

## بعض المعايير المقترحة للتقييم:

- ١- معايير تسويقية:
  - حجم الطلب المتوقع على الخدمة المصرفية الجديدة.
  - نوعية الحاجات المطلوب إشباعها من قبل الخدمة.
- ٢- معايير فنية:
  - مدى توفر إمكانية الإنتاج.
  - مدى توفر المعرفة الفنية اللازمة.
- ٣- معايير اقتصادية:
  - تكلفة إنتاج الخدمة.
  - العائد من إنتاج الخدمة.
  - القدرة المالية.
- ٤- معايير تتعلق بالتكامل مع الخدمات الأخرى.
  - مدى قدرة الخدمة الجديدة على تدعيم خطوط الخدمة الحالية.
  - مدى قدرة الخدمة الجديدة على استمالة وتشجيع الطلب على الخدمة المصرفية الحالية.
  - مدى العلاقة التلازمية والتبادلية مع الخدمات الأخرى.

## أثر عملية إعادة الهندسة على تطور الخدمة المصرفية:

- ١- مفهوم إعادة الهندسة أو الهندرة:

الهندرة هي كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتي هندسة وإدارة وهي تمثل الترجمة العربية لكلمتي (Business Reengineering)، ظهرت الهندرة في بداية التسعينات وبالتحديد في عام ١٩٩٢م، عندما أطلق الكاتبان الأمريكيان مايكل هامر وجيمس شامبي الهندرة كعنوان لكتابهما الشهير (هندرة المنظمات) ومنذ ذلك الحين أحدثت الهندرة ثورة حقيقية في عالم الإدارة الحديث بما تحمله من أفكار غير تقليدية ودعوة صريحة إلى إعادة النظر وبشكل جذري في كافة الأنشطة والإجراءات والإستراتيجيات التي قامت عليها الكثير من المنظمات والشركات العاملة في عالمنا اليوم.