

<<零售银行业务创新>>

图书基本信息

书名：<<零售银行业务创新>>

13位ISBN编号：9787505862937

10位ISBN编号：7505862936

出版时间：2007-5

出版时间：经济科学

作者：迪特尔·巴特曼 编

页数：288

字数：300000

译者：舒新国

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<零售银行业务创新>>

### 内容概要

技术创新对银行未来持续发展的作用日益突出。

《零售银行业务创新》这本书探讨了如何将技术创新更好地运用于银行业并为银行带来更高利润。本书涉及了学术界与实业界共同提出的一些有价值的观点，这些观点对银行业的战略、业务模式、客户联系等众多领域进行了详尽的分析，其中主要包括银行核心领域商业模式的创新、统一管理的多渠道销售、客户联系以及以价值为导向的客户联系控制等问题。

## <<零售银行业务创新>>

### 作者简介

迪特曼, 巴特曼, 雷根斯堡大学经济信息学院银行信息学教授, 银行信息与战略研究所研发中心主任

。

## &lt;&lt;零售银行业务创新&gt;&gt;

## 书籍目录

第一部分 零售银行未来的战略与结构 第1章 在变化的竞争中进行战略定位 1.1 综述 1.2 导言 1.3 战略管理的复兴 1.4 三角模型 1.5 信息技术的重要性 1.6 三角模型中扩展的竞争战略 1.7 通过创新实现企业的持续发展 1.8 案例：金融服务零售业务 第2章 增值网络及相应的金融服务 2.1 综述 2.2 导言 2.3 增值网络的理论基础 2.4 将银行的增值结构转变为增值网络 2.5 增值网络的组织模式 2.6 增值网络中生产流程的转变及整合 2.7 政策框架 2.8 银行管理的内容 第3章 零售银行业中银行兼并的潜力 3.1 综述 3.2 导言 3.3 资源：竞争潜力的基础 3.4 竞争优势与合并 3.5 零售银行业中银行兼并的竞争潜力 3.6 零售银行业中潜在的协同效应与兼并 3.7 结论

第二部分 创新的业务模式和理念 第4章 通过“俱乐部模式”实现个人业务的利润增长 4.1 综述 4.2 银行业务的俱乐部模式 4.3 俱乐部模式的成效 4.4 成功因素 4.5 总结 第5章 基于智能卡的业务模式创新 5.1 综述 5.2 智能卡在电子商务和电子政务中的意义 5.3 造成推广困难的因素 5.4 业务模式的发展 5.5 对银行的启示 5.6 结论与展望 第6章 更加简便、灵活、安全的多功能智能卡 6.1 摘要 6.2 介绍和概览 6.3 现有解决方案 6.4 对智能卡的基本要求 6.5 新解决方案 6.6 评价 6.7 总结 第7章 基于智能卡的支付系统创新 7.1 综述 7.2 支付交换的意义 7.3 销售终端机和互联网使用的支付流程 7.4 基于智能卡的支付系统创新 7.5 总结和展望 第8章 信用中心的基本服务和附加服务 8.1 综述 8.2 导言 8.3 信用中心的功能与服务的改进模式 8.4 基本功能和服务的参考模式 8.5 附加服务的参考模式 8.6 总结和展望

第三部分 客户联系上的创新 第9章 分支机构式多渠道银行定位的行动方向 9.1 综述 9.2 导言 9.3 零售银行业中的战略竞争领域 9.4 分支机构式多渠道银行的创新理念 9.5 结论与展望 第10章 银行多渠道销售中的客户管理 10.1 综述 10.2 导言 10.3 形势分析：零售银行业务中客户管理的现实挑战 10.4 解决方案：在多渠道销售中根据“推动”原则形成以客户价值为导向的客户服务 10.5 启动销售：从被动式业务到主动式业务的演变 10.6 渠道战略：统一的多渠道银行 10.7 以客户价值为导向，从无差异的客户服务到有目的的客户服务 10.8 结论与展望：潜力巨大，但仍需加以发掘 第11章 借助推动理念建立以事件为导向的客户联系 11.1 综述 11.2 事件对于主动客户管理的意义 11.3 金融服务机构使用推动理念的行动领域 11.4 推动流程的实现 11.5 多渠道环境中的推动理念 11.6 结论与展望 第12章 多渠道销售的整合与控制 12.1 综述 12.2 控制在多渠道销售中的作用 12.3 将以职能为导向的渠道使用作为重塑销售的主要思路 12.4 多渠道销售控制的解决方案 12.5 结论与前景：对于成功的零售银行而言指导是今后的任务 第13章 金融服务的灵活组合 13.1 综述 13.2 金融业中产品与服务组合的意义 13.3 教育储蓄计划与产品组合的概念 13.4 系统结构 13.5 例子：教育储蓄计划的组合 13.6 总结 第14章 网络咨询 14.1 综述 14.2 困境中的银行 14.3 出路：自动化咨询 14.4 基础：咨询质量 14.5 网络中的执行：以规则为基础的咨询参考文献

<<零售银行业务创新>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>