

نقشه‌های بانکداری دیجیتال

ایده‌های عملیاتی برای ساختار شکنان

www.ketab



راه‌پرداخت

سرشناسه: تاو لاس تولگا Tavlas Tolga, / عنوان و نام پدیدآور: نکته‌های بانکداری دیجیتال، ایده‌های عملیاتی برای ساختار شکنان/ نویسنده: تولگا تاو لاس/ مترجم: پرک نجومی/ مشخصات نشر: تهران: پردیس، ۱۳۹۸. مشخصات ظاهری: ۱۳۰ص: ۵/۱۴×۵/۲۱س.م./ شابک: ۰-۵۳-۷۱۸۴-۶۰۰-۹۷۸/ وضعیت فهرست نویسی: فیبا / عنوان اصلی: Digital banking: Tips Practical Ideas for Disruptors / موضوع: بانکداری اینترنتی / موضوع: Internet banking / موضوع: انتقال الکترونیکی وجوه/ موضوع: Electronic funds transfers / موضوع: بازرگانی الکترونیکی / موضوع: Electronic commerce / شناسه افزوده: نجومی، پرک، ۱۳۷۰-، مترجم / شماره افزوده: انتشارات راه پرداخت/ رده‌بندی کنگره: HG۱۷۰/۸/۷ / رده‌بندی دیویی: ۳۳۲/۰۲۴۰۰۲۸۲۴۶۷۸ / شماره کتابشناسی ملی: ۶۰۳۵۸۵۸

نکته‌های بانکداری دیجیتال، ایده‌های عملیاتی برای ساختار شکنان / ناشر: پردیس / نویسنده: تولگا تاولاس /
ویراستار محتوایی: قاسم سرافرازی / ویراستار: یلدا شایسته‌فر / صفحه‌آرا: علیرضا کیوان / نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۸ /
شمارگان: ۱۰۰۰ / نسخه / شابک: ۰-۵۳-۷۱۸۴-۶۰۰-۹۷۸ / تمام حقوق این اثر محفوظ و متعلق به موسسه
شماره نشر: (راه پرداخت) است / تلفن: ۰۲۱-۴۶۰۱۰۵۳۹ / دورنگار: ۸۹۷۸۴۹۰۲ / پست الکترونیک:
Way2Pay.ir / پایگاه اینترنتی: mediamanager.ir@gmail.com

۹	پیش‌گفتار
۱۱	چه کسانی باید این کتاب را بخوانند
۱۵	مقدمه
۱۸	نکته ۱: قابلیت دسترسی و تعامل با مشتری
۲۲	نکته ۲: برداشتن موانع
۲۵	نکته ۳: کارت بانکی به عنوان کلید دسترسی
۲۸	نکته ۴: کاهش ریزش مشتری و غیرفعال شدن آنها
۳۱	نکته ۵: معیارهای دیجیتال
۳۴	نکته ۶: بانکداری ویدئویی
۳۸	نکته ۷: بازاریابی دیجیتال
۴۳	نکته ۸: مدیریت وبسایت
۴۷	نکته ۹: پرداخت موبایلی
۵۱	نکته ۱۰: شراکت با اپراتورهای تلفن همراه
۵۴	نکته ۱۱: تحلیل دیجیتال
۵۸	نکته ۱۲: بازاریابی موبایلی

www.ketap.ir

- نکته ۱۳: امنیت بانکداری دیجیتال ۶۴
- نکته ۱۴: سیستم‌های تشخیص کلاهبرداری ۶۸
- نکته ۱۵: گوشی‌های هوشمند چطور هک می‌شوند؟ ۷۲
- نکته ۱۶: اگر موبایل یک مشتری هک شود ۷۶
- نکته ۱۷: بیومتریک‌های صوتی ۷۹
- نکته ۱۸: خدمات مبتنی بر مکان ۸۴
- نکته ۱۹: شبکه‌های اجتماعی ۸۸
- نکته ۲۰: شعبه‌ها ۹۱
- نکته ۲۱: بازار سرمایه ۹۴
- نکته ۲۲: دستگاه‌های پرداخت ۹۸
- نکته ۲۳: تلفن همراه ۱۰۲
- نکته ۲۴: خدمات همسفر و یارگیری ۱۰۵
- نکته ۲۵: CRM اجتماعی ۱۰۸
- نکته ۲۶: بیگ دیتا ۱۱۱
- نکته ۲۷: گیمیفیکیشن ۱۱۴
- نکته ۲۸: هوش مصنوعی ۱۱۸

راه و رسم بانکداری دیجیتال

یک رهبر بانکداری دیجیتال چه شباهتی با ناخدای یک کشتی دارد؟ هر دو باید قهرمان‌هایی با توانایی‌های متعدد و دانش همه‌جانبه باشند تا کشتی‌هایشان به سلامت به مقصد برسند. به عنوان یک ناخدا، توانایی رساندن کشتی از نقطه «الف» به نقطه «ب» اصلاً کافی نیست. شما باید در عین رفتن به سمت مقصد، تمام ماشین‌آلات را در شرایط بهینه نگه دارید، هماهنگی کارکنان کشتی را حفظ کنید و در حین تلاش دائم برای حفظ امنیت مسافران، با آنها در ارتباط باشید. با تمام این شرایط، اگر مسافران تان رای سمر بعدی سراغ شما نیایند، باخته‌اید. بانکداری دیجیتال نیز همین‌طور است. در کنار دانش عمومی در مورد بانکداری، به تسلط بر فناوری‌های دیجیتال، امنیت، سهولت کاربری، هماهنگی بین «کانال»ها، پرمنا، انگیزه، هیأت مدیره پشتیبان و رهبرانی با قابلیت‌های مختلف نیاز است. در عین حال، به دیات، مشتری، ارتباطی سازنده و یک به یک ایجاد کنید تا آنها به طرفدارانی با غیرت، کاربرانی وفادار و مشتری‌پسند تبدیل شوند. این همه ماجرانیست. یک رهبر بانکداری دیجیتال باید تئوری را با عمل ترکیب کند. دچا، جزیه و تحلیل و مهندسی بیش از حد نشود. باید چشم‌انداز استراتژیک خود را از پنج سال آینده تان و جای که می‌خواهید باشید، با قضاوتی معقولانه از سودی که با شرایط فعلی تان دست‌یافتنی است و امری بازاری، «ف» ترکیب کنید. درست مانند ناخدایی که دور تادورش را پری‌های دریایی با آواز اغواکننده‌شان فراگرفته‌اند، یک بانکدار دیجیتال هم می‌تواند به راحتی به سوی فروشندگانی که در سراسر راه ایستاده‌اند، از مسیر خود خارج شود. در عین حال، راهزنان می‌خواهند تمام اموال کشتی تان را غارت کنند. کوه‌های یخی سراسر مسیر که آنها را تهدید یا حتی غرق می‌کنند، چگونه؟ مشکلات فنی دقیقاً نقش همین کوه‌ها را دارند و آمادگی شما تا حتی کسب و کار شما را در هم بشکنند. تولگا تا و لاس اینجاست تا با توصیه‌های کارآمدش در این کشتی‌ها، این اقیانوس پر تلاطم همراهی کند. این نکته‌ها راهنمایی کاربردی و ارزشمند و چکیده‌ی بیش از ۱۰۰ تجربه رهبری تولگا در خط مقدم دیجیتال چندین بانک در چند کشور دنیا است. این کتاب دقیقاً به شما کمک می‌کند تا کاربردی تئوری‌هاست که در دانشگاه‌ها و جزوه‌ها نمی‌آموزید. نوشتار ساده و طنزآمیز تولگا در ارائه این نکته‌ها جرقه صحبت‌هایی خلاقانه و ثمربخش در سفر خطیر سازمان شما به دنیای دیجیتال خواهد بود. بندر را بدون این قطب‌نما ترک نکنید!

آکین آریکان

نویسنده کتاب «بازاریابی چندکاناله: معیارها و روش‌های موفقیت آنلاین و آفلاین»