

الشكل رقم (٢)

العناصر الأساسية لاستمرارية إنتاج الخدمة حسب (E Eiglier . P et Langeard.)^(١)

عناصر استدامة إنتاج الخدمة:

- أ- زبون المصرف: هو عنصر أساسي في صيرورة إنتاج الخدمة المصرفية، حضوره ضروري لأنه بدون طلبه للخدمة لا تنتج.
 - ب- المورد المادي الداعم: هو المورد المادي الضروري لإنتاج الخدمة يستعمله سواء مقدم الخدمة مثل آلات السكائير من أجل خدمة استحقاق الشيكات في المصارف أو الزبون مثل آلات الصرف أو الآتين معا مثل آلات توزيع المشروبات. يمكن أن تكون هاته الموارد المادية الداعمة جزءا من عملية إنتاج الخدمة في حد ذاتها أو جزء من المحيط القريب لها.
 - ج- مقدم الخدمة المباشر: يقصد به المستخدم الذي له علاقة مباشرة مع زبون المصرف أثناء صيرورة إنتاج الخدمة، تجدر الإشارة إلى أن بعض الخدمات لا تتطلب حضور مقدم الخدمة كخدمة الصراف الآلي.
 - د- الخدمة: تنتج عن العلاقة بين الزبون، مقدم الخدمة والموارد المادية الداعمة من أجل إرضاء الزبون.
- ولكي تكون صيرورة إنتاج الخدمات المصرفية أقرب للواقع تتم إضافة العنصرين:
- هـ- التنظيم: لأن مقدمي الخدمة المصرفية المباشرين والموارد المادية الداعمة ليست سوى الجزء الظاهر من المنظمة " المكتب الأمامي " أو « Front office », فهناك تنظيم داخلي لا يراه الزبون كجزء من صيرورة إنتاج الخدمة هو المكتب الخلفي أو « Back-office », فعالية هذه المكاتب الخلفية أساسية في تقديم المكاتب الأمامية للخدمة على أكمل وجه.

(1) Ibid, P21.

- الزبائن الآخرون: في معظم الحالات لا يتم تقديم الخدمة المصرفية إلى زبون وحيد في نفس الوقت بل يتواجد عدة زبائن سواء في قاعة الانتظار أو في المكتب مما يولد علاقات بينهم تؤثر مباشرة في خبرتهم الشخصية وبالتالي طريقة إدراكهم لجودة الخدمة ومدى الرضا عنها.

تطبيقات إعادة الهندسة في البنوك:

تم إعادة الهندسة في البنك على مرحلتين^(١):

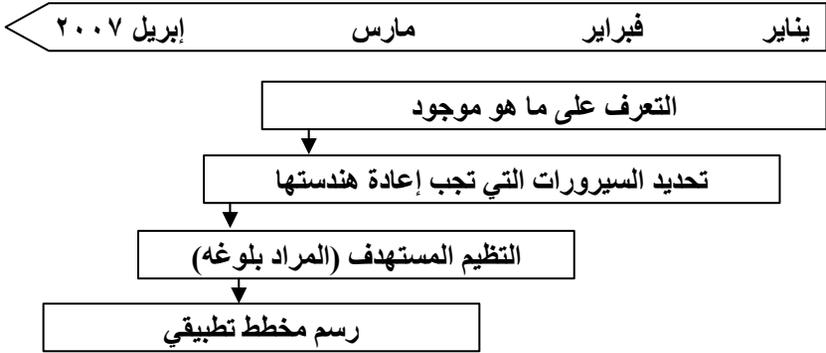
أ- المرحلة الأولى: اختار البنك الذي سيتم إعادة هندسة كل من التنظيم التجاري للوكالة، طرق الدفع ومديرية الإعلام الآلي. هذا الاختيار تم بناءً على اجتماعات عمل متواصلة بين البنك ومكاتب الدراسات التي قدمت مجموعة من الملاحظات، التقارير والاقتراحات بعد مرحلة مراقبة تعدت الستة أشهر.

ب- المرحلة الثانية: مرحلة التطبيق وجزأت إلى ثلاث مراحل ثانوية:

- مرحلة الانتقال من الاقتراحات إلى العمليات (الشكل رقم ٣).

- مرحلة التطبيق التجريبي في بعض الوكالات (الوكالة النموذج) والتغذية العكسية (الشكل رقم ٤).

- مرحلة التعميم على أجهزة البنك. (الشكل رقم ٥).



الشكل رقم (٣)

مرحلة الانتقال من الاقتراحات إلى العمليات^(٢)

(1) Ineum consulting, training on line, Ariaconsult, Reunion de restitution de retour d'experience & Plane de generalization sure CD: Livrables finaux EAT, 27/07/2007, Document interne a la B NA, P 4.

(2) INEUM Consulting, training on line, Ariaconsult, Réunion de restitution de retour d'expérience & plan de généralisation sur CD: Livrables finaux EAT, 27/07/2007, Document interne à la BNA, P5 .