

RESEARCHER

# INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCED INNOVATION AND RESEARCH

journal homepage: [www.ijair.in](http://www.ijair.in)



## व्यावसायिक परिवेश और व्यावसायिक लक्ष्य

डॉ. रवि सिंह

सह - प्राध्यापक

अर्थशास्त्र विभाग, गवर्नमेंट कॉलेज असंध

### Keywords

स्वास्थ्य, हरियाणा,  
बुनियादी ढांचा,  
स्वास्थ्य देखभाल,  
चिकित्सा सेवाएं

### ABSTRACT

स्वास्थ्य को मानव जीवन की मूलभूत आवश्यकता माना जाता है। कोई भी देश अपने देश के स्वस्थ नागरिकों के बिना सफल नहीं हो सकता। स्वास्थ्य देखभाल व्यय हमारे देश के संसाधनों के प्रमुख उपयोग का प्रतिनिधित्व करता है और तेजी से बढ़ रहा है। भारतीय स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली इस समय कई चुनौतियों का सामना कर रही है। सभी के लिए स्वास्थ्य के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, भारत को न केवल चिकित्सा सेवाओं और स्वास्थ्य कर्मियों की शिक्षा और प्रशिक्षण में मौजूदा रणनीतियों को तार्किक रूप से आगे बढ़ाने की आवश्यकता है, बल्कि स्वास्थ्य सेवाओं के बुनियादी ढांचे के बुनियादी पुनर्गठन की भी आवश्यकता है। लोगों का स्वास्थ्य प्राथमिक चिंता बनी रहनी चाहिए। हरियाणा सरकार अपने सभी नागरिकों को गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। हरियाणा का स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र राज्य के बुनियादी ढांचे और प्रगति का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। हरियाणा सरकार ने सभी नागरिकों को उच्च गुणवत्ता वाली स्वास्थ्य देखभाल तक पहुंच सुनिश्चित करने के लिए स्वास्थ्य सेवाओं और बुनियादी ढांचे में सुधार के लिए कई प्रयास किए हैं।

### परिचय:

किसी उद्यम वास्तुकला की सफलता में एक महत्वपूर्ण कारक यह है कि वह किस हद तक व्यावसायिक आवश्यकताओं से जुड़ी है, तथा उद्यम को उसके व्यावसायिक उद्देश्यों को प्राप्त करने में किस प्रकार सक्षम और सक्षम बनाती है। व्यावसायिक परिवेश एक महत्वपूर्ण तकनीक है जिसका उपयोग उद्यम वास्तुकला के विभिन्न चरणों में किया जा सकता है, मुख्य रूप से आर्किटेक्चर विजन और व्यवसाय वास्तुकला, लेकिन अन्य चरणों जैसे आर्किटेक्चर रोडमैप में भी, यदि आवश्यक हो। व्यवसाय की उच्च-स्तरीय आवश्यकताओं से सीधे वास्तुकला की विशेषताओं को प्राप्त करने के लिए इसका उपयोग व्यावसायिक आवश्यकताओं को पहचानने और समझने में मदद करने के लिए किया जाता है, और इस प्रकार उन व्यावसायिक आवश्यकताओं को प्राप्त करने के लिए किया जाता है जिन्हें वास्तुकला विकास को संबोधित करना होता है।

एक व्यावसायिक परिवेश वर्णन करता है:

- एक व्यावसायिक प्रक्रिया, अनुप्रयोग, या अनुप्रयोगों का समूह जिसे आर्किटेक्चर द्वारा सक्षम किया जा सकता है
- व्यवसाय और प्रौद्योगिकी वातावरण
- परिवेश की क्रियान्वित करने वाले लोग और कंप्यूटिंग घटक (जिन्हें "अभिनेता" कहा जाता है)
- उचित क्रियान्वयन का वांछित परिणाम

एक अच्छा व्यवसाय परिवेश एक महत्वपूर्ण व्यावसायिक आवश्यकता या समस्या का प्रतिनिधित्व करता है, तथा विक्रेताओं को विकास समाधान को आकर्षक बनाता है क्योंकि वे इसके उद्देश्य को समझने में सक्षम बनाते हैं।

एक अच्छा व्यवसाय परिवेश "स्मार्ट" भी होता है:

- विशिष्ट, यह परिभाषित करके कि व्यवसाय में क्या किया जाना चाहिए
- सफलता के लिए मापदंड के माध्यम से मापने योग्य
- कार्रवाई योग्य, द्वारा:
  - समस्या को स्पष्ट रूप से खंडित करना
  - समाधान के लिए तत्वों और योजनाओं को निर्धारित करने हेतु आधार प्रदान करना
- यथार्थवादी, जिसमें समस्या को आर्थिक रूप से और तार्किक बाधाओं की सीमाओं के भीतर हल किया जा सकता है

- समयबद्ध, जिसमें समाधान कब तक समाप्त होगा इसका स्पष्ट विवरण होता है

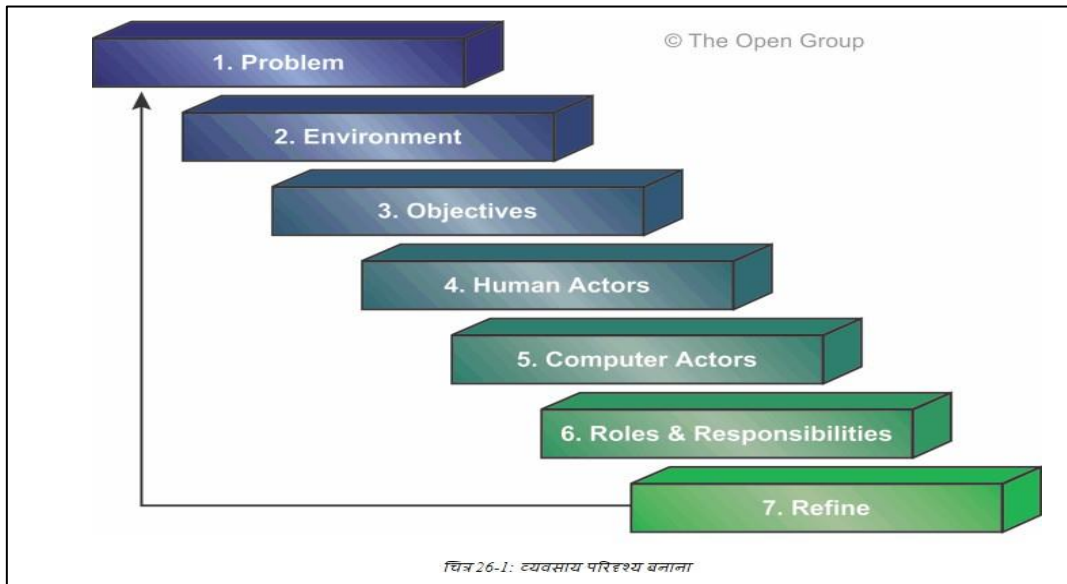
### व्यावसायिक परिवेशों के लाभ

व्यवसाय परिवेश अनिवार्य रूप से व्यावसायिक समस्या का पूर्ण विवरण है, व्यावसायिक और वास्तुशिल्प दोनों ही दृष्टियों से, जो समस्या के संदर्भ में व्यक्तियों आवश्यकताओं को एक दूसरे से संबंध में देखने में सक्षम बनाता है। संदर्भ के रूप में कार्य करने के लिए एक अच्छा व्यवसाय परिवेश वर्णन करता है:

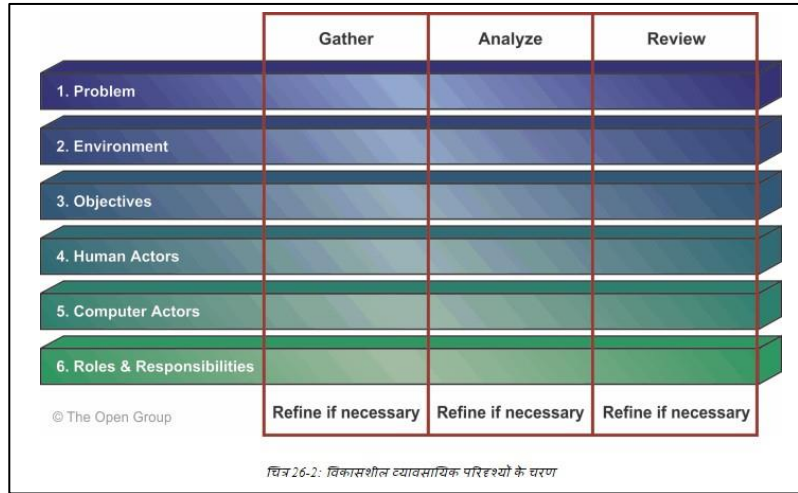
- इस बात का खतरा है कि आर्किटेक्चर आवश्यकताओं के अधूरे सेट पर आधारित हो, जो संपूर्ण समस्या विवरण का गठन नहीं कर पाता, और इसलिए यह आर्किटेक्चर कार्य को गुमराह कर सकता है।
- इस समस्या के समाधान का व्यावसायिक दृष्टि स्पष्ट नहीं है।
- संभावित समाधानों की प्राथमिकता स्पष्ट नहीं है।

इसके अलावा, क्योंकि इस तकनीक में वास्तुकला परियोजना के प्रारंभिक चरण में व्यवसाय लाइन प्रबंधन और अन्य हितधारकों की भागीदारी की आवश्यकता होती है, यह समग्र परियोजना और इसके अंतिम उत्पाद - उद्यम वास्तुकला में इन प्रमुख कारकों की सहमति प्राप्त करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

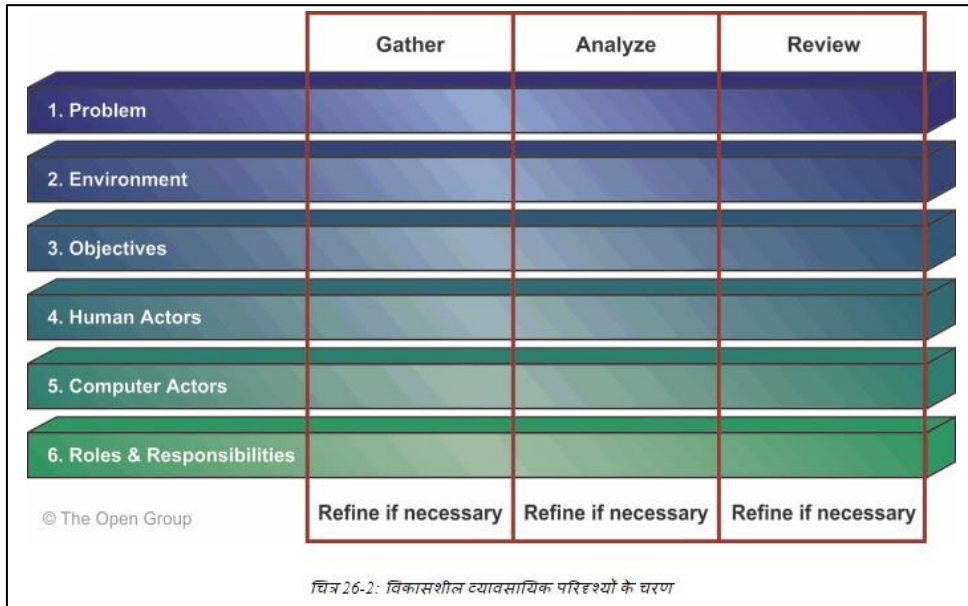
व्यावसायिक परिवेशों का एक अतिरिक्त लाभ विक्रेताओं के साथ संचार में है। आजकल अधिकांश आर्किटेक्चर को वाणिज्यिक ऑफ-द-शेल्फ (COTS) सॉफ्टवेयर समाधानों का अधिकतम उपयोग करके लागू किया जाता है, जो अक्सर कई विक्रेताओं से खुले बाजार में खरीदे जाते हैं। एक अच्छा व्यावसायिक परिवेश का उपयोग उचित समाधान के लिए आदर्श विक्रेता को पहचानने के लिए एक महत्वपूर्ण सहायता हो सकता है। विक्रेताओं को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि उनके समाधान घटक एक खुले समाधान में मूल्य जोड़ते हैं और विपणन योग्य हैं। व्यावसायिक परिवेश एक ऐसी भाषा प्रदान करते हैं जिसके साथ विक्रेता समझ ग्राहक जरूरतों और तकनीकी टीमों के साथ जोड़ सकते हैं। यह स्पष्ट करने के अलावा कि क्या आवश्यक है और क्यों, यह विक्रेताओं को खुले मानकों का उपयोग करके और एक-दूसरे के कौशल का लाभ उठाकर समस्याओं को बेहतर ढंग से हल करने की अनुमति देता है।



एक व्यावसायिक परिवेश को, व्यावसायिक परिवेश में सूचना एकत्र करने, उसका विश्लेषण करने और उसकी समीक्षा करने के कई पुनरावृत्तीय चरणों के माध्यम से विकसित किया जाता है।



एक व्यावसायिक परिवेश को, व्यावसायिक परिवेश में सूचना एकत्र करने, उसका विश्लेषण करने और उसकी समीक्षा करने के कई पुनरावृत्तीय चरणों के माध्यम से विकसित किया जाता है। प्रत्येक चरण में, ऊपर बताए गए प्रत्येक क्षेत्र में क्रमिक रूप से सुधार किया जाता है। परिष्ोधन चरण में यह तय करना शामिल है कि परिदृश्य को पूरा माना जाए और अगले चरण पर जाना है या नहीं; या आगे परिष्ोधन आवश्यक है या नहीं। यह यह पूछकर पूरा किया जाता है कि क्या व्यवसाय परिवेश की वर्तमान स्थिति वास्तुकला प्रक्रिया में आवश्यकताओं को आगे बढ़ाने के उद्देश्य के लिए उपयुक्त है। व्यवसाय परिवेश विकसित करने के तीन चरणों को नीचे विस्तार से वर्णन किया गया है, तथा चित्र 26-2 में दर्शाया गया है।



### एकीकरण

एकीकरण चरण वह है जहाँ चित्र 26-1 में प्रदर्शित क्षेत्रों पर जानकारी एकत्र की जाती है। यदि किसी संगठन में सूचना एकत्र करने की प्रक्रियाएँ और प्रयास पहले से ही मौजूद हैं - उदाहरण के लिए, रणनीतिक योजना के लिए जानकारी एकत्र करना - तो उन्हें उचित रूप से उपयोग किया जाना चाहिए, या तो व्यवसाय परिवेश कार्यशालाओं के दौरान या व्यवसाय परिवेश कार्यशालाओं के स्थान पर।

इस चरण में कई तकनीकों का उपयोग किया जा सकता है, जैसे कि सूचना अनुसंधान, गुणात्मक विश्लेषण, मात्रात्मक विश्लेषण, साक्षात्कार, सूचना के लिए अनुरोध, आदि। किसी भी आमने-सामने की कार्यशाला (नीचे वर्णित) या पहली जितनी सघन हो सके उतनी जानकारी एकत्र की जानी चाहिए और उसकी समीक्षा और प्रासंगिकता की जांच की जानी चाहिए। उदाहरण के लिए, सूचना के लिए अनुरोध में रणनीतिक और परिचालन योजनाओं के लिए अनुरोध शामिल हो सकता है। ऐसे दस्तावेज आम तौर पर बहुत अच्छी जानकारी प्रदान करते हैं, लेकिन उनमें मौजूद जानकारी के लिए अक्सर महत्वपूर्ण प्रोसेसिंग की आवश्यकता होती है। यदि संभव हो तो कार्यशाला से पहले व्यावसायिक परिवेश कार्यशाला सामग्री तैयार करने के लिए जानकारी का उपयोग किया जा सकता है। इससे आर्किटेक्ट की समझ और आत्मविश्वास बढ़ेगा और कार्यशाला का उसके प्रतिभागियों के लिए महत्व बढ़ेगा।

जानकारी एकत्र करने का एक बहुत ही उपयोगी तरीका है व्यवसाय परिवेश कार्यशालाओं का आयोजन करना, जिसके तहत व्यवसाय परिवेश आर्किटेक्ट व्यावसायिक प्रतिनिधियों के एक चुनिंदा समूह के साथ बैठकर, जो आर्किटेक्चर प्रयास द्वारा संबोधित की जा रही समस्या के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए कई प्रश्नों के माध्यम से काम करता है। कार्यशाला में भाग लेने वालों को संगठन के व्यवसाय और तकनीकी पक्षों से उच्च स्तर से सावधानीपूर्वक चुना जाना चाहिए। ऐसे लोगों को प्राप्त करना महत्वपूर्ण है जो खुले तौर पर और ईमानदारी से जानकारी प्रदान कर सकें।

अंत में, जानकारी एकत्र करने के लिए संगठन में मौजूद दस्तावेजों का उपयोग किया जाना चाहिए - उदाहरण के लिए, इस चरण के दौरान एकत्रित की गई जानकारी के प्रोसैसिंग के परिणामस्वरूप, जैसा कि ऊपर वर्णित है - कार्यशाला का उपयोग व्यवसाय परिवेश के मसौदे की स्थिति की समीक्षा करने के लिए भी किया जा सकता है। कभी-कभी कार्यशालाओं का आयोजन करना आवश्यक होता है: कुछ मामलों में, व्यावसायिक पथ की जानकारी एकत्र करने के लिए, जबकि अन्य मामलों में केवल अधिक लोगों से अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए।

जानकारी इकट्ठा करते समय, आर्किटेक्ट "वास्तविक दुनिया के उदाहरण" प्राप्त करके व्यवसाय परिवेश को बहुत मजबूत कर सकता है; यानी, केस स्टडी जिससे पाठक आसानी से जुड़ सके। वास्तविक दुनिया के उदाहरणों का हवाला देते समय, दोष से बचने के लिए, शामिल पक्षों की गुमनामी का एक स्तर बनाए रखना महत्वपूर्ण है।

### विश्लेषण

विश्लेषण चरण वह है जहाँ वास्तविक व्यवसाय वास्तुकला का बहुत सारा काम किया जाता है। यह वह चरण है जहाँ एकत्रित की गई जानकारी को संसाधित और परिशोधित किया जाता है, और जहाँ उस जानकारी को दर्शाने के लिए मॉडल बनाए जाते हैं, आमतौर पर दृश्य रूप से।

विश्लेषण चरण व्यवसाय परिवेश परिभाषा के ज्ञान और अनुभव का लाभ उठाता है, जिसमें पिछले कार्य और अनुभव का उपयोग करके प्राप्त जानकारी को दर्शाने के लिए उपयुक्त मॉडल विकसित किए जाते हैं। वे केवल आरेखों और प्रलेखन आवश्यक रूप से "सही" या "पूर्ण" नहीं होते हैं, बल्कि वास्तविक अंतर्निहित आवश्यकताओं और अनुरोधों के अनुसार फिल्टर और अनुकूलित होते हैं।

विश्लेषण चरण में व्यवसाय परिवेश के प्रमुख तत्वों के बीच संबंध बनाए रखना महत्वपूर्ण है। एक तकनीक जो इस तरह के संबंधों को बनाने रखने में सहायता करती है, वह है मैट्रिक्स का निर्माण जिसका उपयोग व्यवसाय प्रक्रियाओं को प्रलेखन के तत्वों से जोड़ने के लिए किया जाता है।

### निर्वहन क्षेत्र

- मानव अभिनेता
- कंप्यूटर एक्टर्स
- समस्याएं
- उद्देश्य

इस तरह, व्यवसाय प्रक्रिया स्वाभाविक रूप से केंद्र बिंदु बन जाती है, जो काफी हद तक सही भी है, क्योंकि ज्यादातर मामलों में व्यवसाय प्रक्रिया में सुधार की मांग की जाती है।

### समीक्षा करना

समीक्षा चरण वह है, जहां परिणामों को परियोजना के प्रायोजकों को भेजा जाता है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि समस्या के पूर्ण दायरे और तकनीकी प्रभाव की संभावित गहराई के बारे में साझा समझ हो। प्रायोजकों और शामिल पक्षों के साथ कई व्यावसायिक परिवेश कार्यशालाएं या "मीडियाट" बैठकों के अनुसरण में, बैठकों को खुला और संवादात्मक होना चाहिए ताकि उपस्थित लोगों को समझ और प्रशिक्षण करने के साथ-साथ आर्किटेक्ट को अपनी धारणाओं और परिणामों का परीक्षण करने के लिए बैठक एजेंडे में अवसर शामिल करने की सिफारिश की जाती है। यह चरण अत्यंत महत्वपूर्ण है, क्योंकि साझा अपेक्षाओं का अभाव कई मामलों में परियोजना विफलताओं का मूल कारण होता है।

### लक्ष्यों और उद्देश्यों की श्रेणियाँ

हालांकि हर संगठन के अपने लक्ष्य होंगे, लेकिन कुछ उदाहरण संगठन-विशिष्ट सूची बनाने में मदद कर सकते हैं। नीचे दिए गए लक्ष्यों की श्रेणियाँ हैं, जिनमें प्रत्येक में संभावित उद्देश्यों की एक सूची है, जिन्हें TOGAF के पिछले संस्करणों में दिए गए लक्ष्यों से अनुकूलित किया गया है। नीचे दिए गए प्रत्येक उद्देश्य को शामिल कार्यों के लिए विशिष्ट उपायों और मीट्रिक के साथ SMART बनाया जाना चाहिए, जैसा कि ऊपर दिए गए उदाहरण में दर्शाया गया है। हालांकि यह धारणा सही है कि किया जाने वाला वास्तुशिल्प कार्य हमेशा आर्किटेक्चर प्रोजेक्ट के लिए विशिष्ट होगा, और किसी भी प्रोजेक्ट से संबंधित सामान्य SMART उद्देश्यों की सूची प्रदान करना संभव नहीं है।

### लक्ष्य: व्यवसाय प्रक्रिया प्रदर्शन में सुधार

व्यवसाय प्रक्रिया में सुधार निम्नलिखित उद्देश्यों के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है:

- प्रक्रिया की क्षमता में वृद्धि
- लगातार आउटपुट गुणवत्ता
- पुनर्नवीनीत प्रक्रिया लागत
- मौजूदा प्रक्रियाओं का पुनः उपयोग बढ़ाना
- एक प्रक्रिया से दूसरी प्रक्रिया तक व्यावसायिक जानकारी भेजने में लगने वाला समय कम हो गया

#### लक्ष्य: लागत कम करना

लागत में सुधार निम्नलिखित उद्देश्यों के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है:

- पूरे उद्यम में परिसंपत्तियों में अधिक और दोहराव का निम्न स्तर
- एकीकरण और अनुकूलन के लिए बाहरी आईटी सेवा प्रदाताओं पर निर्भरता में कमी
- संरचना की कम लागत

#### लक्ष्य: व्यावसायिक परिचालन में सुधार

व्यवसाय संचालन में सुधार निम्नलिखित उद्देश्यों के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है:

- नए व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए उपलब्ध बजट में वृद्धि
- व्यवसाय चलाने की लागत में कमी
- उत्पादों या सेवाओं के लिए बाजार में आने का समय कम होना
- ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में वृद्धि
- व्यावसायिक जानकारी की बेहतर गुणवत्ता

#### लक्ष्य: प्रबंधन प्रभावशीलता में सुधार

प्रबंधन प्रभावशीलता में सुधार निम्नलिखित उद्देश्यों के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है:

- व्यवसाय में जवाबदेही बढ़ाना
- निर्णय लेने के लिए कम समय
- उच्च गुणवत्ता वाले निर्णय

#### लक्ष्य: जोखिम कम करना

निम्नलिखित उद्देश्यों के माध्यम से जोखिम में सुधार लाया जा सकता है:

- नई प्रक्रियाओं को लागू करने में आसानी
- जटिल और एकीकृत प्रणालियों के माध्यम से व्यावसायिक प्रक्रियाओं में आने वाली त्रुटियों में कमी
- वास्तविक दुनिया में सुरक्षा संबंधी खतरों में कमी (जीवन की हानि करने वाले खतरों सहित)

#### लक्ष्य: आईटी संगठन की प्रभावशीलता में सुधार

आईटी संगठन की प्रभावशीलता निम्नलिखित उद्देश्यों के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है:

- नई परियोजनाओं को शुरू करने में वृद्धि
- नई परियोजनाओं को शुरू करने में लगने वाला समय कम हो गया
- नई परियोजनाएं शुरू करने में कम लागत
- नई परियोजनाएं शुरू करने के समय सेवा निरंतरता की हानि में कमी
- सामान्य विकास: ऐसे अनुप्रयोग जो अनेक व्यावसायिक क्षेत्रों के लिए सामान्य हैं, उन्हें प्रत्येक व्यावसायिक क्षेत्र द्वारा अलग-अलग विकसित करने के बजाय एक बार विकसित किया जाएगा और पुनः उपयोग किया जाएगा
- खुला सिस्टम वातावरण: एक मानक-आधारित सामान्य अनुप्रयोग वातावरण विकसित किया जाएगा, जो संगठन-व्यापी आधार पर नए मानकों, प्रौद्योगिकियों और अनुप्रयोगों के इंटरैक्शन को समाहित करता है। यह मानक-आधारित वातावरण सामान्य अनुप्रयोगों के विकास के लिए आधार प्रदान करेगा और सॉफ्टवेयर पुनः उपयोग की सुविधा प्रदान करेगा
- उपकरणों का उपयोग: जहां तक संभव हो, हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और टूल्स का उपयोग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए किया जाना चाहिए ताकि कस्टम विकास पर निर्भरता कम हो सके और विकास और रखरखाव लागत में कमी आ सके
- सॉफ्टवेयर पुनः उपयोग: उन अनुप्रयोगों के लिए जिनके कस्टम विकसित किया जाना आवश्यक है, पोर्टेबल अनुप्रयोगों के विकास से विकसित सॉफ्टवेयर की मात्रा को कम किया जाएगा तथा अन्य प्रणालियों द्वारा पुनः उपयोग के लिए उपयुक्त सॉफ्टवेयर की सूची में वृद्धि होगी
- संसाधन साझाकरण: डेटा प्रोसेसिंग संसाधन (हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और डेटा) उन सभी उपयोगकर्ताओं द्वारा साझा किए जाएंगे जिन्हें उन संसाधनों की सेवाओं की आवश्यकता है। संसाधन साझाकरण सुरक्षा और परिचालन संबंधी विचारों के संदर्भ में पूरा किया जाएगा

#### लक्ष्य: उपयोगकर्ता उत्पादकता में सुधार

उपयोगकर्ता उत्पादकता में सुधार निम्नलिखित उद्देश्यों के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है:

- सुसंगत उपयोगकर्ता इंटरफेस: एक सुसंगत उपयोगकर्ता इंटरफेस यह सुनिश्चित करेगा कि सभी उपयोगकर्ता-सुलभ

फंक्शन और सेवाएं उपयोगकर्ता या साइट पर उपलब्ध हों कि वे किस समय, भौगोलिक तरीके से दिखाई दें और व्यवहार करें। इससे बेहतर दक्षता और कम उपयोगकर्ता त्रुटियां होंगी, जिसके परिणामस्वरूप कम अप्रभावीता हो सकती है।

- एकीकृत अनुप्रयोग: उपयोगकर्ता के लिए उपलब्ध अनुप्रयोग विभिन्न उपयोगकर्ता परिवेशों में तार्किक रूप से सुसंगत तरीके से व्यवहार करेंगे, जिससे समग्र उपयोगकर्ता इंटरफेस के समान लाभ प्राप्त होंगे।
- डेटा साझाकरण: सुरक्षा और परिचालन संबंधी दृष्टिकोण के तहत डेटाबेस को पूरे संगठन में साझा किया जाएगा, जिससे आवश्यक डेटा तक पहुंच में आसानी होगी।

### प्रतिदृश्य संदर्भ:

1. जी मुसा, पी मोरो, और एसबी ओटिंग, "तकनीकी नवाचारों के लिए ग्राहकों की अनुकूलनशीलता का आकलन करने का बैंकिंग उद्योग: ग्राहकों की धारणा का अध्ययन", एशियन एडवांसेज, खंड 32, सं.10, पृ. 14-21, 2020।
2. वीणापोथी राजशेखर, "तकनीकी नवाचार चुनौतियों में बैंकिंग उद्योग में भारत", अंतर्राष्ट्रीय जर्नल विज्ञान-रिस. प्रबंधन, खंड 5, संख्या 8, पृ. 6691-6698, 2017, doi: 10.18535/ijstrm/v5i8.17।
3. एस. पार्थकर, "एक संगठनों और नई तकनीक पर अध्ययन-भारतीय संस्कृति में नवीनताबैंकिंग सेक्टर," खंड 40, पृ.427-435, जुलाई 2020।
4. एम. सिंगापुज्ज, एम. एस. सतनार, बी. एम. श्रीनिवास, "क्लाउडकंप्यूटिंग अपनाने की चुनौतियों का अध्ययन," में 2018 अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन डेटा, कंप्यूटिंग और डेटा संचार प्रणालियां (आईसीसीसीएस), 2018।
5. एम. इब्राहिम, एस. गालफान, एस. मुश्तफीक, और एम. पार्टी, "बैंकिंग क्षेत्र में स्थिरता: ग्राहक संतुष्टि और ई-बैंकिंग परिप्रेक्ष्य," बैंकिंग व्यवहार: एक बहुभाषी दृष्टिकोण, 2022 अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन में सतत इस्लामिक बिजनेस एंड फाइनेंस (एसआईबीएफ), 2022, पृ. 12-20।
6. अंडार और किन्नामठ, "ऊर्जा आरक्षित का मूल्यांकन के लिए परिप्रेक्ष्य की उपयोग 4.0 में बैंकिंग क्षेत्र," प्रक्रिया अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन औद्योगिक इंजीनियरिंग संचालन प्रबंधन, खंड 2019, सं. एमएसआर, पृ. 1141-1150, 2019।
7. डीकेवी और डीवीवीपी, "सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में जनसांख्यिकीय चर में ग्राहकों का संतुष्टि स्तर," बैंकिंग, खंड 19, संख्या 1, पृ. 1017 – 1027।
8. एम. एंड्रिस, बीएम सिमांगिंग, और केवी रिस्ते, "डिजिटल का प्रभाववाणिज्य-बैंकिंग उद्योग विपणन में उन्नति: इंडोनेशिया का मामला," संख्या अगस्त, पृ. 856-864, 2019।
9. आर. काप्प, "एक प्रभावशाली मीडिया पर ग्राहक संतुष्टि और अवधारण बैंकिंग उद्योग के विकासकों और प्रबंधक," प्रक्रिया 28वीं वार्षिक सम्मेलन दक्षिण अफ्रीकी संस्थान प्रबंधन विज्ञान आईएसबीएम 978-0-620-71797-7, पृ. 281 – 298, 2014।