

۲۱۵۳۱۱۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کاربردها، روش‌ها و تکنیک‌های داده‌کاوی در بانکداری هوشمند

دکتر مینا رنجبر فرد

عضو هیأت علمی دانشگاه الزهرا

شهیده احمدی

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات - دانشگاه الزهرا



انتشارات نگاه دانش

سرشناسه	: رنجبر فرد، مینا
عنوان و نام پدیدآور	: کاربردها، روش‌ها و تکنیک‌های داده‌کاوی در بانکداری هوشمند/ مینا رنجبر فرد، شهیده احمدی.
مشخصات نشر	: تهران: نگاه دانش، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۲۰۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۱۵۷۴۸۴-۲
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیبا
موضوع	: بانکداری اینترنتی -- داده‌پردازی -- نمونه پژوهی
موضوع	: Internet bankinkg -- Data processing -- Case studies
موضوع	: داده‌کاوی -- نمونه پژوهی
موضوع	: Data mining -- Case studies
موضوع	: بانک و بانکداری -- داده‌پردازی -- نمونه پژوهی
موضوع	: Banks and banking -- Data processing -- Case studies
شناسه افزوده	: احمدی، شهیده
رده‌بندی کنکره	: HG ۱۷۰۸/۷
رده‌بندی دیویی	: ۳۳۲/۱۰۲۸۵۴۶۷۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۳۶۱۲۱۴
وضعیت رکورد	: فیبا

انتشارات نگاه دانش

نام کتاب:	کاربردها، روش‌ها و تکنیک‌های داده‌کاوی در بانکداری هوشمند
مؤلف:	دکتر مینا رنجبر فرد - شهیده احمدی
ناشر:	نگاه دانش
حروف‌نگاری، صفحه‌آرایی:	معصومه مؤمنی
نوبت چاپ:	اول ۱۴۰۰
تیراژ:	۵۰۰ نسخه
قیمت:	۳۰,۰۰۰ تومان
لیتوگرافی / چاپ و صحافی:	باختر - رسام - رها
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۱۵۷-۴۸۴-۲

لطفاً از طریق تلگرام و ایمیل، نظرات خود را با ما در میان بگذارید. آثار اشکال علمی، نگارشی، تایپی و ... در این کتب مشاهده کردید، خوشحال می‌شویم که آن را از طریق آدرس‌های زیر برای ما ارسال کنید.

ایمیل Negahedanesh.edit@gmail.com تلگرام @entesharatenegahedanesh

توجه: کلیه حقوق این اثر برای ناشر محفوظ است و هیچ کس حقیقی و حقوقی حق چاپ و برداشت تمام یا قسمتی از اثر را به صورت چاپ، فتوکپی، جزوه و حتی دست‌نویس ندارد و متخلفین به موجب بند ۵ از ماده ۴ قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرد.

انتشارات نگاه دانش: انقلاب - فیاپان ۱۲ فروردین - سافتمان ناشران پلاک ۲۷۱ - طبقه ۲ - وآمد ۱۴

تلفن: ۰۲۱-۶۶۹۵۴۸۹۲ - تلفکس: ۰۲۱-۶۶۴۸۶۱۵۴



اخبار کتاب‌های نگاه دانش
Telegram.me/negahedaneshstore

خرید الکترونیکی کتاب‌های نگاه دانش
www.negahedanesh.com

تقدیم به همراه همیشگی، همسر مهربانم
دکتر مینا رنجبارفرد

تقدیم به مادر عزیزم

شهیده احمدی

پیشگفتار

بانک‌ها به دنبال ابزارهایی برای تجزیه و تحلیل مؤثر حجم بالای داده‌های جمع‌آوری شده از سیستم‌های اطلاعاتی هستند و داده‌کاوی یکی از مؤثرترین تکنیک‌ها بدین منظور است. این کتاب، یک دسته‌بندی ۱۶ گانه از انواع کاربردهای داده‌کاوی در بانکداری ارائه می‌کند که بر مبنای بررسی پژوهش‌های معتبر در حوزه بانکداری به دست آمده است. بر طبق این طبقه‌بندی، کاربردهای داده‌کاوی در بانکداری شامل کشف تقلب، محاسبه نقدینگی، پولشویی، بهره‌وری پرسنل، پیش‌بینی شکست بانک، بررسی عملکرد بانک، حساب‌های جعلی، فیشینگ، بازاریابی، مدیریت روابط با مشتریان (شامل رضایت و وفاداری، ارزش دوره عمر مشتری، تحلیل ریزش مشتریان، ارتباط با مشتری)، بانکداری الکترونیکی، ارزیابی اعتباری و تحلیل ریسک می‌شود. علاوه بر این، این کتاب پرکاربردترین تکنیک‌ها و الگوریتم‌های به کار رفته در دسته موضوعات داده‌کاوی در بانکداری و همچنین نرم‌افزارهای مورد استفاده را نیز معرفی می‌کند.

بنابراین، این کتاب به تقویت دانش و مهارت دانشجویان، محققان، کارشناسان و مدیران علاقه‌مند به حوزه بانکداری هوشمند کمک می‌کند. به ویژه مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات بانک‌ها می‌توانند با توجه به مطالب این کتاب، بر اساس کاربردهای مدنظر خود، به راحتی از تکنیک‌ها، الگوریتم‌ها و نرم‌افزارهای مورد نیاز خود آگاه شده و در زمان کوتاه‌تری از داده‌کاوی برای پیشبرد اهداف بانک استفاده کنند.

کشف تقلب، ارزیابی اعتباری، مدیریت مشتریان یکی از حوزه‌های مورد توجه برای به کارگیری تکنیک‌ها و الگوریتم‌های داده‌کاوی می‌باشد. تجربه‌های موجود در زمینه به کارگیری داده‌کاوی برای مدیریت مشتریان را می‌توان به چند دسته تقسیم کرد. در ادامه مطالعه موردهای مرتبط با هریک از این حوزه‌ها به ترتیب ارائه می‌شوند.

تابستان ۱۳۹۹

مینا رنجبارفرد

m.ranjbarfard@alzahra.ac.ir

شهیده احمدی

shahideh.ahmadi@gmail.com

فهرست مطالب

۷	فصل ۱: چارچوب طبقه‌بندی کاربردهای داده‌کاوی در بانکداری
۷	۱-۱- مقدمه {XE دانش}
۸	۱-۲- هوشمندی کسب‌وکار
۱۰	۱-۲-۱- منابع داده
۱۱	۱-۲-۲- انبار داده
۱۱	۱-۲-۳- ETL
۱۱	۱-۲-۴- OLAP
۱۱	۱-۲-۵- داده‌کاوی {XE دانش}
۱۲	۱-۳- به‌کارگیری داده‌کاوی در موضوعات بانکداری {XE دانش}
۱۴	۱-۴- مدل‌های داده‌کاوی
۱۴	۱-۵- مراحل داده‌کاوی
۱۹	فصل ۲: کشف تقلب در بانکداری
۱۹	۲-۱- کشف تقلب {XE دانش}
۲۰	۲-۲- مطالعه موردی تراکنش‌های کارت اعتباری بین‌المللی
۲۲	۲-۳- مطالعه موردی یک بانک اصلی در استرالیا
۲۷	فصل ۳: ارزیابی اعتباری و تحلیل ریسک
۲۷	۳-۱- امتیازدهی اعتباری
۲۷	۳-۲- مطالعه موردی اعضای یک کلوب (استفاده از داده‌کاوی برای بهبود برآورد ارزش اعتباری با استفاده از مدل‌های امتیازدهی اعتباری)
۳۰	۳-۳- مطالعه موردی بانک کامرون (پیش‌بینی اعتبار در بانکداری خرد با داده‌های امتیازدهی محدود)
۳۲	۳-۴- مطالعه موردی مؤسسه مالی در برزیل (یک قالب مدل‌سازی پویای جدید برای ارزیابی ریسک اعتباری)
۳۴	۳-۵- داده‌کاوی برای تحلیل مؤثر ریسک در سناریو هوشمندی بانک
۳۹	فصل ۴: کاربرد داده‌کاوی در بانکداری الکترونیک
۳۹	۴-۱- اعتماد مشتری به بانکداری الکترونیک
۳۹	۴-۲- مطالعه موردی بانک اسپانیا (تحلیل اعتماد مشتری به بانکداری الکترونیک با استفاده از متدهای داده‌کاوی)
۴۰	۴-۳- مطالعه موردی بانک اردن (عواملی که به‌کارگیری موبایل بانک را برای مشتریان بانک اردن تحت تأثیر قرار می‌دهند: توسعه UTAUT2 همراه اعتماد)

۴-۴- مطالعه موردی بانک لهستان (عواملی که به کارگیری بانکداری الکترونیک در لهستان را تحت تأثیر قرار می‌دهند) ۴۴

۴-۵- مطالعه موردی بانک آلبانی (قالب‌بندی پیام و پذیرش تکنولوژی بانکداری بدون شعبه) ۴۶

فصل ۵: مدیریت ارتباط با مشتری ۴۹

۵-۱- مورد مطالعه بانک هنگ‌کنگ (استخراج قوانین انجمنی فازی در پایگاه داده‌های حساب‌های بانک) ۵۰

۵-۲- مطالعه موردی یکی از بانک‌های پیشرو در ترکیه ۵۳

فصل ۶: تحلیل ریزش مشتریان با استفاده از داده‌کاوی ۵۷

۶-۱- ریزش مشتری ۵۷

۶-۲- مطالعه موردی بانک خصوصی اروپا (قالب پیش‌بینی پویای ریزش مشتری با استفاده مؤثر از داده‌های

حوادث نادر) ۵۸

۶-۳- مطالعه موردی یکی از ده بانک خرد برتر جهان ۶۱

فصل ۷: ارزش دوره عمر مشتری ۶۵

۷-۱- ارزش دوره عمر مشتری ۶۵

۷-۲- مورد مطالعه بانک ترکیه ۶۶

فصل ۸: تحلیل رضایت و وفاداری مشتریان بانکی با استفاده از داده‌کاوی ۶۹

۸-۱- مورد مطالعه بانک استرالیا ۶۹

فصل ۹: تحلیل رفتار مشتریان ۷۳

۹-۱- اهمیت تحلیل مشتریان ۷۳

۹-۲- مورد مطالعه بانک تایوان (یک مدل داده‌کاوی یکپارچه و امتیازدهی رفتاری برای تحلیل مشتریان بانک) ۷۴

فصل ۱۰: بازاریابی با استفاده از داده‌کاوی ۷۷

۱۰-۱- بازاریابی در بانکداری ۷۷

۱۰-۲- مطالعه موردی بانک پرتغال (پیش‌بینی پاسخ بازاریابی مستقیم در بانکداری: مقایسه روش‌های کلاس

نامتوازن) ۷۸

۱۰-۳- مورد مطالعه در بانک پرتغال (یک روش داده‌محور برای پیش‌بینی موفقیت بازاریابی تلفنی بانک) ۸۲

۱۰-۴- مطالعه موردی یک بانک در ترکیه ۸۴

فصل ۱۱: شناسایی حساب‌های جعلی بانکی ۸۹

۱۱-۱- ضرورت کشف حساب‌های جعلی ۸۹

۱۱-۲- مورد مطالعه بانک تایوان ۹۰