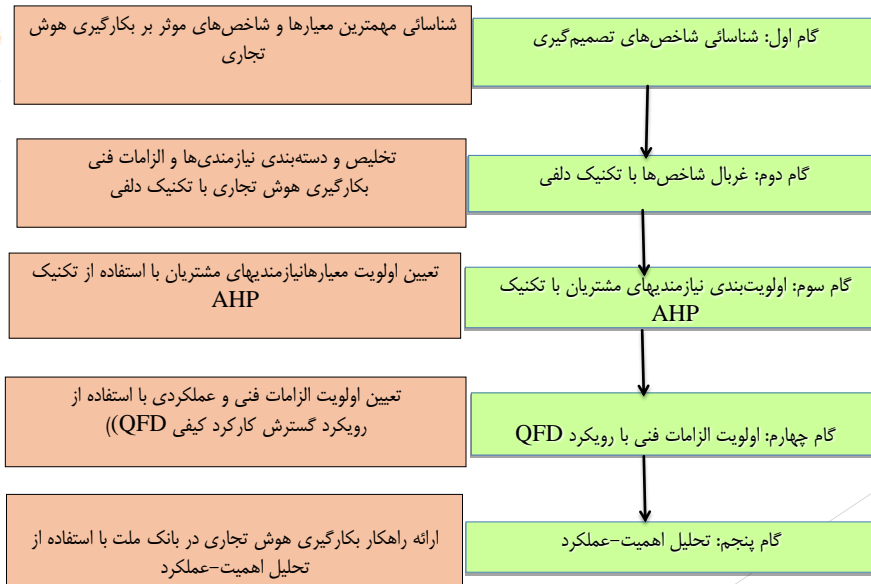
تعداد چوب کبریت‌ها چقدر است؟



حالا تعداد چوب کبریت چقدر است؟

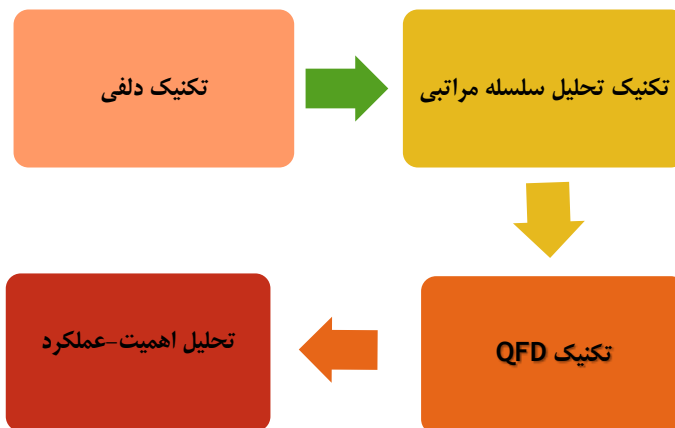


الگوریتم اجرای تحقیق



روشهای تجزیه و تحلیل داده ها

پژوهش حاضر طی چند مرحله و با استفاده از تکنیک‌های متعددی صورت گرفته است.





دفتر تصمیمات

معاونت برنامه ریزی و توسعه

نتایج راند نهائی تکنیک دلفی برای نیازمندی های مشتریان:

پاسخگویی	راههای سایت	طراحی و قالب	توان ارتباط با مشتری	انعطاف	عدم تقلب	رضایتمندی	کاهش هزینه	سهرت کار	پشتیبانی	سرعت	
۵	۹	۹	۸	۷	۸	۹	۵	۸	۱۰	۹	کارشناس ۱
۷	۹	۹	۹	۸	۶	۹	۷	۹	۸	۱۰	کارشناس ۲
۹	۹	۸	۹	۸	۸	۸	۸	۸	۹	۹	کارشناس ۳
۸	۸	۸	۷	۹	۱۰	۶	۸	۷	۹	۷	کارشناس ۴
۵	۷	۸	۱۰	۹	۷	۶	۱۰	۱۰	۸	۱۰	کارشناس ۵
۶	۷	۸	۹	۹	۸	۶	۱۰	۱۰	۸	۱۰	کارشناس ۶
۹	۸	۹	۱۰	۹	۱۰	۵	۵	۷	۱۰	۱۰	کارشناس ۷
۸	۹	۶	۹	۸	۹	۷	۹	۸	۱۰	۱۰	کارشناس ۸
۵	۹	۷	۶	۷	۸	۶	۷	۷	۶	۵	کارشناس ۹
۶	۹	۸	۸	۷	۵	۶	۳	۸	۳	۵	کارشناس ۱۰
۷	۹	۹	۸	۶	۸	۹	۷	۸	۸	۹	کارشناس ۱۱
۵	۹	۸	۹	۸	۱۰	۵	۱۰	۱۰	۸	۷	کارشناس ۱۲
۶.۶۶	۸.۵	۸.۰۸۳	۸.۵	۷.۹۱	۸.۰۸	۶.۸۳	۷.۴۱	۸.۳۳	۸.۰۸	۸.۴۱	میانگین



ایستادگی در راه حق



پژوهشگاه علمی و فناوری

دکتر. بابک جابری، ۱۳۹۷، تهران، ایران



دفترت علمی تصمیمات



دفتر تصمیمات

معاونت برنامه ریزی و توسعه

نتایج راند نهائی تکنیک دلفی برای الزامات فنی:

سرویس دهی ۲۴ ساعته	بروز رسانی سیستم افزایی	پایگاه داده	سیستم پردازش تصاویر آنلاین	زمان برنامه نویسی	استخراج اطلاعات	دستکاری داده ها	یکپارچه سازی اطلاعات	ذخیره اطلاعات	دقت اطلاعات فزونی	امنیت سیستم	
۱۰	۸	۵	۸	۱۰	۹	۷	۹	۴	۱۰	۸	کارشناس ۱
۷	۵	۵	۸	۱۰	۵	۶	۷	۸	۸	۹	کارشناس ۲
۷	۷	۸	۵	۴	۸	۸	۹	۷	۸	۶	کارشناس ۳
۱۰	۹	۸	۹	۱۰	۹	۸	۹	۸	۹	۹	کارشناس ۴
۵	۹	۹	۷	۶	۷	۸	۶	۷	۷	۶	کارشناس ۵
۱۰	۹	۸	۸	۶	۷	۹	۶	۶	۸	۷	کارشناس ۶
۷	۵	۵	۷	۶	۵	۷	۷	۸	۸	۹	کارشناس ۷
۸	۷	۶	۵	۷	۸	۶	۹	۷	۸	۸	کارشناس ۸
۵	۹	۹	۷	۶	۷	۸	۶	۷	۷	۶	کارشناس ۹
۱۰	۷	۹	۵	۶	۹	۸	۷	۸	۸	۷	کارشناس ۱۰
۶	۷	۷	۸	۹	۹	۸	۹	۱۰	۱۰	۸	کارشناس ۱۱
۹	۸	۶	۸	۹	۹	۷	۹	۸	۷	۹	کارشناس ۱۲
۷.۸۳	۷.۵	۷.۰۸	۷.۰۸	۷.۴۱	۷.۶۶	۷.۵	۷.۷۵	۷.۳۳	۸.۱۶	۷.۵۸	میانگین



ایستادگی در راه حق



پژوهشگاه علمی و فناوری

دکتر. بابک جابری، ۱۳۹۷، تهران، ایران



دفترت علمی تصمیمات



دانشگاه گیلان



فصلکده مهندسی

مهندسی صنایع

گیلان

سال ۱۳۹۴

شماره ۱

صفحه ۱

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

برونداد اولویت نیازمندی‌های مشتریان در نرم‌افزار سوپردسیژن

بردار ویژه	G	C9	C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	
سرعت	0.116	1.036	0.921	1.018	1.187	1.033	1.447	0.785	0.861	1.223	1.000
پشتیبانی	0.111	0.992	0.911	0.753	1.135	0.954	1.349	0.935	1.211	1.000	0.818
سادگی و سهولت	0.115	1.028	1.080	0.755	1.097	1.050	1.512	0.942	1.000	0.825	1.162
عدم تقلب	0.127	1.138	0.992	1.033	1.206	1.145	1.568	1.000	1.061	1.069	1.273
راهنمای سایت	0.078	0.701	0.669	0.593	0.754	0.711	1.000	0.638	0.661	0.661	0.691
انعطاف	0.113	1.013	0.911	0.899	1.152	1.000	1.406	0.873	0.953	1.048	0.968
طراحی و قالب	0.099	0.883	0.717	0.703	1.000	0.868	1.325	0.829	0.912	0.881	0.843
توان ارتباط با مشتری	0.123	1.099	1.140	1.000	1.395	1.098	1.098	1.008	0.926	1.328	0.983
کاهش هزینه	0.119	1.065	1.000	0.877	1.098	1.098	1.494	1.008	0.926	1.098	1.086



دانشگاه گیلان



فصلکده مهندسی

مهندسی صنایع

گیلان

سال ۱۳۹۴

شماره ۱

صفحه ۱

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

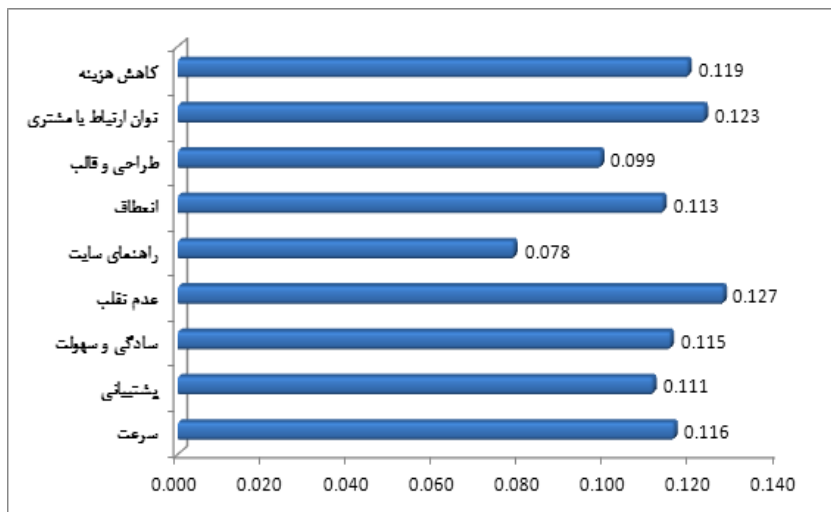
۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

نمایه گرافیکی اولویت نیازمندی‌های مشتریان از هوش تجاری



دانشگاه گیلان



فصلکده مهندسی

مهندسی صنایع

گیلان

سال ۱۳۹۴

شماره ۱

صفحه ۱

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴

۱۳۹۴



ایستادگی آرزوی ما



پژوهشگاه پوی و دانایی

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی



طرح استراتژی ملی فناوری‌های نو

تعیین اولویت الزامات فنی با استفاده از تکنیک QFD

نیازمندی‌های مشتریان	الزامات فنی	وزن معیارها	اهمیت سیستم	دقت اطلاعات خروجی	ذخیره اطلاعات	یکپارچه‌سازی اطلاعات	دستکاری داده‌ها	استخراج اطلاعات	زمان برنامه نویسی	سیستم پردازش تحلیل آنلاین	پایگاه داده	پروژه‌سازی نرم افزاری	بروز رسانی سخت افزاری	سرویس دهی ۲۴ ساعته
سرعت		۰.۱۱۶												
پشتیبانی		۰.۱۱۱												
سادگی و سهولت		۰.۱۱۵												
عدم تقلب		۰.۱۲۷												
راهنمای سایت		۰.۰۷۸												
انعطاف		۰.۱۱۳												
طراحی و قالب		۰.۰۹۹												
توان ارتباط با مشتری		۰.۱۲۳												
کاهش هزینه		۰.۱۱۹												



ایستادگی آرزوی ما



پژوهشگاه پوی و دانایی

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی



طرح استراتژی ملی فناوری‌های نو

روابط نیازمندی‌های مشتریان و الزامات فنی براساس دیدگاه تیم QFD

نیازمندی‌های مشتریان	الزامات فنی	وزن معیارها	اهمیت سیستم	دقت اطلاعات خروجی	ذخیره اطلاعات	یکپارچه‌سازی اطلاعات	دستکاری داده‌ها	استخراج اطلاعات	زمان برنامه نویسی	سیستم پردازش تحلیل آنلاین	پایگاه داده	پروژه‌سازی نرم افزاری	بروز رسانی سخت افزاری	سرویس دهی ۲۴ ساعته
سرعت		۰.۱۱۶	●	○	●	○	●	●	●	●	●	○	△	○
پشتیبانی		۰.۱۱۱	○	○	●	●	●	●	○	●	●	●	△	●
سادگی و سهولت		۰.۱۱۵	●	○	○	●	○	●	△	●	●	●	●	△
عدم تقلب		۰.۱۲۷	●	●	○	●	●	●		●	○	△	○	●
راهنمای سایت		۰.۰۷۸	●	●	●	●	●	●		●	△	●	△	●
انعطاف		۰.۱۱۳	○	●	△	●	△	●	△	○	●	○	○	●
طراحی و قالب		۰.۰۹۹	△	○	○	●	●	●	○	●	○	△	△	●
توان ارتباط با مشتری		۰.۱۲۳	○	○	●	●	●	○	○	○	●	●	△	●
کاهش هزینه		۰.۱۱۹	●	○	○	●	○		△		●	●	●	△



ایستادگی آرزوی ما



پژوهشگاه پوی و دانایی

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی



طرح استراتژی ملی فناوری‌های نو



ایستادگی آرزوی ما



پژوهشگاه پوی و دانایی

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی

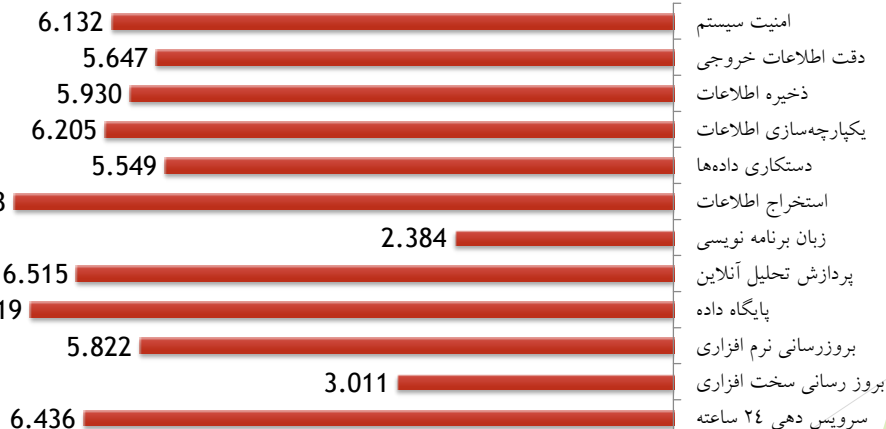


طرح استراتژی ملی فناوری‌های نو

ماتریس ارتباطات الزامات فنی و نیازمندی‌های مشتریان

نیازمندی‌های مشتریان	وزن معیارها	امنیت سیستم	دقت اطلاعات خروجی	ذخیره اطلاعات	یکپارچه‌سازی اطلاعات	دستکاری داده‌ها	استخراج اطلاعات	زبان برنامه نویسی	سیستم پردازش تحلیل آنلاین	پایگاه داده	بروزرسانی نرم افزاری	بروز رسانی سخت افزاری	سرویس دهی ۲۴ ساعته
سرعت	۰.۱۱۶	۱.۰۴۱	۰.۳۴۷	۱.۰۴۱	۰.۳۴۷	۱.۰۴۱	۱.۰۴۱	۱.۰۴۱	۱.۰۴۱	۱.۰۴۱	۰.۳۴۷	۰.۱۱۶	۰.۳۴۷
پشتیبانی	۰.۱۱۱	۰.۳۳۲	۰.۳۳۲	۰.۹۹۷		۰.۹۹۷	۰.۹۹۷	۰.۳۳۲	۰.۹۹۷	۰.۹۹۷	۰.۹۹۷	۰.۱۱۱	۰.۹۹۷
سادگی و سهولت	۰.۱۱۵	۱.۰۳۳	۰.۳۴۴	۰.۳۴۴	۱.۰۳۳	۰.۳۴۴	۱.۰۳۳	۰.۱۱۵	۱.۰۳۳	۱.۰۳۳	۱.۰۳۳	۱.۰۳۳	۰.۱۱۵
عدم تقلب	۰.۱۲۷	۱.۱۴۴	۱.۱۴۴	۰.۳۸۱	۱.۱۴۴		۱.۱۴۴		۱.۱۴۴	۰.۳۸۱	۰.۱۲۷	۰.۳۸۱	۱.۱۴۴
راهنمای سایت	۰.۰۷۸	۰.۷۰۵	۰.۷۰۵	۰.۷۰۵	۰.۷۰۵	۰.۷۰۵	۰.۷۰۵		۰.۷۰۵	۰.۷۰۵	۰.۷۰۵	۰.۰۷۸	۰.۷۰۵
انعطاف	۰.۱۱۳	۰.۳۳۹	۱.۰۱۸	۰.۱۱۳	۱.۰۱۸	۰.۱۱۳	۱.۰۱۸	۰.۱۱۳	۰.۳۳۹	۱.۰۱۸	۰.۳۳۹		۱.۰۱۸
طراحی و قالب	۰.۰۹۹	۰.۰۹۹	۰.۲۹۶	۰.۸۸۷	۰.۸۸۷	۰.۸۸۷	۰.۸۸۷	۰.۲۹۶	۰.۸۸۷	۰.۲۹۶	۰.۰۹۹	۰.۰۹۹	۰.۸۸۷
توان ارتباط با مشتری	۰.۱۲۳	۰.۳۶۸	۰.۳۶۸	۱.۱۰۴		۱.۱۰۴	۰.۳۶۸	۰.۳۶۸	۰.۳۸۷	۱.۱۰۴	۰.۱۲۳	۰.۱۲۳	۱.۱۰۴
کاهش هزینه	۰.۱۱۹	۱.۰۷۰	۰.۳۵۷	۱.۰۷۰	۰.۳۵۷	۰.۳۵۷	۱.۰۷۰		۰.۱۱۹	۰.۳۵۷	۱.۰۷۰	۱.۰۷۰	۰.۱۱۹
اولویت الزامات عملکردی	۶.۱۳۲	۴.۹۱۱	۵.۹۳۰	۶.۲۰۵	۷.۱۹۳	۵.۵۴۹	۲.۳۸۴	۶.۵۱۵	۷.۰۱۹	۵.۸۲۲	۳.۰۱۱	۶.۴۳۶	۳.۰۱۱

اولویت الزامات فنی تولید براساس نیازمندی‌های مشتریان



پژوهشگاه ملی و مراکز
مستقل و وابسته



دفترت ملی اسناد و کتابخانه ملی



بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

بانک ملت

سنجش آمادگی بانک ملت جهت بکارگیری هوش تجاری

فرضیه‌های پژوهش	مقدار t	میانگین	مقدار معناداری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پائین	حد بالا
امنیت سیستم	۰.۵۱۴	۵.۲۵۰	۰.۰۱۲	۰.۲۵۰	۰.۷۵۶
دقت اطلاعات خروجی	۰.۴۷۳	۴.۷۵۰	۰.۶۴۱	۰.۲۵۰	۱.۳۴۴
ذخیره اطلاعات	۲.۵۳۲	۶.۲۵۰	۰.۰۱۹	۱.۲۵۰	۰.۲۲۹
یکپارچه‌سازی اطلاعات	۰.۴۵۰	۴.۷۵۰	۰.۶۵۷	۰.۲۵۰	۱.۴۰۰
دستکاری داده‌ها	۳.۴۹۴	۳.۲۵۰	۰.۷۰۲	۱.۷۵۰	۲.۷۸۶
استخراج اطلاعات	۱.۰۹۸	۵.۵۸۳	۰.۲۸۴	۰.۵۸۳	۰.۵۱۶
زبان برنامه نویسی	۰.۵۲۶	۴.۶۶۷	۰.۶۰۴	۰.۳۳۳	۱.۶۴۳
پردازش تحلیل آنلاین	۳.۴۲۳	۶.۵۰۰	۰.۰۰۲	۱.۵۰۰	۰.۵۹۳
پایگاه داده	۰.۶۵۹	۴.۶۶۷	۰.۵۱۷	۰.۳۳۳	۱.۳۸۰
بروزرسانی نرم افزاری	۰.۵۴۹	۴.۷۵۰	۰.۵۸۸	۰.۲۵۰	۱.۱۹۲
بروزرسانی سخت افزاری	۳.۴۲۳	۵.۰۰۰	۰.۷۸۶	۰.۰۰۰	۰.۸۹۸
سرویس دهی ۲۴ ساعته	۱.۲۵۱	۴.۲۵۰	۰.۲۲۴	۰.۷۵۰	۱.۹۹۱



بانک ملت



پژوهشگاه ملی هوش تجاری

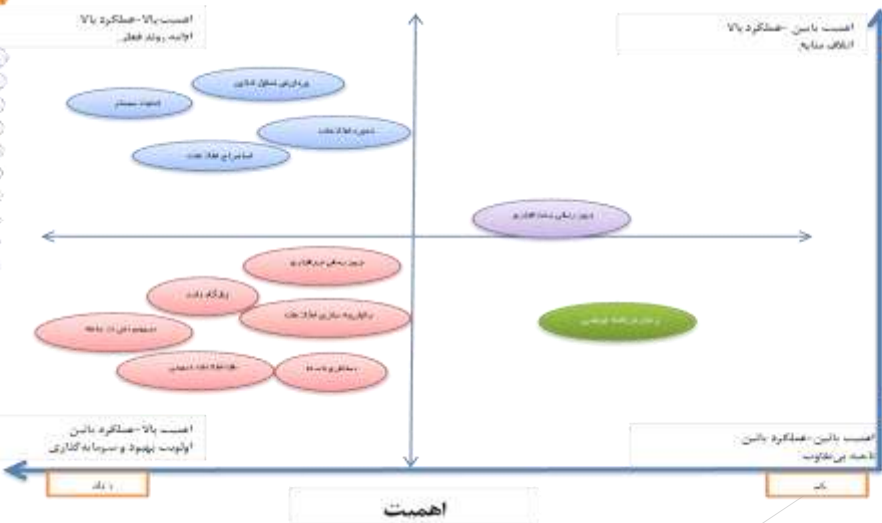
بانک ملت



مدرکات ملی صورت‌مدت

تحلیل اهمیت-عملکرد

در نهایت در این مطالعه از مدل اهمیت-عملکرد (IPA) استفاده شده است.



بانک ملت



پژوهشگاه ملی هوش تجاری

بانک ملت



مدرکات ملی صورت‌مدت



جمهوری اسلامی ایران



وزارت امور اقتصادی و دارایی

بانک ملی ایران



دفترکارت ملی صورتمانات

نتیجه گیری

- ✓ مهمترین نیازمندی‌های مشتریان جهت استقرار هوش تجاری سرعت، پشتیبانی، سهولت کار، کاهش هزینه، رضایتمندی، عدم تقلب، انعطاف، توان ارتباط با مشتری، طراحی و قالب، راهنمای سایت و پاسخگویی
- ✓ مهمترین الزامات عملکردی در استقرار هوش تجاری امنیت سیستم، دقت اطلاعات خروجی، ذخیره اطلاعات، یکپارچه‌سازی اطلاعات، دستکاری داده‌ها، استخراج اطلاعات، بروز رسانی، سیستم پردازش تحلیل آنلاین، پایگاه داده، پروزرسانی نرم افزاری، بروز رسانی سخت افزاری و سرویس دهی ۲۴ ساعته هستند.
- ✓ در گام بررسی یافته‌های پژوهش با توجه به نتایج تکنیک **AHP معیار کاهش تقلب با وزن نرمال ۰.۱۲۷** مهمترین نیازمندی مشتریان هوش تجاری است.
- ✓ در گام اولویت الزامات فنی هوش تجاری در بانک ملت **استخراج اطلاعات با امتیاز ۷.۱۹۳** در اولویت نخست قرار دارد.
- ✓ در نهایت سنجش آمادگی بانک ملت جهت بکارگیری هوش تجاری نشان داد در **وضعیت امنیت سیستم و ذخیره اطلاعات و پردازش تحلیل آنلاین** مناسب است .
- ✓ راهکار مناسب استقرار **BI** در بانک ملت استان تهران بر اساس نتایج به‌دست آمده وضعیت امنیت سیستم، ذخیره اطلاعات سیستم، وضعیت سیستم پردازش تحلیل آنلاین و توان استخراج اطلاعات برای بکارگیری هوش تجاری مناسب است

پیشنهادات به سازمان مورد مطالعه

B

بانک ملی ایران

دفتر کارت ملی صورتمانات

- ❖ پیشنهاد می شود در رابطه با به کارگیری هوش تجاری بانک ملت با تکیه بر روش‌های مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند در رهگیری و شناسایی تقلب بسیار کارآمد باشد
- ❖ پیشنهاد می شود بانک ملت با استقرار سامانه هوش تجاری و با مدیریت ارتباط با مشتری سهم بازار و سود خود را افزایش دهد .
- ❖ جهت بکارگیری هوش تجاری پیشنهاد می شود حتماً به مواردی مانند طراحی صحیح پایگاه داده مسائل امنیتی و مکانیسم ذخیره و بازیابی اطلاعات توجه بیشتری داشته باشد و همچنین فرهنگ سازی بین کارمندان برای پیاده سازی هوش تجاری ایجاد گردد و از برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت جهت بهبود استفاده گردد
- ❖ پیشنهاد می شود که روش های استخراج اطلاعات بهینه سازی کرده و با استفاده از ابداع روش های بومی برای جمع آوری دانش های آشکار و دانش ضمنی درون سازمانی، این مرحله را ارتقا دهند
- ❖ پیشنهاد می شود حساسیت و دقت مرورگر ها با استفاده از نرم افزار های بروز رسانی شده که قابلیت بهتر و هوشمندتری برای دقت در جمع آوری داده از پایگاه داده را داشته باشد .
- ❖ همچنین بانک ملت جهت طراحی و استقرار هوش تجاری باید به ابزارهای یکپارچه‌سازی کیفیت داده‌ها، ابزارهای تحلیل داده ها و **OLAP** به عنوان مهمترین الزامات عملکردی بنگرد و استفاده از یکپارچگی کیفیت و سفارشی سازی گزارشات مدیریتی برای بهبود عملکرد پیشنهاد گردد .
- ❖ پیشنهاد می شود دپارتمان بازاریابی بانک با استفاده از داده کاوی برای پایگاه داده مشتریان استفاده کند و سرویس ها و محصولات ترجیحی مشتریان را تشخیص دهد



از همراهی گرم حضار گرامی صمیمانه قدردانی می نمایم

