**به نام آنکه هستی نام ازو یافت ........ فلک جنبش، زمین آرام ازو یافت**

با عرض ادب و احترام

**جناب مهندس شریفی، مدیرعامل محترم بانکداری مجازی بانک آینده**

این مستند با هدف معرفی طرح پیشنهادی سامانه **"المپیک مشتریان"** فراهم شده است و خدمت شما ارایه می گردد. سامانه پیشنهادی با توجه به دانش های نوین روز در راستای تولید وب سایت(پرتال)های مدرن و مدیریت ارتباط و تعامل با مشتریان برنامه ریزی شده است. در طراحی سامانه تلاش خواهد شد اهدافی همچون "جذب مشتریان جدید"، "نگه داری مشتریان کنونی" ،"وفادار‌سازی مشتریان"، "کاهش مراجعه کنندگان به شعب"، "افزایش خدمات الکترونیکی" و نیز"جذب مشتریان سایر بانک ها" درنظر گرفته شود.

بررسی های اولیه نشان می دهد که اجرای این طرح می تواند دستاوردهای مناسبی برای بانک آینده به ارمغان آورد، مانند: افزایش تعداد مشتریان، افزایش استفاده مشتریان بانک شهر از خدمات الکترونیک، متفاوت ساختن تبلیغات محیطی و رسانه ای، ایجاد تبلیغات شخص به شخص در میان مشتریان و در نهایت **ایجاد به‌روزترین بستر بانکداری الکترونیکی که تا به امروز در ایران و آسیا بی نظیر می باشد**.

با توجه به توسعه اینترنت، شبکه های اجتماعی ، مدت زمان استفاده روز افزون کاربران از دستگاه های دیجیتال مختلف (کامپیوتر، تبلت، موبایل و ...) و آمارهای موجود در رابطه با کاربری آن ها، این طرح یکی از موثرترین سامانه های نرم افزاری و آنلاین برای حضور در حوزه بانکداری الکترونیکی می باشد. سامانه پیشنهادی بستری را فراهم خواهد نمود تا بتوان براساس آن ارتباط قوی تر و بهینه تری با مشتریان ایجاد نمود. از شاخصه های آن انعطاف پذیری در تقابل با مشتریان می باشد، زیرا به مرور زمان و بنا بر جنسیت یا خواسته های مشتریان، می توان بازی ها و خدمات گوناگون را ارائه نمود.

طرح پیشنهادی **" المپیک مشتریان"** یک پرتال اینترنتی می باشد که مشتری می تواند در آن، از میان بازی‌های ارایه شده، بازی مورد علاقه خود را انجام دهد و علاوه بر آن یک جامعه مجازی بانکی جهت تعامل با مشتریان با یکدیگر و یا دیده شدن در فضای مجازی وجود خواهد داشت.

**انگیزش مشتریان نسبت به خدمات بانکی**

عموما عملیات مالی و بخصوص عملیات بانکی اموری تکرار شونده و خسته کننده برای کاربران می باشد. در این سامانه جهت جذاب سازی فرآیند و تشویق مشتریان به استفاده از خدمات بانکی یک حساب کاربری مجازی (غیر بانکی) برای هر مشتری وجود خواهد داشت.

حساب مجازی هر یک از مشتریان به ازای استفاده از هر خدمت بانکی به میزان تعریف شده (به نسبت اهمیت خدمت و نظر مدیر سامانه) افزایش اعتبار خواهد یافت. مشتری می تواند از اعتبارهای مجازی جمع‌آوری شده در بازی های مورد علاقه خود استفاده نماید.

# بازی ها

در این سامانه، برای فاز آغازین 3 بازی در نظر گرفته شده است. این 3 بازی به دلیل عمومیت و واکنش های قبلی مردم در حوزه بازی ها انتخاب شده است.

* فوتبال

نسخه اولیه سامانه مذکور شامل بازی فوتبال و پیش بینی نتایج فوتبال می باشد. انتخاب بازی فوتبال، به دلیل محبوبیت همیشگی و تب آن به بهانه های گوناگون (لیگ های باشگاهی کشوری و قاره ای، جام های ملی و بین المللی و ....) باعث جذب و فعالیت بیشتر مشتریان در سامانه خواهد شد.

* جدل بر روی سرعت

اولین نسخه از این بازی قابلیت نصب بر روی دستگاه های هوشمند(تبلت و موبایل) دارای سیستم عامل اندروید را خواهد داشت. بازی ماشین به دلیل شرایط آسانی در دستگاه های هوشمند و لذت فراوان، همواره جز بازی های محبوب در دنیای بازی می باشد. لازم به ذکر است با توجه به عامل پایداری و نگه داری مشتریان نسخه دوم آن بعد از دوره ای مشخص ارایه خواهد شد.

* 2048

بازی ۲۰۴۸ یک بازی فوق‌العاده ساده و در عین حال جذاب است که می‌تواند ساعت‌ها مخاطب را سرگرم کند. امتیازات کسب شده توسط کاربران و رقابت برای کسب بیشترین امتیاز و جوایز تعیین شده در این بازی می تواند عاملی جذاب و رقابتی برای حضور و تعامل مخاطبین باشد. این بازی در نسخه های تحت وب و نرم افزار تحت سیستم عامل اندروید قابل ارایه می باشد.

**مزیت محیط اجرایی**

سامانه **"المپیک مشتریان"** علاوه بر مزیت های مهمی که برای شرکت مجری و بانک آینده در زمان اجرای اولیه طرح خواهد داشت، پس از تکمیل و عملیاتی شدن می تواند، بعنوان یک محصول بین المللی ارایه نمود. لازم به ذکر است، ارایه آن برای بسترهای داخلی باعث کاهش توجه به بانک عامل خواهد بود و بهتر است از آن جلوگیری نمود. این طرح، در دادگستری و سازمان ثبت اسناد کشور به عنوان اختراع در مالکیت "امیرحسین بزرگ کیان" ثبت گردیده است و می توان از بهره برداری و ایجاد نمونه های مشابه توسط رقبای بانکی در داخل کشور پیشگیری نمود.

مزایای طرح در زمان اجرا، عبارتند از:

* + **افزایش مشتری**

با استفاده از این سامانه بانک عامل(بانک شهر) می تواند با ایجاد فضایی شامل جامعه مجازی و بازی های رقابتی کاربران جدیدی را به مشتریان خود اضافه نماید یا عاملی برای انگیزش کاربران برای دعوت از دوستان، آشنایان و اقوامشان گردد.

* + **افزایش تراکنش و خدمات الکترونیکی**

استفاده از این سامانه باعث می گردد مشتریان و کاربران فعالیت های بانکی خود را با علاقه بیشتری به داخل سامانه انتقال دهند.

* + **افزایش تعامل**

راه اندازی این سامانه باعث می گردد که کاربران و اعضای سامانه مذکور تعامل روز افزونی با وب سایت های وابسته به بانک داشته باشند. این افزایش تعامل باعث می‌گردد کاربران با خدمات موجود و آینده بانک در حوزه های گوناگون (مانند، شهرنت، کارت شهروندی، کارت مهرشهر و ....) آشنا میگردند. ضمن آشنایی کاربران با طرح های انگیزشی می توان ایشان را برای استفاده از محصولات و خدمات ترغیب نمود.

* + **افزایش وفادارسازی**

با توجه به فرآیندهای عضویت و حضور مشتریان و افزایش سطح تعامل مشتری با بانک، ایشان همواره احساس نزدیکی و راحتی با عملیات بانکی خواهد داشت. به عنوان مثال در اغلب بانک های کشور، مشتری را اجبار به افتتاح حساب می کنند. مانند حساب های مبالغ وثیقه های خروج از کشور در بانک قوامین، حساب های سربازان در بانک سپه و ... که مشتری پس از پایان دوره اجبار عملیات مالی و بانکی خود را از بانک مورد نظر قطع خواهند نمود و همواره در برابر استفاده از خدمات آن ها مقاومت خواهند کرد. در فرآیندهای طراحی شده در سامانه **"المپیک مشتریان"** علاوه بر ایجاد اشتیاق شخصی مشتریان برای افتتاح حساب و استفاده از خدمات بانکی امکان دعوت از دوستان و اقوام در قالب شبکه مجازی بانکی فراهم گردیده است که خود باعث افزایش وفاداری مشتریان خواهد‌شد.

**اقدامات مورد نیاز**

برای تکمیل و نهایی شدن این سامانه اقداماتی بایستی انجام گیرد که بتوان آن را در محیط عملیاتی اجرا و پیاده سازی نمود.

* سامانه مشتریان (توسط مجری سامانه)
  + پیاده سازی شبکه مجازی کاربران
  + پیاده سازی امکان پرداخت قبوض عمومی (آب، برق، گاز و ...)
  + پیاده سازی امکان پرداخت کمک های مردمی (محک، کمیته امداد و ...)
  + پیاده سازی امکان خرید شارژ تلفن های همراه (همراه اول، ایرانسل، رایتل و ...)
  + پیاده سازی امکان خدمات مبتنی بر پیام مانند عضویت و تعامل با مشتریان (ایمیل و پیامک)
  + طراحی و تولید بازی های تحت وب
  + طراحی و تولید بازی های تحت دستگاه های هوشمند(تبلت، موبایل و ...)
  + پشتیبانی و نگه داری سامانه های مدیریت بازی های ارایه شده
  + ثبت نام و ثبت درخواست افتتاح حساب (تکمیل فرم های درخواست افتتاح حساب و صدور کارت قبل از مراجعه به شعبه)
  + ثبت درخواست و سفارش کارت های هدیه معمولی و یا سفارشی
* آماده سازی بستر های ارتباطی (توسط بانک عامل)
  + درگاه ارسال ایمیل – پیامک
* آماده سازی درگاه و سرویس های لازم برای پرداخت های الکترونیک(IPG) (توسط بانک عامل)
  + ارایه درگاه پرداخت قبوض عمومی
  + ارایه درگاه پرداخت قبوض خاص
  + ارایه درگاه به منظور معرفی کاربران به عنوان مشتری به بانک عامل
  + ارایه درگاه ارتباطی برای دریافت گزارشات آماری مانند تعداد دفعات مراجعه و تراکنش و یا سایر خدمات ارایه شده در سامانه های فعال-مانند خدمات ایرانکارت

**نیازهای مجری**

سامانه **"المپیک مشتریان"** امکان ارتباط میان مشتریان را فراهم خواهد نمود. لذا مجری سامانه خواهشمند است، در راستای استفاده از امکانات و سرویس های لازم برای تعامل با خدمات بانک عامل مساعدت نمایید.

* **فضای فیزیکی**

تقاضامندیم، بمنظور افزایش تعامل میان مجری و کارفرمای این طرح به همراه تامین امنیت لازم برای دسترسی به خدمات (داده، درگاه ارتباطی) مورد نیاز، دستور لازم را مبذول فرمایید تا برای ایجاد فضای اداری مستقل در کنار شرکت متبوع خود مساعدت شود.

* **خدمات و سرویس های مورد نیاز**

با توجه به نیاز به تامین امنیت کاربران سامانه، توصیه می گردد سرورهای فاز آزمایشی و فاز نهایی توسط واحد فناوری اطلاعات بانک تهیه شود.

حمایت و مساعدت در راستای دسترسی به خدمات پرداخت ها و سرویس الکترونیک بانک عامل

* **خدمات جانبی**

خواهشمندیم همراه با مساعدت در راستای فضای اداری، شرایط استفاده از خدمات جانبی مانند دسترسی به اینترنت و سایر تجهیزات اداری نیز فراهم گردد

* **ارتباطات و مکاتبات سازمانی**

برای راه اندازی و توسعه این طرح به بهترین نحو ممکن، همکاری و تعامل با واحدهایی همچون روابط عمومی و بازایابی لازم می باشد. این تعامل به منظور استفاده از داده های آماری، تعیین ارزش‌گذاری و الویت‌بندی خدمات و ایجاد فضای تبلیغاتی در فضاهای عمومی می باشد.

* **حمایت مالی**

مجری برای تولید و راه اندازی سامانه به همراه بازی های آن در حوزه های گوناگون (وب و موبایل) اقدامات لازم را شخصا انجام خواهد داد و در شرایط کنونی بصورت مستقل آن را به اتمام خواهد رساند. در صورت امکان خواهشمندیم شرایط استفاده از تسهیلات ریالی در جهت افزایش توان کارآفرینی و کیفیت نهایی، بعنوان حامی در نظر گرفته شود.

* **حمایت معنوی**

پس از اجرای عمومی سامانه، احتمال تولید نمونه های مشابه در داخل کشور بسیار زیاد خواهدبود. لذا، از سازمان متبوع تقاضامندیم، در مسایل حقوقی مربوط به حفظ **ارزش های مالکیت معنوی** مساعدت و حمایت نماید.

**همکاری و منافع مشترک**

سامانه **"المپیک مشتریان"** محصولی مرکب از تکنولوژی های تحت بستر های وب و دستگاه های هوشمند می باشد که آمادگی همگام سازی و پیاده سازی در محیط عملیاتی را دارا می باشد.

این سامانه با جذب حمایت، قابلیت جذب مشتریان، درآمدزایی و سودآوری برای طرفین به همراه خواهد داشت. روش پیشنهادی برای همکاری و اجرا با بانک آینده، اجاره براساس تعداد کاربران در ماه (PerUser/PerMounth) پیشنهاد می شود. موارد و مبالغ پیشنهادی به شرح زیر می باشند:

1. پرداخت 100 میلیون تومان پس از اجرای فاز آزمایشی بابت هزینه راه اندازی اولیه بر روی سرورهای اصلی بانک عامل و در اختیار کاربران قرار گرفتن.
2. پرداخت 10 هزار تومان به ازای افزودن هر مشتری توسط بانک عامل مانند درخواست افتتاح حساب یا ثبت نام کارت های ایران کارت. (این بند می تواند بر اساس درجه بندی مشتریان تغییر نماید)
3. پرداخت 5 هزار تومان به ازای هر مشتری در ماه، شامل هزینه های نگه داری مشتریان در سامانه(فراهم سازی بستر شبکه مجازی و افزودن و پشتیبانی از بازی ها و ...)
4. به ازای هر کاربر یک هزار تومان در ماه، شامل هزینه های پشتیبانی کاربران و خدمات(کاربران اعضایی می باشند که هنوز به عنوان مشتری، در بانک عامل افتتاح حساب نکرده اند و با ارایه خدمات قابلیت ثبت نام و افتتاح حساب را دارند)
5. قابلیت فروش اعتبار و امتیازات درون نرم افزاری داخل بازی ها از درگاه آینده و تقسیم درآمدهای حاصل از آن به طرفین قرارداد. این امر می تواند باعث درآمدزایی بانک عامل از سامانه مذکور گردد.

با مساعدت و همکاری حامیان محترم، توانایی راه اندازی آزمایشی طرح در جامعه نمونه (همکاران داخلی) در ابتدای شهریور وجود خواهد داشت. پس از گذراندن دوره آزمایشی به مدت یک ماه به صلاحدید مدیران، به صورت محصولی عمومی در سطح کشور قابل اجرا خواهد بود.

**سخن پایانی**

با توجه به ماهیت این سامانه (ترکیب بانکداری با قواعد بازی به همراه شبکه مجازی) می توان پیش بینی نمود با حمایت واحدهای گوناگون مانند روابط عمومی و بازاریابی و تبلیغات، بتوان به نسبت قابل توجهی به افزایش و رشد جذب مشتریان امیدوار بود. در شرایط مطبوع می توان حدود 50 درصد افزایش تعداد مشتریان و تراکنش های مالی را پیش بینی نمود. لذا از معاونت مربوطه و مدیریان بانک آینده خواشمندم در راه‌اندازی و توسعه آن در فضای بانک متبوع حمایت نمایید تا به **عنوان اولین بانک ایران و آسیا** در اسرع وقت در فاز اجرایی قرار گیرد.