

عنوان مقاله:

طراحی و تبیین الگوی یکپارچه بانکداری همه کاناله (مطالعه موردی: بانک کشاورزی)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعاتی در مدیریت بانکی و بانکداری اسلامی، دوره 9، شماره 25 (سال: 1403)

تعداد صفحات اصل مقاله: 38

نویسندگان:

محمد رضائی - مدیر کانون ارزیابی بانک کشاورزی

محمد ربیع زاده - مشاور مدیرعامل بانک کشاورزی

خلاصه مقاله:

با توسعه بانکداری الکترونیک و دیجیتال، بانک ها در ارائه خدمات بانکی به مشتریان از کانال های متعدد و مختلف استفاده می کنند. تعدد و چندگانگی کانال های ارتباطی و توزیعی، با اینکه دسترسی مشتریان به خدمات بانکی را تسریع و تسهیل می کند اما منجر می شود که مشتریان در کانال های مختلف، هویت های مختلف و چندگانه داشته و بانک ها در تجمیع اطلاعات و تراکنش های مشتریان در کانال های متعدد و شکل دهی هویتی واحد برای هر مشتری، با مشکل مواجه شوند. این مشکل امکان شخصی سازی و متناسب سازی خدمات بانکی برای هر کدام از مشتریان را از بانک ها سلب می کند. در این بین بانکداری همه کاناله به عنوان یک راهکار مطرح شده است. با وجود انجام مطالعات متعدد درخصوص ماهیت بانکداری همه کاناله، تاکنون مدلی جامع در زمینه این استراتژی ارائه نشده و به ویژگی های مختلف آن به صورت پراکنده اشاره شده است. در این مطالعه، پژوهشگران با تحلیل مضمون مطالعات گذشته و همین طور متون حاصل از مصاحبه های نیمه ساختاریافته عمیق با خبرگان بانکی و دانشگاهی، مدلی جامع در خصوص بانکداری همه کاناله ارائه نموده اند.

کلمات کلیدی:

بانکداری همه کاناله، چندکاناله، بانکداری، یکپارچگی، بانک کشاورزی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1955985>

