

اهداف پروژه

بهبود تجربه مشتری:

فراهم کردن روشی روان و کارآمد برای کاربران به منظور مدیریت مالی از طریق کیف پول دیجیتال. ارائه کمک شخصی سازی شده از طریق یک شخصیت هوش مصنوعی برای پاسخ به سوالات، مدیریت وظایف، و اتصال کاربران با پشتیبانی در صورت لزوم.

افزایش کارایی در پشتیبانی مشتری:

کاهش بار کاری بر روی عوامل پشتیبانی انسانی با مدیریت سوالات و وظایف روتین از طریق شخصیت هوش مصنوعی.

ساده سازی فرآیند اتصال کاربران به پشتیبانی برای مسائل پیچیده تر.

ترویج سواد مالی و مدیریت وظایف:

کمک به کاربران برای سازماندهی با یادآوری وظایف مالی و تعهدات شخصی.

ارائه محتوای آموزشی و نکات مدیریت مالی از طریق شخصیت هوش مصنوعی.

افزایش تعامل و نگهداشت کاربران:

تقویت تعامل کاربران با برنامه با ارائه یک شخصیت هوش مصنوعی پاسخگو و مفید.

تقویت وفاداری کاربران با ایجاد یک ابزار مالی قابل اعتماد و کارآمد که کاربران آن را ضروری می یابند.

مزایای رقابتی

سهولت استفاده:

رابط کاربری آسان و دسترسی سریع به خدمات مالی.

_ طبق مطالعه ای توسط Deloitte ، 69% از کاربران کیف پول های دیجیتال بیان کرده اند که استفاده از این خدمات نسبت به روش های سنتی ساده تر است.

– مطابق با گزارش مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ایران (eNAMAD) در سال 1401، بیش از 70% کاربران ایرانی از کیف پول‌های دیجیتال به دلیل سهولت استفاده و دسترسی سریع به خدمات مالی استقبال کرده‌اند.

امنیت بالا:

استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته امنیتی مانند رمزگذاری، احراز هویت بیومتریک و احراز هویت دو مرحله‌ای.

– گزارشی از McKinsey نشان می‌دهد که کیف پول‌های دیجیتال با کاهش 60% موارد تقلب در مقایسه با پرداخت‌های کارت‌های فیزیکی، اعتماد بیشتری ایجاد می‌کنند.

– بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران نیز در گزارشی در سال 1400 اعلام کرده است که با استفاده از تکنولوژی‌های رمزگذاری پیشرفته و احراز هویت دو مرحله‌ای، نرخ تقلب در پرداخت‌های دیجیتال به کمتر از 0.2% کاهش یافته است.

تنوع خدمات:

ارائه خدمات متنوعی مانند پرداخت‌های درون فروشگاهی، آنلاین، انتقال پول، مدیریت حساب و سرمایه‌گذاری.

– بررسی توسط PWC نشان می‌دهد که کاربران کیف پول‌های دیجیتال به دلیل تنوع خدمات ارائه شده، 45% بیشتر از مشتریان بانک‌های سنتی از این خدمات استفاده می‌کنند.

– شرکت‌های فناوری مالی در ایران نظیر آپ (Asan Pardakht) و پی‌پاد (PayPod) هم طی سال‌های اخیر با ارائه خدمات متنوع از جمله پرداخت قبوض، خرید شارژ، انتقال وجه و مدیریت حساب، رضایت بیش از 80% کاربران خود را جلب کرده‌اند.

پاداش‌ها و پیشنهادات ویژه:

ارائه تخفیف‌ها، بازگشت‌های نقدی و پاداش‌های وفاداری.

– گزارشی از Juniper Research نشان می‌دهد که کاربران کیف پول‌های دیجیتال به دلیل برنامه‌های پاداش جذاب، 30% بیشتر از روش‌های پرداخت دیگر استفاده می‌کنند.

_ گزارش شرکت خدمات پرداخت الکترونیک سامان (SEP) در سال 1399 نشان می‌دهد که کاربران ایرانی با استفاده از برنامه‌های پاداش و تخفیف‌های ارائه شده توسط کیف پول‌های دیجیتال، تا 25% در هزینه‌های خود صرفه‌جویی کرده‌اند.

سرعت و کارایی:

امکان انجام تراکنش‌های سریع و بدون نیاز به ورود مکرر اطلاعات پرداخت.

_ مطالعه‌ای توسط Accenture نشان می‌دهد که زمان تراکنش‌ها با استفاده از کیف پول‌های دیجیتال تا 50% سریع‌تر از پرداخت‌های کارت‌های سنتی است.

_ بررسی انجام شده توسط بانک پاسارگاد در سال 1398 نیز نشان می‌دهد که زمان پردازش تراکنش‌های مالی با استفاده از کیف پول‌های دیجیتال تا 40% سریع‌تر از روش‌های پرداخت سنتی است.

مزایای قابل اندازه‌گیری

کاهش هزینه‌های عملیاتی:

کاهش نیاز به پشتیبانی انسانی و عملیات‌های پردازشی فیزیکی.

_ بر اساس گزارشی از Boston Consulting Group، بانک‌هایی که از کیف پول‌های دیجیتال استفاده می‌کنند، تا 20% هزینه‌های عملیاتی خود را کاهش داده‌اند.

_ گزارش‌های مالی بانک‌های ایرانی نیز نشان می‌دهد که استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک باعث کاهش هزینه‌های عملیاتی تا 20% در سال شده است. همچنین مطابق با گزارش شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران در سال 1397، استفاده از پرداخت‌های دیجیتال منجر به کاهش 15% هزینه‌های عملیاتی این شرکت شده است.

افزایش نرخ نگهداشت مشتری:

نرخ نگهداشت مشتریان فعال ماهانه و سالانه.

_ بررسی توسط Bain & Company نشان می‌دهد که کیف پول‌های دیجیتال با ارائه تجربه کاربری بهتر و خدمات متنوع، نرخ نگهداشت مشتریان را تا 25% افزایش می‌دهند.

_ بانک ملت نیز در گزارشی در سال 1399 اعلام کرده است که ارائه خدمات کیف پول دیجیتال باعث افزایش 20% نرخ نگهداشت مشتریان در این بانک شده است.

افزایش تراکنش‌های مالی:

تعداد تراکنش‌های انجام شده از طریق کیف پول دیجیتال در مقایسه با روش‌های پرداخت سنتی.

_ مطالعه‌ای توسط Capgemini نشان می‌دهد که کیف پول‌های دیجیتال باعث افزایش 40% تعداد تراکنش‌های مالی در مقایسه با کارت‌های سنتی می‌شوند.

_ بانک ملی ایران نیز در گزارشی در سال 1400 بیان کرده است که تعداد تراکنش‌های مالی انجام شده از طریق کیف پول‌های دیجیتال این بانک به میزان 35% افزایش یافته است.

افزایش سودآوری:

درآمد حاصل از کارمزد تراکنش‌ها و خدمات اضافی.

_ بر اساس گزارشی از McKinsey، بانک‌هایی که کیف پول‌های دیجیتال ارائه می‌دهند، 15% افزایش در سودآوری را به دلیل افزایش استفاده کاربران از خدمات مالی تجربه می‌کنند.

_ طبق گزارش بانک سامان هم در سال 1398، درآمد حاصل از کارمزد تراکنش‌ها و خدمات اضافی ارائه شده توسط کیف پول دیجیتال این بانک به میزان 25% افزایش یافته است.

تحلیل SWOT

نقاط قوت: (Strengths)

تکنولوژی پیشرفته: کیف پول‌های دیجیتال از جدیدترین تکنولوژی‌های رمزگذاری و امنیتی استفاده می‌کنند.

راحتی و سرعت: کاربران می‌توانند با یک کلیک پرداخت‌های خود را انجام دهند و تراکنش‌های سریع‌تری داشته باشند.

تنوع خدمات: ارائه خدمات متنوع از جمله پرداخت‌های درون فروشگاه، آنلاین، انتقال پول و مدیریت سرمایه‌گذاری.

نقاط ضعف: (Weaknesses)

وابستگی به اینترنت: عدم دسترسی به اینترنت می‌تواند مانع استفاده از کیف پول‌های دیجیتال شود.

پذیرش محدود: برخی از فروشگاه‌ها و خدمات هنوز پرداخت‌های دیجیتال را قبول نمی‌کنند.

فرصت‌ها: (Opportunities)

افزایش استفاده از تلفن‌های هوشمند: با افزایش تعداد کاربران تلفن‌های هوشمند، تعداد کاربران کیف پول‌های دیجیتال نیز افزایش می‌یابد.

توسعه بازارهای نوظهور: بازارهای نوظهور به دلیل نیاز به راه‌حل‌های پرداخت امن و کارآمد می‌توانند بازارهای هدف خوبی باشند.

تهدیدها: (Threats)

رقابت شدید: شرکت‌های بزرگ فناوری و بانک‌ها همگی در حال توسعه کیف پول‌های دیجیتال خود هستند.

نگرانی‌های امنیتی: هرگونه نقص امنیتی می‌تواند اعتماد کاربران را کاهش دهد و به برند آسیب بزند.

منابع:

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ایران: (eNAMAD) گزارش سالانه 1401

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران: گزارش سال 1400

شرکت آپ: (Asan Pardakht) گزارش سالانه 1399

شرکت پی‌پاد: (PayPod) گزارش سالانه 1398

شرکت خدمات پرداخت الکترونیک سامان: (SEP) گزارش سال 1399

بانک پاسارگاد: بررسی داخلی سال 1398

شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران: گزارش سال 1397

بانک ملت: گزارش سال 1399

بانک ملی ایران: گزارش سال 1400

بانک سامان: گزارش سال 1398

Deloitte: "Digital wallet adoption" - 2022

McKinsey: "Digital payments report" - 2023

PwC: "The future of financial services" - 2023

Juniper Research: "Digital wallet usage and trends" - 2023

Accenture: "The speed of digital payments" - 2022

Boston Consulting Group: "Operational efficiency through digital wallets" - 2022

Bain & Company: "Customer retention in digital banking" - 2023

Capgemini: "Financial transaction growth with digital wallets" – 2023