



درآمدی بر استراتژی بانکداری الکترونیکی

مؤلف: سیمین خاتونی

انتشارات: رهام اندیشه

سرشناسه	خاتونی، مسعود، ۱۳۴۷ -
عنوان و نام پدیدآور	درآمدی بر استراتژی بانکداری الکترونیکی / مولف مسعود خاتونی.
مشخصات نشر	کرج : رهام اندیشه ، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	۱۵۱ ص. : جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۸۷۴۹-۶۱-۵
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه
موضوع	بانکداری اینترنتی
موضوع	Internet banking
موضوع	خدمات مالی -- تکنولوژی اطلاعات
موضوع	Financial services industry -- Information technology
موضوع	بانک و بانکداری -- تکنولوژی اطلاعات
موضوع	Banks and banking -- Information technology
رده بندی کنگره	۱۳۹۷ خ/د ۷۰/۱۷۰ HG
رده بندی دیویی	۲۸۵ ۰۲۱۰۳۱
شماره کتابشناسی ملی	۵۴۱۱۷۸۷

دوست عزیز، هرگونه کسب درآمد از دسترنج دیگران، تکثیر کتاب بدون اجازه از ناشر و فروش آن، کاری نادرست و نامشروع است، موجب رواج بی‌اعتمادی و بروز مشکلاتی ناگوار در زندگی و محیطی ناسالم برای خود و فرزندانمان می‌گردد.

درآمدی بر استراتژی بانکداری الکترونیکی

مؤلف : مسعود خاتونی

ناشر : رهام اندیشه

نوبت چاپ : اول ۱۳۹۸

شمارگان : ۱۰۰۰

تعداد صفحات : ۱۵۱ صفحه

قیمت : ۱۵۰۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۴۹-۶۱-۵

مرکز نشر : کرج، میدان نبوت برج سفید طبقه ۴

تلفن : ۰۹۱۲۳۰۸۴۵۰۰-۰۹۳۱۲۰۸۴۶۰۰-۰۹۲۱۲۰۸۴۷۰۰

فهرست عناوین

فصل اول: برنامه‌ریزی و مدیریت استراتژیک

۱	مفهوم شناسی استراتژی
۸	سطوح استراتژی در سازمان
۱۱	مدیریت استراتژیک
۱۵	مفهوم برنامه ریزی استراتژیک
۱۸	ویژگیهای برنامه‌ریزی استراتژیک
۲۰	فرآیند برنامه ریزی استراتژیک
۲۳	مزایا و محدودیتهای برنامه ریزی استراتژیک
۲۵	تدوین استراتژی با مدیریت کسب و کار

فصل دوم: دولت الکترونیک و نظام بانکداری

۲۷	مقدمه
۲۹	مفهوم فناوری اطلاعات
۳۴	کارکردهای فناوری اطلاعات
۳۷	ابزار پیاده‌سازی فناوری اطلاعات
۴۳	تاریخچه بانکداری در جهان و ایران
۴۹	دولت الکترونیک؛ ضرورتی انکارناپذیر
۵۲	سیر تحول فناوری اطلاعات در نظام بانکی
۵۷	رویکردهای بانکداری الکترونیکی
۵۹	بانکداری الکترونیک؛ کارکردها و مزایا
۶۱	ادراک مشتریان و بانکداری اینترنتی
۶۵	سرویس‌های بانکداری الکترونیکی
۶۷	زیرساخت‌های توسعه بانکداری الکترونیکی

۶۸	جایگاه بانکداری الکترونیک در نظام بانکی ایران
۷۱	اعتماد در بانکداری اینترنتی
۷۳	امنیت در بانکداری اینترنتی
۸۱	بسترهای سخت افزاری تجارت و بانکداری الکترونیکی در ایران
۸۶	بسترهای مخابراتی نظام بانکی و تجارت الکترونیک
۹۳	مدلها و الگوهای بانکداری اینترنتی
۹۶	مشکلات و مسائل توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران

فصل سوم: ستاثری در نظام بانکداری الکترونیک

۱۰۱	مقدمه
۱۰۲	همراستایی استراتژی، فرایند و کسب و کار
۱۰۵	ارکان استراتژیهای بانکداری الکترونیکی
۱۰۷	الزامات استراتژیک بانکداری الکترونیکی
۱۱۱	استراتژیهای موثر در عصر بانکداری دیجیتال
۱۲۷	چالشهای استراتژیک بازاریابی خدمات بانکی الکترونیک
۱۳۲	استراتژیهای موفق در بانکداری الکترونیکی
۱۳۷	جمع بندی و نتیجه گیری
۱۴۲	راهکارها و توصیه های سیاستی
۱۴۷	منابع

پیشگفتار

در عصر حاضر برنامه‌ریزی، فعالیتی ضروری و اجتناب‌ناپذیر در تمام امور فردی، اجتماعی و سازمانی محسوب می‌شود. به نحوی که بدون توجه به آن هیچ فعالیتی به صورت کارآمد و مؤثر قابل تحقق نخواهد بود. از این رو سازمان‌ها در راستای کسب موفقیت نیازمند بازنگری در تمامی ابعاد سازمانی از قبیل ساختار، اهداف، وظایف، مجموعه قوانین و مقررات، شیوه‌های مدیریتی، سیستم‌ها و روش‌های انجام کار می‌باشند تا بتوانند با شناخت و تجزیه و تحلیل مقتضیات، پارامترهای درونی خود را با آن تطبیق داده و از فرصت‌های به وجود آمده، بیشترین استفاده را ببرند.

دنایای امروز، تغییرات، تهدیدها و فرصتها می‌باشد. در دنیای کنونی، پیشرفت فناوری اطلاعات به حدی است که هر لحظه چشم‌پوشی از آن، خسارات جبران‌ناپذیری را وارد خواهد کرد. بانک به عنوان محاسبات مالی به طور طبیعی به هر تغییر در اقتصاد و محیط تکنولوژیکی واکنش سریع نشان می‌دهند. بانکداری الکترونیکی به بانکها این امکان را می‌دهد که سرعت، کیفیت، وقت خدمات خود را افزایش دهند و موجب ایجاد موقعیت رقابتی قوی برای ارائه خدمات بانکی می‌شود. توسعه مستمر بانکداری الکترونیکی باعث بهبود کارایی بانکداری می‌شود و باعث کاهش هزینه‌های مربوط به معاملات در سطح ملی و بین‌المللی می‌شود که در مجموع باعث بهبود وضعیت اقتصادی می‌شود. از مزایای بلند مدت آن، ایجاد رضایتمندی و تعهد مشتریان را می‌توان نام برد.

لذا بی تردید نقش کانونی نظامهای بانکی در کارکرد نظام مالی اقتصادی انکارناپذیر است. در کشورهای صنعتی نقش بانکها طی دهه‌های اخیر با سرعت چشمگیری متحول شده و ابزارهای جدید همراه با فناوری نوین در اختیار خدمات بانکی درآمد است. ارائه خدمات مختلف در بازار الکترونیکی و سهولت دستیابی اطلاعات مورد نیاز، زمینه ساز اصلی بانکداری الکترونیک بوده است. پیاده سازی بانکداری الکترونیک نیاز به زیرساخت‌های گوناگونی دارد که شناخت این زیرساخت‌ها و تاثیرات و چالش‌های آن در هنگام ایجاد بانکداری الکترونیک، راهنمای مناسبی برای بانک‌ها در دستیابی به موفقیت خواهد بود. از سال ۱۹۶۰ به بعد فعالیتهای بانکداری به نحوی چشمگیر متحول شده است. اما با ورود وسیع رایانه‌ها به عرصه خدمات بانکی پس از سال ۱۹۸۰، گستره خدمات بانکی وسعت بیشتری

یافته و سرعت انجام امور مربوطه نیز به همان میزان افزایش داشته است. به موازات این تحولات، میزان انتظارات مشتریان بانکی از شبکه بانکی رشد داشته است آن چنان که همه مشتریان خواهان دریافت خدمات با کیفیت بالا، افزایش سرعت در انجام عملیات بانکی و توجه خاص کارکنان به خود بودند.

یکی از الزامات مهم برای تحقق بانکداری الکترونیک، نگرش و دید استراتژیک به این مقوله مهم و فراهم کردن ساز و کارهای مورد نیاز است. کسب و کار در بانک ها بر اساس نیازهای مشتریان تنظیم می شود و در مفهوم بانکداری نوین خلق ارزش های بلند مدت برای مشتریان از اهمیت برخوردار است که لازمه آن برنامه راهبردی می باشد. کسب و کارهای ویژه در صنعت بانکداری از یک سو و تغییر مداوم زنجیره ارزش ایجاد می کند تا ضمن شناخت نوآوری ها در عرصه بین المللی اقدام به بومی سازی آنها نماییم که یک نمونه آن بانکداری اجتماعی است. با ورود فناوری اطلاعات و ارتباطات، عملیات بانکداری نیز از وضعیت سنتی آن به سمت الکترونیکی گرایش پیدا می کند. از آنجا که در بانکداری نوین شکل ارائه خدمات متفاوت بانکداری سنتی است و تسهیلات بیشتری برای مشتریان در نظر گرفته می شود و همچنین مسائل و چالش های خدماتی، امنیتی و مدیریتی جدیدی مطرح می شود نیاز است تا بر روی این مقوله مطالعات جامع و کاملی انجام شود.

از همین رو، نگاه نوین به مسائل مدیریتی ایجاد می کند که به سادگی از کنار نقش تاثیرگذار فناوری اطلاعات در توسعه فعالیتهای بانکی، غافل نگذرند. لذا دغدغه اصلی محقق و چرایی تدوین و تألیف این کتاب در این نکته خلاصه می گردد که تدوین استراتژی بانکداری الکترونیکی در نظام بانکی؛ تحت تأثیر چه مولفه ها و عوامل است و اینکه چگونه می توان راهکارهای مناسب را در بسترهای موجود، مشخص و به کار بست تا این ابزارها به بهترین نحو ممکن در این راستا، مورد استفاده قرار گیرد.

مسعود خاتونی

پاییز ۱۳۹۷