

سیستم های اطلاعاتی

مدیریت



(پنجمین بار چاپ)

تلفن: ۰۲۱ / جین لودن

پایگاه
جامع
اطلاعات
کتاب

www.adinehbook.com



E-Banking

سیستم های اطلاعاتی بانک (بانکداری اینترنتی)

استاد: دکتر کامکار

ارائه کنندگان: افسانه محمودیان - محمد طریف خواه

مشتریان : مردم – شرکت ها – سرمایه گذارها

کارکنان : کارکنان عادی بانک

تأمین کنندگان : مواد مصرفی مانند کاغذ- لوازم التحریر- میز و صندلی و رایانه و

یک مدیر در این سیستم می تواند نحوه کار کارمندان خود را با توجه به رضایت مشتریان و سیستم نظرخواهی (که به صورت دیجیتال در کنار میز آن ها قرار دارد) اندازه گیری کند .

با یک سیستم پاداش به نام کارانه بین کارمندانی که دارای رضایت بیشتر می باشند می تواند با کارمندانی که دارای رضایت کمتر هستند فرق بگذارد.

برای مشتریان هم مشتریانی که حساب های بهتری از نظر میزان آورده به بانک ، پرداخت قسط ها ، چک برگشتی ارزیابی می شوند

برای تامین کنندگان هم از نظر زمان تامین اقلام ، نحوه دریافت حساب های خود و سرعت عمل جهت تامین اقلام مورد نیاز ارزیابی می شود.

نرم افزارها : در این سیستم نرم افزارهای حساب های مشتریان می باشد

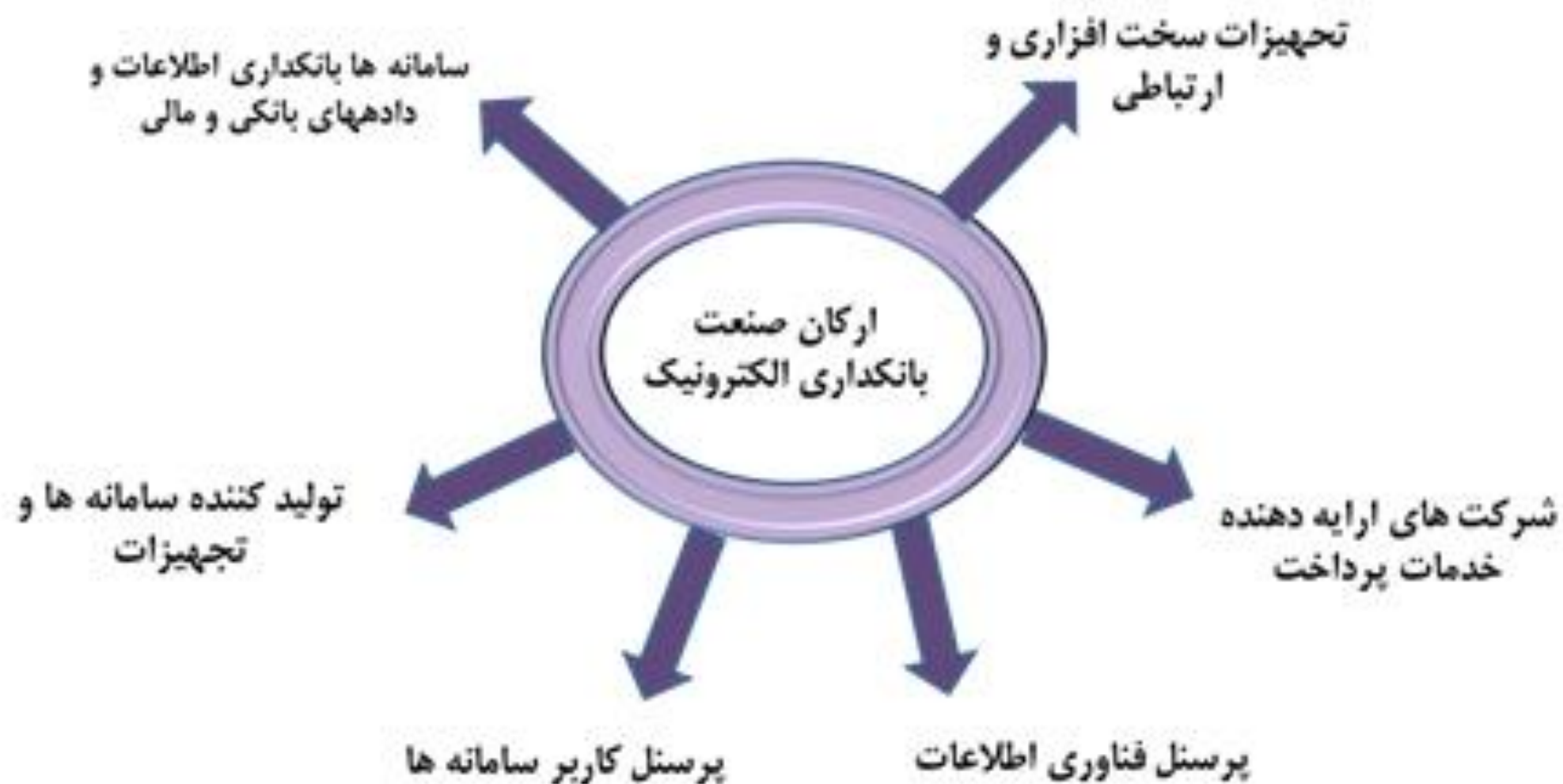
سخت افزارها : سیستم های رایانه ای داخل بانک

مغز افزارها : مشتریان بانک

بانكداری الكترونيك عبارت است از فراهم آوردن امكاناتی برای كاركنان در جهت افزایش سرعت و كارایی آنها در ارائه خدمات بانكي در محل شعبه و همچنین فرایندهای بین شعبه‌ای و بین بانكي در سراسر دنیا و ارائه امكانات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان كه با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیكي در بانك، در هر ساعت از شبانه روز (۲۴ ساعته) از طریق كانال‌های ارتباطی ایمن و با اطمینان عملیات بانكي دلخواه خود را انجام دهند.

به عبارت دیگر بانكداری الكترونيكي استفاده از فناوری های پیشرفته نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الكترونيكي است و نیازی به حضور فیزیكي مشتری در شعبه نیست.

به مشتریان اجازه می‌دهد تا معاملات اقتصادی را در یک وبسایت امن به طرقی مثل کارهای خرده بانكي یا بانك مجازی، موسسه های مالی و اعتباری یا شرکت‌های ساخت و ساز انجام دهند.



تعریف بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک را استفاده بانک‌ها از اینترنت برای ارائه خدمات بانکی به مشتریان و استفاده مشتریان از اینترنت برای ساماندهی، کنترل و انجام تراکنش بر روی حسابهای بانکی خود تعریف می‌کند با این حال، برخی از صاحب نظران تعریف کلی تری ارائه کرده‌اند و استفاده از سایر ابزارها و کانال‌های الکترونیک نظیر تلفن همراه، تلفن و تلویزیون دیجیتال به منظور اطلاع‌رسانی، ایجاد ارتباط و انجام تراکنش بانکی را نیز مشمول تعریف بانکداری الکترونیک دانسته‌اند

مهمترین کانال‌های بانکداری الکترونیک عبارتند از:

* رایانه‌های شخصی

* کیوسک

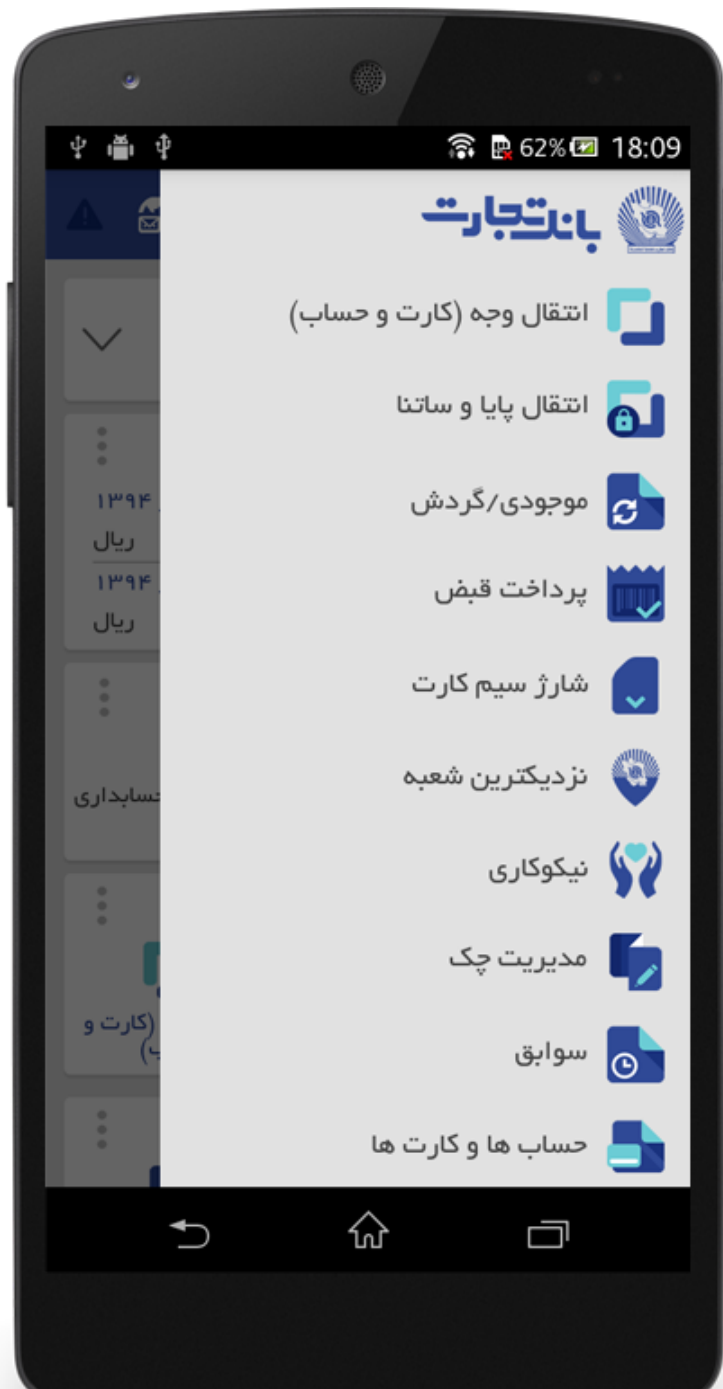
* شبکه‌های مدیریت یافته

* تلفن ثابت و همراه

* دستگاه‌های خودپرداز

* پایانه‌های فروش

نمونه هایی از کانال های بانکداری الکترونیک



تاریخچه

پول الکترونیک، برای نخستین بار در سال ۱۹۱۸ در کشور آمریکا توسط بانک‌های فدرال رزرو (Federal Reserve Banks) مورد استفاده قرار گرفت. این بانک‌ها، پرداخت و انتقال وجوه را با استفاده از تلگراف در دستور کار خود قرار دادند. این بانک بعدها با توسعه موسسات تهاتری خودکار (در سال ۱۹۷۲)، زمینه استفاده گسترده از پول الکترونیک را فراهم کرد

اولین تجربه ساخت دستگاه خودپرداز به سال ۱۹۳۹ برمی‌گردد. این دستگاه که توسط سه مخترع به نام‌های لاتر، جرج و سیمجیان ساخته شد، مورد توجه بانک‌ها و سازمان‌ها قرار نگرفت. با وجود این تجربه ناموفق، سه مخترع دیگر با نام‌های دان وتزل، تام بارنز و جرج چستین در سال ۱۹۶۸، ساخت دستگاه خودپرداز را با مفهومی جدید آغاز کردند. ساخت اولین نمونه آنها، پنج میلیون دلار هزینه در بر داشت. محصول این پروژه در سال ۱۹۷۳ به عنوان اولین دستگاه خودپرداز در بانک کمیکال (Chemical Bank) در شهر نیویورک نصب شد. اولین نسل از دستگاه‌های خودپرداز، به صورت آفلاین کار می‌کردند و پول به صورت خودکار از حساب مشتریان کسر نمی‌شد. بنابراین فقط مشتریان ویژه‌ای که از اعتبار خاصی برخوردار بودند، مجاز به استفاده از این دستگاه‌ها بودند.

منادی سرویس‌های بانکداری خانگی مدرن سرویس‌های بانکداری از راه دور از طریق رسانه‌های الکترونیکی در اوایل دهه هشتاد بودند. در اواخر دهه هشتاد کلمه آنلاین محبوب شد و به استفاده از یک پایانه، صفحه کلید، و صفحه نمایش برای دسترسی به سیستم بانکی از طریق یک خط تلفن اطلاق می‌شد. کلمه بانکداری خانگی همچنین می‌تواند به استفاده از یک صفحه کلید کوچک عددی برای فرستادن صدا از طریق خط تلفن به وسیله دستورالعمل‌هایی برای بانک اطلاق شود.

سرویس‌های آنلاین در سال ۱۹۸۱ در نیویورک شروع به کار کردند زمانی که چهار بانک بزرگ شهر سرویس‌های بانکداری خانگی را به وسیله سیستم ویدئوتکس (Videotex) ارائه کردند. به دلیل شکست تجاری تکنولوژی videotext این سرویس‌های بانکداری هرگز محبوب نشد به جز در فرانسه -جایی که استفاده از videotext به وسیله شرکت telecom تأمین مالی می‌شد- و انگلستان - که سیستم prestel استفاده می‌شد. اولین سرویس‌های بانکداری آنلاین خانگی در انگلستان به وسیله شرکت ساخت و ساز ناتینگهام (NBS) در سال ۱۹۸۳ پایه ریزی شد. سیستمی که استفاده می‌شد بر پایه سیستم prestel انگلیسی بود و از یک رایانه - مثل BBC Micro- یا صفحه کلید متصل به سیستم تلفن و دستگاه تلویزیون استفاده می‌کرد. این سیستم (که ارتباط خانگی -homelink- نامیده می‌شد) مشاهده آنلاین صورتحسابها، انتقالات بانکی و پرداخت قبوض را ممکن می‌ساخت. برای انجام انتقال بانکی یا پرداخت قبوض، باید یک دستورالعمل نوشته شده حاوی جزئیات دریافت‌کننده موردنظر به NBS فرستاده شود و آنجا اطلاعات وارد سیستم homelink شود. اغلب دریافت‌کنندگان، شرکت‌های گاز و برق و تلفن و حساب‌هایی در بانک‌های دیگر بودند. اطلاعات پرداخت انجام شده از طریق Prestel توسط دارنده حساب وارد سیستم NBS می‌شود. یک چک توسط NBS برای دریافت‌کننده وجه فرستاده می‌شود و یک اطلاعیه حاوی جزئیات پرداخت نیز برای دارنده حساب فرستاده می‌شود. سیستم BACS بعدها برای انتقال مستقیم مستقیم پرداختی ابداع و استفاده شد. مؤسسه اعتباری فدرال استنفورد اولین موسسه‌ای بود که در اکتبر سال ۱۹۹۴ سرویس‌های بانکداری اینترنتی را به همه اعضای خود ارائه کرد.

خدمات بانک‌داری الکترونیک:

خدمات بانک‌داری الکترونیک را از سه جنبه مورد توجه قرار می‌دهد و معتقد است مشتریان بانک‌ها، در سه سطح قادر به دریافت خدمات بانک‌داری الکترونیک هستند. این سه سطح عبارتند از

۱- اطلاع‌رسانی: این سطح ابتدایی‌ترین سطح خدمات بانک‌داری الکترونیک است. در این سطح، بانک، اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی خود را از طریق شبکه‌های عمومی یا خصوصی معرفی می‌کند.

۲- تعاملی: این سطح از خدمات بانک‌داری الکترونیک، امکان انجام مبادلات بین سیستم بانکی و مشتری را فراهم می‌آورد. ریسک این سطح در خدمات بانک‌داری الکترونیک بیشتر از شیوه سنتی است و به ابزارهای مناسبی برای کنترل دستی کاربران به شبکه بانک نیاز دارد.

۳- تراکنشی: در این سطح، مشتری قادر است با استفاده از یک سیستم امنیتی کنترل شده، فعالیت‌هایی از قبیل صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد. این سطح از خدمات بانک‌داری الکترونیک، از بالاترین سطح ریسک برخوردار است.

شیوه‌های بانک داری آنلاین ویژگی‌ها و قابلیت‌های مشترک بسیاری دارند ولی اغلب همچنین دارای ویژگی‌هایی با کارکرد خاص هستند. ویژگی‌های مشترک به چند دسته تقسیم می‌شوند:

تراکنشی (به‌طور مثال: انجام یک تراکنش مالی مثل انتقال حساب به حساب، پرداخت قبض، انتقال سیمی، درخواست وام یا یک حساب جدید و غیره

ارائه و پرداخت قبوض الکترونیکی

انتقال پول بین حساب جاری و پس انداز خود فرد یا به حساب مشتری دیگر

خرید و فروش اوراق سرمایه گذاری

عملیات و تراکنش‌های مربوط به وام مثل بازپرداخت اقساط

غیر تراکنشی (مثل: صورتحساب آنلاین، ارتباطات توسط چک، گفتگو

صورتحساب‌های بانکی

مدیریت موسسات مالی: ویژگی‌هایی که به موسسات مالی اجازه می‌دهد که عملیات آنلاین کاربران

نهایی خود را مدیریت کنند.

بسمه تعالی



امنیت در بانکداری الکترونیک

مزایای بانکداری الکترونیک

مزایای بانکداری الکترونیک را می‌توان از دو جنبه مشتریان و موسسات مالی مورد توجه قرار داد از دید مشتریان می‌توان به صرفه جویی در هزینه‌ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به کانال‌های متعدد برای انجام عملیات بانکی نام برد. از دید موسسات مالی می‌توان به ویژگی‌هایی چون ایجاد و افزایش شهرت بانک‌ها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان علی‌رغم تغییرات مکانی بانک‌ها، ایجاد فرصت برای جستجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل را نام برد.

براساس تحقیقات مؤسسه Data Monitor مهم‌ترین مزایای بانکداری الکترونیک عبارت‌اند از: تمرکز بر کانال‌های توزیع جدید، ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک. البته مزایای بانکداری الکترونیک از دیدگاه‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت نیز قابل بررسی است. رقابت یکسان، نگهداری و جذب مشتریان از جمله مزایای بانکداری الکترونیک در کوتاه مدت (کمتر از یکسال) هستند. در میان مدت (کمتر از ۱۸ ماه) مزایای بانکداری الکترونیک عبارت‌اند از: یکپارچه‌سازی کانال‌های مختلف، مدیریت اطلاعات، گستردگی طیف مشتریان، هدایت مشتریان به سوی کانال‌های مناسب با ویژگی‌های مطلوب و کاهش هزینه‌ها، کاهش هزینه پردازش معاملات، ارائه خدمات به مشتریان بازار هدف و ایجاد در آمد نیز از جمله مزایای بلند مدت بانکداری الکترونیک هستند.

ثبت کارکرد روزانه

تاریخ جاری ۱۳۸۸/۰۴/۲۷
ثبت کارکرد روزانه

شماره برگه کارکرد: تاریخ کارکرد: ۱۳۸۸/۰۴/۲۷ شنبه
شماره پرسنلی:
شماره قرارداد:
ساعت شروع کار روزانه: ساعت خاتمه کار روزانه: (مدت ساعت کار روزانه) دقیقه:
ساعت ورود: ساعت خروج: (مدت کار) دقیقه:
کد مرکز کار: کد قسمت:

لیست کارکردها

شماره برگه کارکرد	شماره پرسنلی	نام و نام خانوادگی	تاریخ کارکرد	نوع روز	شماره قرارداد	ساعت شروع کار	ساعت خاتمه کار	ساعت و
۱	۱	بهرامی - محمد باقر	۱۳۸۸/۰۴/۲۷	غیر تعطیل	۱	۰۸:۰۰:۰۰ ق.ظ	۰۲:۲۰:۰۰ ب.ظ	۸:۰۰:۰۰

انتقال از کارت ساعت زنی به پیشرو
انتقال از دنیای پردارش
بازگشت (F10) (Esc)
دخیره (F2)
انصراف
چاپ
چاپ در Excel
پرداخت مساعده
پرداخت

شماره —

معاونت.....

تاریخ —

واحد.....

فرم شماره (۱- ۴) محورها و شاخص‌های اختصاصی ارزیابی عملکرد کارکنان بانک

مشخصات ارزیابی شونده:						
نام و نام خانوادگی:	کد ملی :	عنوان پست:	عنوان شغل مورد تصدی:	نوع استخدام :	دوره ارزیابی:	نام و نام خانوادگی:
شاخص های اختصاصی						
محور عملکرد	شاخصهای ارزیابی	سقف امتیاز شاخص	امتیاز مکسیمه	سقف امتیاز نهایی	توضیحات	
کمیت انجام کار	تعیین اولویت برای انجام کارها	۳		۱۰		
	انجام وظایف و برنامه های محوله پنجو مطلوب	۳				
	انجام امور طی بازه های زمانی تعیین شده	۴				
کیفیت انجام کار	دقت در انجام امور محوله	۴		۲۰		
	پنگیری کامل کارها و وظایف محوله تا انتها	۴				
	یافتن روشهایی جهت ارائه بهتر خدمات	۴				
	تبعیت از الزامات تعیین شده و استفاده از روشهای استاندارد و بروز جهت ارائه بهتر خدمات	۴				
	در دسترس بودن و پاسخگویی به موقع به مسئولین	۴				
دانش ، اطلاعات و مهارتهای شغلی	درک موقعیت و شرایط موجود و توانایی در انجام وظایف و مسئولیتها	۲		۱۰		
	بررسی و حل مسائل و مشکلات و ارائه راهکار	۲				
	دارا بودن اطلاعات و مهارت های لازم مرتبط با وظایف شغلی	۲				
	پنارگیری وسائل و تجهیزات شغلی به طور مناسب	۲				
	توسعه و بروز رسانی اطلاعات و مهارت های شغلی	۲				
جمع شاخصهای اختصاصی		۴۰		۴۰		

است!