

بانک های آینده

تالیف

علی ابدالی - زهراسادات منتظری

سیده زهره پیروز

فهرست نویسی پیش از انتشار

سرشناسه: علی ابدالی، ۱۳۵۵

عنوان و پدیدآورندگان : بانکهای آینده/ علی ابدالی ۱۳۵۵، زهرا سادات منتظری ۱۳۶۳

سیده زهره پیروز ۱۳۶۲

مشخصات نشر : تهران، علی ابدالی، ۱۳۹۴

مشخصات ظاهری : ۱۲۸ ص، مصور، نمودار

شابک : ۷-۳۰۳۳-۰۴-۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی : فیهای مختصر

موضوع : عملکرد بانکهای آینده

شماره کتابشناسی ملی : ۳۸۷۵۴۹۷

ناشر: : علی ابدالی، ۱۳۹۴

نویسندگان: علی ابدالی، زهرا سادات منتظری ، سیده زهره پیروز

ویراستار: صفورا امیرآبادی

شمارگان: ۱۰۰۰

نوبت چاپ: اول

قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال

شابک: ۷-۳۰۳۳-۰۴-۶۰۰-۹۷۸

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	الف
فصل ۱: مقدمه ای بر بانکداری.....	۹
مقدمه.....	۹
دوره پس از بحران.....	۱۱
موقعیت فعلی.....	۱۲
کنترل و تنظیم ریسک.....	۱۳
حساسیت در مورد روندها.....	۱۳
حساسیت به سمت هزینه‌ها.....	۱۵
فصل ۲: خلاقیت و نوآوری.....	۱۷
مقدمه.....	۱۷
راه حل‌های خلاقانه.....	۱۸
خلاقیت.....	۲۰
نوآوری.....	۲۰
ارزش خلاقیت.....	۲۱
هوش مصنوعی.....	۲۶
کنترل و بازبینی آینده.....	۲۷
فرآیندها.....	۲۸

۲۹	 حسابرسی داخلی
۳۵	 فصل ۳: فرهنگ
۳۵	 مقدمه
۳۵	 مفهوم فرهنگ
۳۶	 تغییر شکل ارتقاء کارکنان
۳۷	 اهمیت درک فرهنگ و تاثیر آن بر برنامه های عملیاتی
۳۹	 ارزش احساسات
۴۰	 تغییر و فرهنگ نوآوری
۴۱	 قانون جدید: فرهنگ جدید
۴۲	 فرهنگ فروشندگی
۴۳	 تغییر فرهنگ فروشندگی
۴۵	 فصل ۴: آموزش
۴۵	 مقدمه
۴۶	 آموزش دیروز
۴۷	 آموزش امروزی
۴۸	 آموزش آینده
۴۹	 اشباع شدن بازارها و رشد آنها
۴۹	 مدیریت دانش
۵۱	 کارمندان
۵۲	 روشهای آموزشی آینده

منطق نرم افزار رایگان.....	۵۲
نسل شبکه.....	۵۳
دانشگاههای مجازی.....	۵۴
فصل ۵: اینترنت و اجتماعی سازی.....	۵۷
مقدمه.....	۵۷
اینترنت و آینده.....	۵۸
رشد داده.....	۵۹
GPS.....	۶۰
بانکداری الکترونیکی.....	۶۰
سرویس های بانک الکترونیک.....	۶۲
امنیت، نگرانی جدی امروز.....	۶۲
فصل ۶: مغز و هوش مصنوعی.....	۶۷
مقدمه.....	۶۷
مغز انسان، رایانه و سازمان.....	۶۸
کارکرد ذهن و کارکرد بانکداری.....	۶۸
ضرورت کاهش پیچیدگی.....	۶۹
سیستم های هوش مصنوعی.....	۷۰
فصل ۷: بانک های آینده.....	۷۷
مقدمه.....	۷۷
محل کار هوشمند.....	۷۷

۷۸	تلفن‌های همراه به عنوان لب تاپ‌های آینده
۷۸	مودم، تلویزیون، رادیو و
۷۹	پیچیدگی در آینده
۸۰	فرایند کنترل و بازرسی در آینده
۸۱	ترکیب دانش کسب و کار با دانش فناوری
۸۲	همکاری داخلی با تکنیک های نوآوری
۸۲	مدیریت پروژه
۸۴	فرمول موفقیت
۸۴	سازمان ماتریسی
۸۵	امنیت در بانکداری تلفن همراه
۸۶	ایده یابی
۸۷	آبر آینده
۸۹	برون سپاری
۸۹	کارمندان بانک آینده
۹۱	تعامل با مشتریان (باشگاه مشتریان)
۹۲	۱۰ عامل کلیدی برای رفع نیازهای مشتری
۹۳	مشتریان را درک کنید
۹۵	ارزش افزوده
۹۷	ارتباطات
۹۹	حفظ توان رقابتی بانکهای آینده

۱۰۰	 بهینه سازی و ساده سازی
۱۰۰	 چابکی در بانکداری
۱۰۱	 سازگاری با چابکی
۱۰۱	 رهبری در سال ۲۰۲۰: متفاوت سازی
۱۰۳	 مدل‌های کسب و کار بانکی موفق در آینده
۱۰۳	 ارتقاء مدل‌های سنتی کسب و کار بانکها
۱۰۶	 ابعاد مهم در طراحی مدل های بانکداری آینده
۱۰۶	 بازآرایی از طریق کانال های متعدد
۱۰۶	 کانال همه کاره
۱۱۰	 طرح عملیاتی دیجیتالی شدن بانکها : تبدیل توانایی های بالقوه به بالفعل
۱۱۷	 واژگان کلیدی
۱۳۱	 منابع

بیشگفتار

بیشرفت های جهان امروز، به ویژه در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، صنعت بانکداری را متحول کرده است. مهم ترین چالش های بانکداری آینده از دیدگاه مدیران نظام بانکی، حفظ اطلاعات شخصی و حریم خصوصی مشتریان، امنیت اینترنت و اعتماد مشتریان است، در حالی که مهم ترین چالش های آینده بانکداری از دیدگاه مشتریان، شهرت بانک، دسترسی به قوانین و مقررات قانونی بانکداری الکترونیکی لحظه ای، فراهم شدن خدمات متنوع تر و سریع تر و معتمد بودن بانک می باشد. با کمی تامل می توان نتیجه گرفت که یک بانک وقتی از شهرت و نام و نشان معروفی برخوردار می گردد که بتواند برای مشتریان خدمات ایمن تر، سریع تر و متنوع تر فراهم کند و از اطلاعات و حریم خصوصی مشتریان حفاظت کند.

امروزه، کانال ها مهم نیستند. امروز دسترسی ها مهم هستند؛ سازمان های ما باید مشتری محور باشند. در سال های گذشته شبکه شعبه ای یک بانک هر قدر بزرگ تر بود یک مزیت به حساب می آمد. بیشتر بانک ها در این مسیر حرکت کردند. ولی این مدل کسب و کار دیگر تغییر کرده و مدل های تخصصی ایجاد شده که همگی از ابزاری به نام فناوری بهره گرفته اند، در سال های آینده چه اتفاق هایی می افتد که باید به آنها توجه کنیم؟ کتابی که پیش رو دارید کنکاشی در مورد آینده صنعت بانکداری جهان در افق سال ۲۰۲۰ است.

فناوری های امروز فقط آغاز مسیر هستند. بانکداری تا سال ۲۰۲۰ به لوازم پوشیدنی مانند عینک های گوگل خواهد رسید. اینترنت به زودی همه جا را فرا خواهد گرفت. ما وارد دنیایی جدید خواهیم شد که در آن همه چیز هوشمند است و همه دستورها با انگشتان و صوت صورت می گیرد. استراتژی که ما در قدیم طراحی کرده بودیم مرده است. آنچه مشتری امروز می خواهد سادگی است. کارمندان فناوری بانک ها باید بدانند که طراحی های جدید از مشتری شروع می شود. اگر این کار را نکنند، مشتری مطمئناً آنها را ترک خواهد کرد. بانکداری در جهان بسیار تغییر کرده است. اعتماد، مکان و زمان سه مفهوم مهمی هستند که بانک ها باید به آن توجه داشته باشند.

در این کتاب، تاکید بر روی عوامل کلیدی در بانکداری همچون فناوری، کارکنان فرایندها و تعاملات آنها است که می توانند برای حذف بحرانهای احتمالی آتی در نظام بانکداری کمک قابل توجهی را ارائه نمایند. در چند دهه اخیر متوجه شده ایم که عوامل فوق هم ممکن است تهدید به حساب آیند هم فرصت. امید است تالیف این کتاب گام کوچکی در پدید آوردن درک درستی نسبت به آینده بانکداری در جهان و ترسیم افق حضور صنعت بانکداری کشورمان در نظام مالی و بانکی بین الملل باشد.