

۱۴۰۲ ماه دی

گفتکو با علیرضا موسوی مدیرعامل:

نگهداشت و جلوگیری از افت تراکنش پذیرندگان رتبه A در اولویت قرار بگیرد



به مناسبت روز زن و گفتگوی پرداخت

سینے با مریم صادق قائم مقام شرکت :

پشتیبانان با نگهداشت پذیرندگان نقش اصلی در تیش قلب شرکت دارند

حامی همپشگی زنان

هستم

مدیر عامل تفتا در گفتگو با پرداخت سبز:

محصولات زود فروش FMCG به تی‌بی‌پلاس می‌پیوندد



همراه است که هم اکنون در این سامانه قرار دارند و به زودی سایر اصناف نیز به این حوزه وارد می‌شوند. سامانه‌تی‌بی‌پلاس کمک می‌کند تا از یک طرف قدرت خرید آن صنف یا نماینده فروش یا پذیرنده پرداخت، بیشتر و از طرف دیگر باعث سهولت کار برای مجموعه‌های که شبکه نمایندگی و شبکه فروش دارند بشود. چرا که تعاملات آن‌ها با این سامانه روی بستر دیجیتال قرار می‌گیرد و اعتبار نیز با ابزارهای جدید مدیریت می‌شود. وی در پاسخ به این سوال که تی‌بی‌پلاس تا کنون، چه میزان موفق بوده است اظهار کرد: پانک تجارت برنامه جدی روی این خدمات دارد. به زودی کالاهای مربوط به FMCG کالاهای زود فروش و تند گردش نیز به آن اضافه می‌شود. یکی از برنامه‌های اصلی پانک تجارت این است که بتواند در زنجیره‌های صنفی و صنعتی کار کند و تاکنون در این حوزه اقدامات رضایت‌بخش بوده است. لازم به ذکر است «تی‌بی‌پلاس» به عنوان یکی از محصولات برتر پانکی سال در نهمین نمایشگاه تراکنش معرفی شد.

محمد فرجود مدیر عامل هلدینگ تفتا با اشاره به اینکه بستر سامانه‌تی‌بی‌پلاس پانک تجارت، توسط شرکت کارت اعتباری ایران کیش ایجاد شده است، خبر از اضافه شدن محصولات زود فروش به چرخه این سامانه در آینده نزدیک داد. فرجود گفت: با توجه به اینکه ایران کیش پیشتر هم تجربه‌ای در حوزه اعتباری و پرداخت داشته است، این زنجیره اعتباری را برای پانک تجارت به عنوان سرویس دهنده ایجاد و سبد ارزش موجود را میان پانک و مشتریان آن تکمیل کرده است. مدیر عامل تفتا در گفتگو با پرداخت سبز اظهار کرد: تی‌بی‌پلاس محصول پانک تجارت در حوزه خدمات زنجیره فروش و مناسب اصنافی است که بین تولید کننده یا توزیع کننده و شبکه پذیرنده یا فروش می‌خواهد از بسترهای اعتباری استفاده کند. این سامانه بسیار یاری‌گر است و باعث می‌شود به جای آنکه از جریان نقدی استفاده گردد، از خدمات اعتباری بهره برد. وی گفت: سامانه‌تی‌بی‌پلاس مناسب زنجیره‌های اصناف مختلف از جمله اصناف تلفن

رئیس هیات مدیره بانک تجارت در گفتگو با پرداخت سبز:

ایران کیش در ایجاد زنجیره تامین و ارزش موثر بوده است



که بانک تجارت با خدماتی از این قبیل درصد آن است. در بعضی محصولات بانک تجارت، بعضاً فروشنده محصول با بروتول هایی محصولاتش را می‌فروشد و لی خریدار نیاز نیست تا پول کامل را سامانه‌های زنجیره ارزش موقق و موثر بپردازد، این موضوع باعث می‌شود تا چرخ اقتصاد از کار نیافتند و دو طرف به آنچه می‌خواهند برسند. مرتضی ترک تبریزی گفت: پانک تجارت با ایجاد شبکه منحصر بفرد، شرایط تسهیل شده ای از خرید را در اختیار فروشنده‌گان کالا و خدمات قرار می‌دهد تا تامین کننده‌گان محصول با ایجاد حل‌سازی کاربری بتوانند مشتریان کلان خود را به بانک معرفی و از طریق شبکه این کارهای را فراهم می‌کند. پلاس هم در این زنجیره ارزش حضور دارد، این سامانه با برقراری ارتباط میان یکسری از تولید کننده‌گان و فروشنده‌گان، امکان فروش محصولات را فراهم می‌کند. وی در گفتگو با پرداخت سبز اظهار کرد: باید برای وضعیت منابع در سیستم پانکی و همچنین گردش پول در حوزه زنجیره ارزش با راهکارهای بهتری، امور مدیریت شده و از قفل منابع جلوگیری شود. از سویی مبایسیت فروش محصولات تسهیل شود. این کاری است

تی‌بی‌پلاس (TB+) محصول برتر نمایشگاه تراکنش

خواهد بود. گفتنی است این سامانه از بعد فنی توسط شرکت کارت اعتباری ایران کیش تولید و راه اندازی شده است. نمایشگاه تراکنش ۱۸ تا ۲۰ دی ماه در مرکز آفرینش‌های فرهنگی هنری کانون و هتل لاله برگزار شد.

چک از معاملات بوده و باعث ایجاد ارتباط مستقیم بین مشتریان پانک و تامین کننده‌گان کلان می‌شود. از جمله مزایای ویژه این محصول میتوان گفت مشتری باست اینکه جنس خود را از تامین کننده معابر می‌خرد اطمینان دارد، ضمناً

سامانه‌تی‌بی‌پلاس بانک تجارت، به عنوان محصول برتر در نمایشگاه تراکنش معرفی شد. در این پلتفرم قابلیتی برای مشتریان پانکی ایجاد شده است تا از تولید کننده‌گان و تامین کننده‌گان کلان کالاهای اجنباس به صورت اقساط و اعتباری خریداری شود. بزرگترین مزیت این محصول کارآمد، حذف پرداخت اقساط مطمئن



گفت و گو با علیرضا موسوی، مدیرعامل ایران کیش:

نگهداشت و جلوگیری از افت تراکنش پذیرندگان رتبه A,C در اولویت قرار بگیرد

افت این سطوح نیز مهم است. یعنی باید به روزبررسی شود تا اگر فلان مشتری و فلان پذیرنده ای که مشتری سطح A ماست ولی ظرف هفته گذشته به B رسیده است به حالت اول برگرد رسیدگی هم این نیست که تصور شود به یک جایی از سازمان زنگ بنzend که رسیدگی شود. پشتیبانی پذیرندگان و دفاتر استانی ما وظیفه این کار را دارند، یعنی اگر پذیرنده افت می کند، دفتر استانی باید آن را دنبال کند، اگر پذیرنده برای افت همکاری نمی کند، باید دفتر استانی با بانک عامل یا رئیس شعبه مربوطه یا کارمند شعبه مربوطه به اتفاق پیش پذیرنده بروند و مشکل را رفع کنند و چنین امری، لازمه نگهداشت در شبکه ایران کیش است. بنابراین خواهشی که دارم این است تا همکاران در معاونت پشتیبانی پذیرندگان در امور استان ها و تک تک دفاتر استانی به نشانه هایی که مربوط به افت است حساس باشند و خودشان هم وضعیت را رصد کنند.

*قطعاً به سامانه نگهداشت هم پشتیبانان دسترسی خواهند داشت.

دسترسی دارند و یا بخواهند دسترسی آن داده می شود. این سیاست آتی شرکت ایران کیش است. نکته دیگر اینکه مکانیزم جدید در آمدی حوزه پشتیبانی اعلام می شود. این مکانیزم، مکانیزم بسیار هوشمندی است و نوید در آمدی خیلی خوبی هم دارد. براساس آن چیزی که من اطلاع دارم پشتیبانان می توانند تا دو سه برابر عایدی حال حاضر شان را داشته باشند اما مدل جدید مدلی است که در آن بایستی به شاخص های مدنظر بررسند. یعنی این شاخص صرفاً براساس مدل عادی که در ایران کیش بوده و به PM کردن و تراکنش شاخص زدن ختم می شدند نیست! البته نافی PM زدن هم نیست، پیشفرض باید درصد بالایی PM انجام شود. ولی شاخص های دیگر در این مدل حائز اهمیتند، شاخص مربوط به EM، شاخص مربوط به افت، شاخص مربوط به جمع آوری، شاخص مربوط به بازاریابی؛ همه اینها در کنار هم عملکرد دفتر استانی است، جمع عملکرد دفاتر استانی، عملکرد معاونت پشتیبانی پذیرندگان.

بنابراین همکاران دقت بکنند به صورت دقیق بر مدل جدید مسلط شوند و مطلع باشند کاری که مدیریت سرمایه های انسانی خواهد کرد این است که پایان هر ماه، عملکرد را در قالب یک فیش به همکاران ارائه می دهد و معلوم می شود تا چه میزان PM صورت گرفته، تا چه میزان EM، تا چه میزان بازاریابی و چه قدر جمع آوری به موقع انجام شده است. امیدواریم با عملکردی که پشتیبانان بر اساس این شاخص ها ناجم میدهند،



گفتگویی با علیرضا موسوی مدیرعامل شرکت انتباری ایران کیش داشتیم پیرامون موضوعی بسیار مهم با محوریت نگهداشت پذیرنده ها و جلوگیری از افت تراکنش های آنان به ویژه پذیرندگانی که در رتبه بندی A,B,C قرار می گیرند همچنین راجع به آن چه در پایان سال مالی شرکت رخ داده نیز صحبت کردیم و از دستاوردهای ایران کیش جویا شدیم. در ادامه، این گفتگو را میخوانید.

*از دیدگاه شما اهمیت نگهداشت پذیرنده رتبه A,B,C چیست و پشتیبانان باید در راستای نگهداشت و افت تراکنش پذیرندگان به چه نکاتی توجه کنند؟

تمرکز امروزما باید به این سمت باشد که پذیرندگان را یک روز است. اگر بیشتر از یک روز شود یعنی عملکرد نداشتمیم.

*به عبارتی چیزی به نام این که این گروه ها در نوبت رسیدگی قرار بگیرند وجود ندارد.

به هیچ وجه، حیات و ممات شرکت به پذیرندگه سطوح A,B,C وابسته است. اگر آب دستمنان است را کنار می

* زمان رسیدگی به خرابی هایی که به مفهوم EM در شرکت مطرح است در مورد مشتریان سطوح A,B,C از نظر بندۀ یک روز است. اگر بیشتر از یک روز شود یعنی عملکرد نداشتمیم. باید به روزبررسی شود تا اگر فلان مشتری و فلان پذیرنده ای که مشتری سطح A ماست ولی ظرف هفته گذشته به B رسیده است به حالت اول برگرد

گذاریم و به آن رسیدگی می کنیم. همکاران بندۀ در معاونت پشتیبانی پذیرندگان در ستاد، بخشی را به نام حوزه نگهداشت ایجاد کردند، کار آن ها این است که بر اساس آماره اطلاعات، موارد افت را استخراج می کنند، البته هنوز این سامانه یکسری اشکالاتی دارد که ظرف مدت آینده این موارد برطرف می شود. در مورد مسائل نگهداشت یا افت، رویکرد ما رویکرد اورژانسی است. یعنی همان EM که برای سطوح A,B,C اتفاق می افتد برای

مهم این است که همکاران ما در معاونت پشتیبانی پذیرندگان با تمرکز بالا روی نگهداشت مشتریان سطوح A,B,C سازمان حساس باشند. این یعنی اگر در این سطح، EM به آن ها می خورد نسبت به رفع آن اقدام کنند. تاکید من روی رفع مشکل است و نه صرفاً پوشش دادن مشکل یا انتقال مشکل به لایه های دیگر. به عبارتی پذیرنده ای در این سطح، اگر به مشکلی برخورد این مشکل باید در خود استان و توسط پشتیبانی یا دفاتر استانی مرتفع شود. اگر نیاز است دستگاه جای شود یا ابزاری در اختیار پذیرنده قرار بگیرد و یا هر اقدام لازمی که منجر به رفع مشکل دستگاه در کمترین زمان و رضایت پذیرنده مربوطه باشد. یکی از نکات مهمی که سازمان باید به آن حساس باشد این است که زمان

گفت و گو با علیرضا موسوی، مدیرعامل ایران کیش:

نگهداشت و جلوگیری از افت تراکنش پذیرندگان رتبه A در اولویت قرار بگیرد

ایران کیش بوده عبور کرده و واقعیت های جدیدمان را بینیم و هرچه زودتر سعی کنیم تا خودمان را با آن تطبیق دهیم. این تطبیق باعث می شود تا حال خودمان بهتر شود. به هر حال سیاست و استراتژی سازمان، این تغییرات است، قطعاً مقاومت در برابر تغییرات، خودمان و دیگران را آزار میدهد.

*** ما به عنوان نخستین شرکت در برخی محصولات جدید ورود پیدا کرده بودیم، مثلاً ریال دیجیتال یا tap and go که منتظر رفع مسائل قانونی آن برای ورود به بازار هستیم، اما در این مدت سایر رقبا نیز وارد این عرصه شده اند. چه تضمینی است تا با آنکه ما اولین بودیم اما بتوانیم سهم بازار را در آینده در این حوزه ها به دست بیاوریم؟**

برخی از محصولات، محصولاتی است که نیازهای حاکمیتی است و باید اتفاق بیافتد و الزاماً شاید باعث تغییر سهم بازار نشود. ریال دیجیتال و قبیل استفاده است که همه از آن استفاده کنند و گرنه به تنها اینکه کسی ریال دیجیتال را درست بکند ولی راهکارهای تعاملی و تراکنشی آن وجود نداشته باشد نتیجه ای ندارد. اما ما در ایران کیش تمکزمان در چند حوزه است. قطعاً نگاه و فرایندهایمان را به این سمت می برمی که روی ابزار پذیرش باید سرعت عمل برای به روز رسانی را بالا ببریم. سهم درآمدی شبکه پرداخت در حوزه CP ، حدود ۹۴ درصد است . CMP در صد زیادی در تمام شبکه پرداخت ندارد. بنابراین این موارد تغییردهنده های مسیر ما نیستند. در این حوزه موضوعی که می تواند تغییر دهنده باشد، TAP AND GO است که عملیاتی شده و منتظریم که دستگاه های بانک تجارت EMV شود و به محض EMV شدن ، TAP AND GO را در عمدۀ دستگاه ها اجرایی می کنیم .

*** ایران کیش هم اکنون با یکسری از بانک های دیگر TAP AND GO را پیش میبرد.**

بله. بانک صادرات، بانک ملی، بانک آینده و ... تجارت هم در مرحله نهایی است و به محض اینکه این اتفاق بیافتد ما به سرعت از لایه پشتیبانی و شبکه بانک می خواهیم که به شدت روی تبلیغات محیطی و گسترش آن کار کنند. این ویژگی است که در پات لايف و دستگاه POS ایران کیش اتفاق می افتد. جای دیگری که به طور خاص در آن حوزه فعالیت می کنیم در زمینه MERCHANT CREDIT خواهیم داشت. امید داریم ارتباط و نگهداشت پذیرنده به مجموعه ایران کیش را با این ابزار اعتباری، بهبود بخشیم. این موضوع نیز از مواردی است که تغییردهنده مسیر در شبکه پرداخت می تواند باشد. نکته دیگر، ابزار SMART DEVICE است، دستگاه های اندرویدی که در خرید اخیر دستگاه ها داشته ایم در این راستاست. ما برنامه خوبی ویژه ای برای حوزه اندروید خواهیم داشت و این نوید را بدھیم که در سال آینده صرفاً ابزار اندرویدی در شبکه پرداخت

این موضوع که ایران کیش نگاهش را از نگاه پشتیبانی به معنای تنها یک PM کردن به سمت نگهداشت ببرد هم یک نوع دستاورده است. از سویی ما در تلاش هستیم تا به نوعی حال پرسنل ایران کیش را بهتر کنیم، این موضوع، مستلزم آن است تا هم تلاشمان را بیشتر کنیم و از محل تلاش بیشتر و عملکرد بهتر، قطعاً در آمدهای بیشتری به سمت شرکت جاری می شود و قطعاً از محل این درآمدنا حال شرکت نیز بهتر خواهد شد.

* در حوزه سرمایه های انسانی چه تلاش هایی در مجموعه شرکت صورت گرفته است؟

یکی از مهمترین بخش های سازمان، موارد مربوط به سرمایه های انسانی است، چه نیروها و چه در زمینه HR. در تلاش هستیم تا بحث های رفاهی را به سایری بهتری برسانیم، اما تمام این ها مستلزم این است که عملکردمان را درست کنیم. یعنی انرژی بیشتری در این زمینه بگذرایم تا ایران کیش، عملکرد بهتری داشته باشد. از محل عملکرد بهتر، قطعاً همه ما بیشتر و بیشتر از کنارهای بودن لذت می برمیم، اما خواهشی که به صورت کلی از همه عزیزان در تمام سطوح شرکت دارم این است تا در مورد همکارانی که با عرق ویژه ای کار می کنند نگاه خاصتری داشته باشیم. آن ها دارایی های با ارزش سازمان هستند. امکان دارد در تعاملات با یکدیگر ناراحتی ایجاد شود ولی

*** اگر پذیرنده افت می کند، دفتر استانی باید آن را دنبال کند، اگر پذیرنده برای افت همکاری نمی کند، باید دفتر استانی با بانک عامل یا رئیس شعبه مربوطه یا کارمند شعبه مربوطه به اتفاق پیش پذیرنده برونده و مشکل را رفع کنند و چنین امری، لازمه نگهداشت در شبکه ایران کیش است**

*** تک تک دفاتر استانی به نشانه هایی که مربوط به افت است حساس باشند**

این ناراحتی ها، ناراحتی های سازمانی است و نه شخصی . همه باید به یکجا نگاه و تمرکز کنند و آن هم اعتلای عملکرد ایران کیش است تا با افتخار کناری دیگر باشیم. در سازمان تغییراتی ایجاد شده است، راه های جدید تر کسب و کاری جدگانه مطرح و مسئولینی برای آن انتخاب شده که بعدها باید لحظه به لحظه عملکرد را رصد کنند. امیدوارم که دست به دست هم دهیم و از حواسی دوری کنیم. از آن چیزی که حافظه ذهنی ما در مورد موضوعات

درآمدهای خیلی خوبی هم برای پشتیبانان در سطح استان ایجاد شود و آن نگرانی هایی که مربوط به حقوق و مزایاست به نوعی هم وابسته به عملکرد شود، هم دارای جهش درآمدی خوبی برای پشتیبانان باشد.

*** از چه زمانی این مدل اجرایی می شود؟**
بعد از اعلام، این مدل به پشتیبانان عملیاتی خواهد شد و احتمالاً تا پایان سال اجرایی شود.

* در انتهای سال مالی شرکت هستیم؛ با نگاهی به این یکسال چه اتفاقات مثبت و دستاوردهایی در حوزه های مختلف محصول، توسعه بازار و مالی و ... رخداده است؟

در این یکسال با همت پرسنل ایران کیش خدمات زیادی کشیده شد. تغییر ساختار شرکت، تغییر نگاه و محصول محور شدن ایران کیش در حوزه کسب و کار، حوزه فناوری و اصلاح ساخت های شرکت، از جمله این موارد هستند. شاید خیلی ها در سطح کشور ندانند اما بخش عمده ای از درآمدهای شرکت به سمت به روز رسانی زیرساخت های شرکت، سرورها، استوریج ها و تمام آن چیزی که در زیر ساخت شرکت نقش دارد و فرسوده شده بود سرازیر شد. از سویی ممانعه که میدانید شرکت موفق شد تعدادی دستگاه آکبند خریداری کند، حدود ۴۰ هزار دستگاه در مرحله قبل خریداری کردیم و ۴۰ هزار دستگاه دیگر در مناقصه اخیرمان خریدیم. این موضوع مطمئناً به ساختار شرکت کمک می کند. بنابراین به روز رسانی و نوسازی ناوگان شبکه پرداخت ایران کیش را در این مدت نایاب از یاد ببریم.

در حوزه تعمیرات، اتفاقات خیلی خوبی در شرف رخ دادن است. در برخی دفاتر استانی، امکان تعمیرات محلی ایجاد شده است که با تزریق قطعاتی که به شرکت می رسد سعی می کنیم تعمیرات در این دفاتر را عملیاتی کنیم این موضوع کمک بسیار زیادی به چرخه دستگاه و تعمیرات آن می کند. سامانه هایی توسعه یافته و عملیاتی شده است که ما به کمک آن می توانیم مطلع باشیم که یک دستگاه با چه تاریخچه ای است، چه قطعاتی از آن تغییر شده و چه قطعات جدیدی داخل آن جایگذاری شده است. در سایر حوزه های نیز فعالیت های زیادی صورت گرفت، در حوزه کسب و کار تلاش شده تا قراردادهای ایران کیش با بانک ها را به روز رسانی کنیم، این موضوع به چرخه مالی بهتر در شرکت کمک می کند، تعاملات با بانک اصلی شرکت که بانک تجارت است خیلی عمیق و دقیق شده است، چه در مدل اصلاح قراردادهای، چه در مدل تخصیص های بهتر.

عملکرد شرکت با وجود دستگاه های جدید خوبی بالاتر رفته است. مثلاً در حال حاضر هجدۀ هزار دستگاه نیولند نصب کردیم که عملکرد آن بسیار بهتر است. این نشان می دهد که هم برنامه ریزی درست، هم انتخاب درست، هم پشتیبانی درست و هم نگهداشت درست باعث می شود تا عملکرد شرکت بالا رود. با این سطح عملکرد، ایران کیش می تواند جایگاه ویژه ای پیدا کند.

گفت و گو با علیرضا موسوی، مدیرعامل ایران کیش:

نگهداشت و جلوگیری از افت تراکنش پذیرندگان رتبه A در اولویت قرار بگیرد

مشتریان سطوح برخوردار و سایر سطوح، باید تلاش کرد. نکته دیگر حساسیت به موارد افتی است که باید به جد آن را دنبال کرد. شریان کاری شرکت وابسته به درآمدهایی است که از محل این مشتریان می‌رسد و نهایتاً به مدل درآمدی که به زودی توسط معاونت پشتیبانی پذیرندگان اطلاع رسانی خواهد شد. دقت کنید و کاملاً از آن مطلع باشید که انشاله از منافع این مدل درآمدی که بسیار پویا و عملکرد محور است استفاده کنید.

ها را هدفمند تعویض کند.
***مطلوبی هست که در انتهای بخواهید به آن اشاره کنید؟**

بازهم تاکید می‌کنم که لطفاً به حوزه نگهداشت، مخصوصاً پذیرندگان برترشرتک توجه ویژه داشته باشید، واحدهایی در سازمان این موضوع را به لحظه رصد می‌کنند و مبایست EM پذیرنده سطوح A.B.C دریک روز رفع شود. در حوزه نگهداشت و رسیدگی به رخدادهای

داریم. وجود این ابزار و مکانیزم‌های کنترلی که روی آن است چه در حوزه KYC و چه در حوزه UMS و TMS به کاهش هزینه عملیاتی کمک می‌کند و امکانات زیادی در اختیار ایران کیش قرار میدهد، مثلاً میزان مصرف پرینتر، NFC و ... آن مشخص است و هزینه‌های عملیاتی را می‌کاهد مثلاً حتی برای ما مشخص است که کجا و در ورودی کدام دستگاه‌ها، میزان سلامت باطری چه میزان است و از این طریق پشتیبان می‌تواند باطری

مسوده‌سازی بیش از ۲۰ هزار درگاه پرداخت اینترنتی و ۷۲ هزار کارت اجاره‌ای فعال در شبکه قمار و شرط‌بندی سایبری

بازیگران این حوزه را از منظر عملیات بانکی و مبادرات مالی در ۳ شاخه شامل سرشاخه‌های اصلی، قمارخانه داران و نیز قماربازان شناسایی و دسته بندی نمود. محرمیان افروز: برسی مدل فرایندی قمار و شرط‌بندی در فضای مجازی نشان می‌دهد برای مقابله با این پدیده نیازمند اقدامات همه‌جانبه و فرادستگاهی در کشور هستیم تا بتوانیم به صورت هماهنگ و فرایندی با پدیده قمار و شرط‌بندی در فضای مجازی مقابله کنیم. بر این اساس، کارگروهی با همکاری دادستانی کل کشور، مرکز ملی فضای مجازی، دادسراهای ناحیه ۳۸ و ۳۲ تهران تشکیل شده و اقدامات قابل توجهی نیز در دستور کار بوده که



خوشبختانه نتایج موثری حاصل گردیده است؛ که بنته برای اثربخشی بیشتر این اقدامات، نیازمند هماهنگی لازم و دقیق بین دستگاه‌ها و نهادهای مسئول هستیم. لازم به ذکر است در این کارگروه پیشنهادهای متعددی از سوی بانک مرکزی به سایر نهادهای مسئول نیز رائمه شده تا نهایتاً هزینه این رفتار مجرمانه برای مرتکبان و مسیبان افزایش یابد.

معاون فناوری‌های نوین بانک مرکزی، از شناسایی بیش از ۲۰ هزار درگاه پرداخت اینترنتی مرتبط با قمارخانه‌داران و تشکیل پرونده قضایی برای صاحبان آنها همچنین شناسایی بیش از ۷۲ هزار کارت اجاره‌ای در شبکه بانکی و اعمال محدودیت در دریافت خدمات بانکی در راستای مقابله با قمار و شرط‌بندی در فضای مجازی خبر داد. به گزارش روابط عمومی بانک مرکزی مهران محرمیان معاون فناوری با اشاره به اینکه مبارزه با پدیده قمار و شرط‌بندی سایبری، موضوعی چندوجهی است و برخورد موثر با این جرم و محدودسازی عاملان آن نیازمند اقدام در ابعاد مختلف انتظامی، قضایی، فرهنگی، اجتماعی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و البته خدمات بانکی و پرداخت است، تاکید کرد: پدیده مجرمانه قمار و شرط‌بندی در کشور دارای اکوسیستم پیچیده‌ای است که نباید آن را صرفاً رفتاری شخصی و متنکی به افراد مجرم دانست. لذا بانک مرکزی با بررسی و تحقیقات عمیق و گسترده، در گام نخست



۵ کارشناس برتر مركز تماس

میبینا توسلی فر، نیلوفر عباسپور، زهرا خلعت بری، مریم رحیمی، مونا حسنی به عنوان ۵ برگزیده این ماه مرکز تماس برگزیده شده اند. مرکز تماس ایران کیش به عنوان مرکز تماس ۴ زبانه، علاوه بر زبان فارسی به زبان‌های عربی، آذری، کردی نیز به ملت شریف ایران خدمت رسانی می‌کند. این اقدام در راستای تسهیل خدمت رسانی به همه اقشار مردم ایران است. قرار است در آینده آمادگی پاسخگویی به گوشی‌های دیگری نیز در مرکز تماس ایران کیش اضافه شود. مرکز تماس ایران کیش ۲۴ ساعت هفته‌آماده پاسخگویی است و به منظور قدردانی از خدمات پرسنل رحمت کش خود هر ماه ۵ نفر از کارشناسان برتر مرکز تماس را انتخاب می‌کند و پرداخت سبز، خود را موظف به معرفی این عزیزان می‌داند.

گفتگو با مریم صادق قائم مقام ایران کیش:

پشتیبانان، نقش اصلی در تنظیم تپش قلب شرکت که مشتریان ما هستند دارند

تامین می گردد و این موضوع را درک می کند که با چه اولویتی به سراغ چه گردید مشتری رفته و رضایتمندی او را جلب نمایند.

***میدانم چهارماهی که شما تا به امروز قائم مقام بوده اید زمان کمی برای بررسی نحوه اقدامات درین حوزه است. اما قاعده‌تا در همین مدت نیز تصمیمات و کارهایی در بخش توسعه کسب و کار و پشتیبانی صورت گرفته است، میتوانید به برخی از این موارد اشاره کنید؟**

درین مدت ما روی عوامل بازدارنده ای که باعث کندی فرایندها در شرکت می شد تمرکز کردیم. بخشی از آن اصلاحات ساختاری است که انجام شده است. تغییر و انعقاد قراردادهایی که معوق شده بود را جلساتی که با بانک‌ها و شرکای تجاری شرکت داشتیم منتج به نتیجه گردید. موضوع بعدی تغییر مدل درآمدی پشتیبانان و کارمندان دفتری است، این تغییر مدل در آمدی از حقوق ثابت به حقوق متغیر متناسب با عملکرد آنان می باشد. با این روش پشتیبان می تواند حتی تا دو برابر درآمد فعلی، درآمد کسب کند که این امر منجر به افزایش رضایت در همکاران پشتیبان می گردد. طرح بازاریابی به نام طرح ثمین را نیز موازی با اصلاح نظام عملکردی پشتیبانان در ۲۰ استان که ظرفیت خوبی برای افزایش سهم داشته اند کلید زده ایم که علاوه بر افزایش سهم از بازار شرکت، سبب افزایش درآمد پشتیبان خواهد شد.

***به موضوع قراردادها با شرکای تجاری اشاره کردید دقیقا در این زمینه چه اتفاقی افتاده است؟**

با عنایت به سرسید قرارداد تعدادی از شرکای تجاری از جمله بانکهای صادرات، کارآفرین، ملل، شهر و ... طی ماه‌های گذشته، به این دلیل موفق به اخذ صورتحساب نشده‌یم و با تغییر مدل نظام کارمزدی قراردادی آنها بازنگری و با اعمال افزایش ۲۰ تا ۳۰ درصدی اجاره بهداستگاه نسبت به قرارداد سال گذشته قراردادها منعقد و یا در حال انعقاد می باشد و پیگیری ها همچنان تا وصول نتیجه ادامه خواهد داشت.

***یکی از تاکیداتی که از گذشته داشتید تمرکز فعالیت‌های ایران کیش مبتنی بر فعالیتهای اصلی PSP بوده است، درین زمینه دستگاه‌های POS تا چه میزان وضعیت بهتر شده است؟**

در واقع رسالت اصلی شرکت‌های PSP ارائه خدمات پرداخت مبتنی بر ایزار پذیرش می باشد که در کشور ما هنوز هم ۹۲ درصد حجم تراکنش‌ها را در هستگاه POS اتفاق می افتد. این یعنی علی رغم تصور خیلی از بزرگان



هرچند مدت زیادی نیست که مریم صادق به عنوان قائم مقام مدیرعامل ایران کیش منصوب شده است اما در همین فاصله زمانی اقداماتی صورت گرفته که شنیدن آن‌ها خالی از لطف نیست. همچنین با توجه به ضرورت موضوع مهم نگهداشت پذیرندگان، در اینجا نیز از وی پرسیدیم.

و در پایان این گفتگو به بهانه روز زن در دی ماه، فرست راغنیت شمردیم و درباره سختی‌ها و چالش‌هایی که زنان شاغل در جایگاه‌های خاص سازمانی دارند نیز از ایشان جواب شدیم.

***در مورد اهمیت نگهداشت پذیرندگان، چه صحبتی با پشتیبانان دارید و از نگاه شما آن‌ها باید در این زمینه به چه نکاتی، توجه ویژه داشته باشند؟**

پروژه نگهداشت از اصلی ترین پروژه‌ها در سازمان های بزرگ مثل شرکت‌های پرداخت می باشد در بازار رقابتی امروز برای جذب مشتری جدید پول و انرژی زیادی هزینه می‌شود و با به کارگیری استراتژی‌های حفظ باید اطمینان حاصل کنیم که مشتریانی که به سختی به دست آورده‌ایم، به ما وفادار بمانند.

ما تلاش می کنیم با افزایش کیفیت خدمات، پشتیبانی سریع، دردسرس و پاسخگو و همچنین حفظ ارتباط رضایت و اعتماد مشتریان را جلب کنیم.

اصلی ترین بخش این شرکت که به طور مستقیم با مشتریان ارتباط دارد، پشتیبانان می باشند پس رفتار و برخورد این عزیزان با مشتری روى استفاده از ابزار ما تاثیر زیادی دارد. پشتیبان‌ها باید افاده از باحوصله‌ای باشند تا بتوانند سوالات و انتقادات مشتریان را پاسخ دهند.

ما پذیرندگان خود را به حال خود رهانمی کنیم و در بازدیدهای روتین و دوره ای ارتباط‌مان را با آنان حفظ می کنیم. پشتیبان به عنوان رهبران نگهداشت، نقطه اتصال ما به پذیرندگان هستند.

***در کنار نگهداشت، موضوع جلوگیری از افت تراکنش پذیرندگان رتبه A تا C، نیز مطرح است البته سامانه ای هم درین راستا راه اندازی شده است، این موضوع تا چه میزان می تواند به پشتیبان کمک کند؟**

اولویت نگهداشت برای سازمان مشخص است و کلیه پرسنل می دانند پذیرندگان قلب تپنده کسب و کار ما هستند شرکت برای تسهیل در این امر ابتدا اقدام به طبقه بندی پذیرندگان براساس میزان مراودات و مبلغ تراکنش آنان از گرید A تا G نموده و در این راستا سامانه ایده راه اندازی گردید تا دفاتر و پشتیبانان در جریان سیر افزایش یا افت تراکنش‌های پذیرندگان قرار

***مشتریان قلب تپنده کسب و کار ما هستند و پشتیبانان با نگهداشت مناسب پذیرندگان، نقش اصلی را در تنظیم تپش این قلب ایفا می کنند**
***با مدل جدید درآمدی، پشتیبان می تواند حتی تا دو برابر درآمد فعلی کسب کند.**
***طرح بازاریابی به نام طرح ثمین را نیز در ۲۰ استان کلید زده ایم.**

گرفته و با اقدام بموضع از برون رفت مشتریان جلوگیری نمایند. این سامانه براساس چندین شاخص و بالحاظ ملاحظاتی، افت در یک پذیرنده را شناسایی و به واحد CRM (کال سنتر) دفتر و پشتیبان مربوطه با حساسیت ویژه بر روی مشتریان گرید A,B,C آلام می دهد از سویی مطابق دستورالعمل نگهداشت فرآیندی برای کلیه واحدهای مربوطه، ایجاد که می بایست بر اساس آن اقدام نمایند. خروجی این اقدام رفع مشکل پذیرنده، ایجاد رضایتمندی و جلوگیری از برون رفت مشتریان با تاثیرگذاری بالا از شرکت می باشد.

***در مجموع توجه به این موضوع، تا چه میزان درآمد شرکت موثر است؟**

درآمد شرکت ایران کیش به عنوان یک شرکت بورسی مبتنی بر عملکرد پذیرندگان بوده و لذا با دیدگاه آنکه هر پذیرنده ولی نعمت شرکت می باشد، موضوع نگهداشت جایگاه ویژه ای در شرکت دارا می باشد. پذیرنده ای که در رتبه C می باشد و تقریبا ۷۰ درصد درآمد کارمزدی شرکت را رقم میزند، بنابراین پشتیبان در وهله اول باید داند که عده درآمد شرکت از محل همین مشتریان

گفتگو با مریم صادق قائم مقام ایران کیش:

پشتیبانان، نقش اصلی در تنظیم تپش قلب شرکت که مشتریان ما هستند دارند

که هم سرویس ریال دیجیتال و هم سرویس TAP AND GO را رونمایی کنیم.

*تاریخی در اینباره مشخص شده است؟

انشالله طی دو هفته آینده ابتدا با بانک تجارت و بعد با بانک آینده رونمایی خواهد شد.

*به نظر شما در سال جدید مالی ایران کیش باید چه اهداف و برنامه هایی را به

شكل جدی دنبال کرد؟

اصلی ترین برنامه نگهداری و رضایت مندی مشتریان فعلی و در مرحله دوم با تزریق دستگاه های جدید سهم گرفتن در بازار است.

*روز زن را پشت سر گذاشتیم، به خاطر دارم در مراسمی به نقش دوگانه خانمها در محل کار و خانه و سختی های آن اشاره کردیم، اساساً زن بودن و داشتن چنین وظیفه ای چه مشکلاتی می تواند داشته باشد؟ ما در کشوری زندگی می کنیم که باشون برای اینکه خودشان را در مشاغل حرفة ای به اثبات برسانند باید چند برابر آقایان تلاش کنند و هر جا اگر بانوی موفق است مطمئناً این تلاش چند برابری صورت گرفته است. ما باشون در دو جبهه باید نقش خود را ایفا کنیم؛ یکی در نقش دختر، همسر و مادر یک خانواده و دیگری در نقش مسئولیت اجتماعی و کاری که داریم. تعادل برقرار کردن بین این دو نقش خیلی دشوار و صرفاً باشون هستند که در این عرصه موفق بوده و هستند. امیدوارم که همه ما باشون بتوانیم در وهله اول آرامش را به خانواده و از هر دو نقش با موفقیت گذر کنیم.

*یک صحبتی هم با خانم های شرکت بکنید؟

با توجه به اینکه یک روز در تقویم کشور ماست که به ما باشون اختصاص یافته ضمن تبریک این روز به همه باشون، آرزوی سلامتی و توفیق را برای همه عزیزان خودم دارم، امیدوارم با پشتونه، تلاش و اقتدار همیشگی مان در نقش زن بتوانیم به پله های رشد و ترقی دست پیدا کنیم و من هم به عنوان یک خانم مطمئن باشید که حامی همیشگی شما عزیزان هستم.

و آیفون ۱۵ پرموکس استفاده کرد و احتمالاً همین روال را با تراشه های ۲ نانومتری نیز در پیش خواهد گرفت. شرکت TSMC در حال بررسی این موضوع است که در کدام کارخانه خود شروع به تولید تراشه های ۲ نانومتری در سال ۲۰۲۷ کند.



**Iran Kish
Credit Card Co.**

زیادی کرده است که به عنوان نمونه تی بی پلاس، ریال دیجیتال، طلای سرخ و ... خدماتی بوده که این شرکت به عنوان شرکت زیرمجموعه بانک و یک خدمت ارزش افزوده

* ما تلاش می کنیم با افزایش کیفیت خدمات، پشتیبانی سریع، دردسترس و پاسخگو و همچنین حفظ ارتباط رضایت و اعتماد مشتریان را جلب کنیم.

* شرکت های PSP با توجه به توانمندی های نرم افزاری و با وجود متخصصین در این حوزه، قابلیت های بسیار مطلوبی در تولید نرم افزارهای مالی خواهند داشت. این شرکت نیز با خلق راهکارهای مبتنی بر نیاز و یکپارچه سازی خدمات مالی در زندگی و کسب و کار مشتریان کمک حال بانک ها می باشد.

به تولید رسانده و مراتب نیز بنا به سفارشات بانک محصولات TAP AND GO مذکور توسعه یافته اند. ریال دیجیتال و بعنوان محصولات جدید در بانک تجارت در حال پیگیری است و در صفحه تعریف کارت های تجارت در سوییچ خدمات هستیم و به محض اینکه تایید داده شود آمادگی این را داریم

این صنعت، مهاجرت سه‌هم عمدت ای از تراکنش ها روی سایر ابزارها مانند درگاه پرداخت و اپ های موبایلی صورت نپذیرفته است. بنابراین نمی توانیم پیش بینی کیم که به سرعت این جایه جایی و مهاجرت سه‌هم اتفاق می افتد. هنوز هم بازیگر دان اصلی این صنعت پایانه های فروشگاهی هستند. البته پایانه های فیزیک و سخت افزار، هزینه های زیادی برای شرکت دارند از خرید دستگاه جدید تا نوسازی ناوگان قدیمی. اما در سال ۱۴۰۲ اتفاق خوشابندی رقم خورد که

به واسطه آن در دو مرحله منقصه، هشتاد هزار دستگاه خریداری شد. که در مرحله اول تعداد ۴۰ هزار پایانه بیسیم و در مرحله دوم تعداد ۲۰ هزار پایانه بیسیم، ۱۰ هزار پایانه اندرویدی و ۱۰ هزار دستگاه بسیم خریداری شده است، این موضوع هم به جذب بازاریابی های جدید کمک می کند و هم سه‌هم عمدت ای در نوسازی ناوگان ما خواهد داشت. در کنار خرید ابزار به عنوان دستگاه های نو، کارخانه تعمیر و نگهداری ایران کیش نیز فعال تراز سایق شده است. با خرید قطعات جدید پیش بینی می کیم از پایان دی ماه که تمام قطعات تحويل داده شود، فرایند اورهال سازی به ماهی حداقل ۶-۷ هزار دستگاه برسد که این موضوع نیز به چرخه نوسازی ناوگان شرکت، کمک بزرگی خواهد کرد.

* در کنار این، محصولاتی نیز بوده اند که ایران کیش در ورود به آن ها پیشگام بوده است، ریال دیجیتال، NFC، سامانه طلای سرخ و ... ابتدا به این سوال پاسخ دهید که بانک تجارت چه زمانی قرار است تا به TAP AND GO ایران کیش برسد و دیگری آنکه چشم انداز محصولات جدید ایران کیش را که بعضاً در انتظار تایید قوانین هستند چگونه می بینید؟

شرکت های PSP با توجه به توانمندی های نرم افزاری و با وجود متخصصین در این حوزه، قابلیت های بسیار مطلوبی در تولید نرم افزارهای مالی خواهند داشت. این شرکت نیز با خلق راهکارهای مبتنی بر نیاز و یکپارچه سازی خدمات مالی در زندگی و کسب و کار مشتریان کمک حال بانک ها می باشد. ایران کیش نیز در این راستا با همراهی بانک تجارت از سال های قبل اقدام به طراحی و تولید فروش اعتباری در قالب پروژه آسان خرید را داشته و همچنان نیز در کنار بانک تجارت اقدام به تولید محصولات مالی

برنامه های تولیدی سال آینده قرار دارد.

شرکت TSMC اوایل ماه اوریل نصب تجهیزات طراحی شده برای تولید تراشه های ۲ نانومتری را شروع می کند. اپل اولین شرکتی بود که از اولین فناوری ۳ نانومتری TSMC با تراشه A17 Pro در آیفون ۱۵ پرو

نسل جدید تراشه های اپل

به گزارش دیجی تایمز فناوری تراشه های ۲ نانومتری که برای دستگاه های آینده اپل طراحی شده، در لیست

مهدی نوری رئیس اداره تجزیه و تحلیل داده:

سامانه نگهداشت، چشم ساز مان است

افت و ... وجود دارد و نتیجه اقدامات برای پذیرنده چه نتیجه ای داشته.

*چه قدر این سامانه در جلوگیری از افت تراکنش ها کمک می کند؟

یکی از موضوعاتی که مدیر عامل محترم بر روی آن تاکید بلقوه داشته است، نحوه تاثیرات این سامانه است. در فاز بعدی که در این پروژه دنبال می کنیم BA یا Business Analytics می باشد که با ابزار و داده ای که در اختیار قرار دارد، با ایجاد مکعبهای اطلاعاتی اقدام به آنالیز ارائه گزارش می نماییم. در حال حاضر مانیتورینگ ما در این زمینه هرده دقیقه یکبار به روز می شود که به عنوان مثال نمایش می دهد چه تعداد پشتیبان یا کارمند دفتری موضوع افت را دنبال کرده اند و ثبت دلیل نموده اند. اینکه چه تعداد کار باز در کارتابل کارمندان دفتری مانده است، تا پیگیری تسریع در رسیدگی شود.

در مرحله بعدی با بررسی مواردی که رسیدگی و رفع و رجوع شده، طی یک آنالیز، نمایش داده می شود که چه تعداد رشد تراکنش و احیای تراکنش داشتمیم یا برای تراکنش چه تعداد پذیرنده تغییر خاصی رخ نداده است. در این فاز می توان دید که اساساً نحوه رسیدگی ها به چه نحو است. و در صورت ضعف در بخشی از فرایند دستور تغییرات صادر خواهد شد و با توجه به اینکه این بخش بومی سازی شده است امکان تغییرات در هر مرحله بدون محدودیت وجود خواهد داشت.

این نوع آنالیز در فاز دوم تعریف شده است. به زودی یک داشبورد آنالیز در اختیار ما قرار خواهد گرفت تا بینیم که چه میزان در امور پیش رفته ایم و آیا این روند، کارایی داشته است و یا صرفاً دلایل افت، بدون عمل خاصی ثبت شده اند. احتمالاً در کمتر از یک ماه این فرایند نیز به نتیجه می رسد و ما می توانیم آنالیز مربوطه را هم ارائه دهیم و بدانیم در این دو یا سه ماه با این سامانه اساساً چه اتفاقی افتاده و میزان تاثیرگذاری آن چه قدر بوده است.

*افت تراکنش برای پذیرنده های گردید A به چه نحوی بررسی می شود.

باتوجه به تغییر نظام کارمزد، در فاز دوم پروژه تغییرات مبلغ تراکنش به الگوریتم افت تراکنش اضافه گردیده، بدین منظور با طراحی سه تیپ جدید، پذیرنده ایم A که مشتری ارزنده شرکت هستند مانیتور میشود: "توقف در تراکنش" "افت هفتگی" "پیش بینی افت ماهانه" که این سه تیپ مطابق با الگوریتم های جمع بندی شده شناسایی میشود و در روز شناسایی افت، طی چند ساعت رسیدگی خواهد شد.

افت تراکنش مخصوصاً برای مشتریانی که بیشتر از دو سه هزار تراکنش دارند آنی است و پس از شناسایی طی چند ساعت آن ها را بررسی می کنیم.



* به زودی یک داشبورد آنالیز در اختیار ما قرار خواهد گرفت تا بینیم که چه میزان در امور پیش رفته ایم و آیا این روند، کارایی داشته است و یا صرفاً دلایل افت، بدون عمل خاصی ثبت شده اند. احتمالاً در کمتر از یک ماه این فرایند نیز به نتیجه می رسد

افت روزانه است، بطور مثال اگر دهم ماه باشد، ده روز دوم ماه را با ده روز اول ماه بررسی کرده و اگر افت ۳۰ درصدی دیده شود، این موضوع را تبدیل به فرایند کرده و به پشتیبان ابلاغ می کند و پیامکی هم با این مضمون فرستاده می شود که مثلاً در کارتابل شما فلان تعداد افت با اولویت رسیدگی ثبت شده است، دلایل آن را ثبت سیستمی کرده تا ما بررسی کنیم.

*در فاز جدید چه تغییراتی خواهد داشت؟

با توجه به تجربه ای که طی این چند ماهه داشتمیم احتمالاً یک بخش یا تمامی شروع فرایندها از سطح پشتیبان منتقل شود که به محض شناسایی افت تراکنش، تماس خروجی توسط همکاران CRM انجام پذیرد و پس از ثبت دلایل علت افت در سامانه ایده در صورت نیاز در لحظه کال ثبت می گردد یا برای پذیرنده ثبت درخواست "VAS" انجام می پذیرد.

*بنابراین خود پشتیبان نیز به طور دائم به این سامانه دسترسی دارد؟

بله. باتوجه به اینکه پشتیبان نزدیکترین شخص به مشتری در سازمان می باشد، سیستمی که پیاده سازی شده است برای این است تا از سطح پشتیبان تا معاونت مجموعه، دسترسی به کارتابل ها و گزارش داشته باشند و در صورت نیاز روزانه برایشان پیامک می رود که چه تعداد

درباره اینکه سامانه نگهداشت از بعد فنی بناست تا دقیقاً چه اقداماتی از این پس برای پشتیبان و شرکت انجام دهد. گفتگویی هم با مهدی نوری رئیس اداره تجزیه و تحلیل داده داشته ایم. بی هیچ درنگی صحبت های نوری درباره این سامانه را می خوانیم.

*راجع به سامانه افت و نگهداشت پذیرنده ای که درواقع فاز جدیدی از اجرای سامانه ایده به شمار میاید برایمان بگویید و اینکه تا امروز این پروژه تا کجا پیش رفته است؟

این سامانه در حال حاضر در دو بخش اجرایی شده است، نخست هسته ای شناسایی افت و دوم پنل مدیریتی که در اختیار بخش امور پذیرنده ایان قرار گرفته است تا اگر افتی صورت گرفت، تعریف نمایند در چه فرایندی حرکت کنند، که به وسیله اپلیکیشن موجود اطلاعات لازم در خصوص فرایند در کارتابل پشتیبانان قرار می گیرد و علت افت از سوی پشتیبان دریافت می شود. پیش از این سامانه، به صورت برونسپاری شده برای پشتیبان در جهت احیا، صرفاً پیامک فرستاده می شد. اما در پروژه مذکور که تماماً داخلی است، چند هدف را با یکدیگر پیش می بینیم، مهم ترینش نگهداشت و رسیدگی به مشتری است. بخش دیگری که هم اکنون در این سامانه در حال اجراست، جمع آوری داده از پشتیبانان و کانال دفتری است. بخش دیگری که هم از چالشهایشان با مشتری را بیان کنند. در این حالت آنالیز دینا نیز صورت می گیرد تا مشکلات پیدا شده به نظر مدیر عامل بررسد. مثلاً اگر مشکل از سمت بانک است مانند نیاز پذیرنده به تسهیلات و چک و ... با بانک جلساتی گذاشته شود و بخشی از مشکل با همین موضوع و با یک مذکوره ساده، بدون هزینه رفع شود. تمامی داده ها گردآوری و آنالیز شده و برای تصمیم گیری های آینده در داشبورد مربوطه به مدیران ارشد نمایش داده می شود.

در مرحله بعدی، مشکلات اعلام شده به صورت سیستمی به واحدی که بتواند این مشکلات را حل کند ارجاع خواهد شد. به عنوان مثال اگر دلیل افت، تغییر حساب است این موضوع به سمت CRM می رود در CRM کال ثبت شده، و پشتیبان کارهای مربوطه را انجام میدهد. از طرفی در مقابل افتی که اتفاق می افتد پشتیبان، دلایل این افت را ثبت و برای کارمند دفتری، مدیر پروژه و یا واحد نگهداشت ارجاع و اعلام می کند.

*چه مدت است که این سامانه به شکل فعلی طراحی شده است؟

نzedیک به سه ماه است که روی این پروژه کار می کنیم که فاز اول آن در حال اجراست. در فاز اول دونوع افت بررسی می شود. یکی افت ماهانه مشتری که روند تراکنش طی یک ماه بررسی شده و اگر انحرافی از درصد تراکنش ها وجود دارد اعلام خواهد شد. نوع دوم

مهدی نوری رئیس اداره تجزیه و تحلیل داده:

سامانه نگهداشت، چشم ساز مان است

* چنانچه دلایل افت به دلیل موضوعات مثل فصلی باشد چه طور؟

پشتیبان مشتریان را می‌شناسد، مثلاً فصل سرما در سرعنین است، بنابراین، این امکان را به دفاتردادیم که تاریخ تعلیق ثبت کنند. تاریخ تعلیق که ثبت می‌شود واحد نگهداشت این موضوع را باید تایید کنند، بعد از اینکه تایید شد دیگر فرایند افت سامانه، به مدت دو تا سه ماه یا هر زمانی که اعلام شده فرایند افت برای مشتری ثبت نمی‌گردد.

* در نهایت تا چه اندازه این سامانه در جلوگیری از افت تراکنش پذیرنده تأثیر گذار خواهد بود؟

به نوعی این سامانه چشم سازمان است، سازمان به این داشبوردهای نیاز دارد تا از دید بالا به موضوع و مشکلات نگاه کند و جمع بندی اطلاعات و ساختار مناسبی به مدیر عامل ارائه شود تا او هم بتواند تصمیم درست و کلانی بگیرد که بتواند با کمترین هزینه بیشترین تأثیر گذاری را در این مهم داشته باشد. امید داریم که به این سمت و سو برویم تا نیازهای مشتری به صورت سیستمی رسیدگی شود نه اینکه در ساختارهای ثابت و برسی طولانی قرار بگیرد، از طریق این سامانه مشتری واقعاً ارزنه مشخص است و چنانچه مثلاً نیاز به یک **VAS** دارد دیگر نیازی به برسی صحت و سقم آن بصورت دستی نیست، این فرد به صورت سیستمی **VAS** شناسایی شده، باید بالا فاصله برایش در خواست ثبت شود تا دیگر فرایند بروکراسی کنار برود و تنها بایک تایید، در خواست ثبت، چک کردن انباء و ارسال استانی انجام بپذیرد. تمامی این مراحل هم به صورت پیامکی به کاربران اطلاع رسانی خواهد شد.

اگر مراحل بروکراسی کنار رود، رضایت مشتری در این میان نیز به وجود می‌آید و یا اگر امکان تامین یا عدم مجوزی وجود دارد باید در قالب گزارش به بالاترین فرد اجرایی در آن حوزه اطلاع داده شود که حداقل تبعات برخی از محدودیت‌ها که ممکن است حتی دستور العمل پشت آن باشد در قالب یک گزارش جمع بندی شده قابل رویت باشد.

شما ۱۰۳ پایانه اولویت اول درافت تراکنش هستند و باید علت این افت سریعاً برسی و ثبت دلیل شود. دلایل افت این ۱۰۳ پایانه اگر در همان روز ثبت شد که ادامه فرایند شکل می‌گیرد، چرا که در تعریف ما آمده رسیدگی به اولویت اول، یک روزه است. اولویت دوم رسیدگی دوروزه و اولویت سوم رسیدگی سه روزه و اولویت عادی، رسیدگی یک هفته ای دارد که تمامی این متغیرها توسط امورپذیرنده‌ان قابل تغییر می‌باشد. اما اگر آن ۱۰۳ مورد پایانه اولویت اول، دلایلش همان روز از سوی پشتیبان ثبت نشد، فردای آن روز در ساعت ۹ صبح کال سیستمی ثبت می‌شود؛ به این معنا که در جدول **CRM** فرایندی ثبت شده و پشتیبانان باید مراجعة حضوری کند و تراکنش تست با کارت خودشان انجام دهند. در غیر اینصورت بصورت ساعتی جریمه تأخیر ثبت می‌شود. پس از ثبت کال یا **EM** برای پشتیبان، رسیدگی باید ظرف مدت ۴ تا ۶ ساعت و تجربیات گذشته در حال تغییر می‌باشد.

* بنابراین در نمایش افت تراکنش‌ها در سامانه‌ها، رتبه بندی‌های پذیرنده‌گان نیز مشخص است؟ یعنی پشتیبان می‌داند که فلان افت، مربوط به پذیرنده کدام رتبه است؟

در کل ما برای شناسایی افت پذیرنده‌گان، تیپ افت تعریف می‌کنیم و این ابزار در اختیار واحد نگهداشت وجود دارد که برای هر افت تراکنش، اولویت رسیدگی تعریف نماید بطور مثال پذیرنده با بیش از سه هزار تراکنش و مبلغ تراکنش تعیین شده، اولویت اول باشد. در حال حاضر تعریفی که در فاز اول سامانه صورت گرفته، این است که اگر ۳۰ درصد افت تراکنش پذیرنده‌منهای افت صنعت مشاهده شد، به عنوان افت اطلاع داده شود و سیستم هم به این شکل است که در هر زمانی مشتری احیا شود سریعاً فرایند مذکور بسته می‌شود، الگوریتم احیا هم در حال حاضر بازگشت ۲۰٪ تراکنش پذیرنده می‌باشد که با توجه به شرایط صنعت و تجربیات گذشته در حال تغییر می‌باشد.

* برای همه رتبه‌ها، میزان افت ۳۰ درصد را به عنوان افت قطعی که باید رسیدگی شود تعیین کرده‌اید؟ یا برای رتبه‌های مختلف، درصد‌های متفاوت هم تعیین شده است؟

یکی از نکته‌های کلیدی این معملاً که ما دنبال جواب آن هستیم این سوال می‌باشد، در حال حاضر برای تمامی آن هافت ۳۰ درصد تراکنش تعریف نموده‌ایم و به یک شکل برای شناسایی افت پیاده سازی انجام داده ایم، ولی در کل پس از جمع آوری رفتار افت مشتری که می‌تواند منشاً آن صنف پذیرنده، فصلی بودن بیزینس، رخدادهای ورزشی و فرهنگی و... باشد، می‌توانیم به شکل جدیدی از شناسایی افت دست یابیم که از اهداف پیش روی این پروژه است.

* سازمان به این داشبوردها نیاز دارد تا از دید بالا به موضوع و مشکلات نگاه کند و جمع بندی اطلاعات و ساختار مناسبی به مدیر عامل ارائه شود و او هم بتواند تصمیم درست و کلانی بگیرد که بتواند با کمترین هزینه بیشترین تأثیر گذاری را در این مهم داشته باشد. اگر مراحل بروکراسی کنار رود، رضایت مشتری در این رود، رضایت مشتری در این میان نیز به وجود می‌آید

ساعت انجام پذیرد، اما واقعیت این است که تمام این فرایند به این دلیل است که حتی المقدوری دلیل کمال ثبت نشود زیرا در برخی از دلایل پشتیبان کاری نمی‌تواند انجام دهد و نیاز به دخالت دفتر یا ستاد می‌باشد.

پی‌تک (PayTech) در حال تکامل است

امروزه و در عصر نوآوری دیجیتال، فناوری سریع تر از همیشه در حال پیشرفت است. این امر به ویژه در صنعت پرداخت نیز صادق است. امروزه با افزایش فروشگاه‌ها و کسبوکارهای اینترنتی، بیزینس‌ها دائمًا در حال کشف روش‌های جدید برای ساده‌سازی فرایند پرداخت و انتقال وجه هستند. در حالی که خدمات انتقال وجه به صورت الکترونیک چندین دهه قدمت دارد، بی‌تک یک فناوری مالی است. با این حال، با افزایش سرعت رشد فناوری، سیستم‌های پیشرفت Paytech به سرعت در حال

موسسات انتقال وجه الکترونیکی، بانک‌ها و موسسات مالی و درگاه پرداخت ارائه دهد.



مدیر توسعه ابزارهای پذیرش:

تمرکز بر باشگاه مشتریان بیشتر از هر زمان دیگری است



کند؟ امکانات و ارزش افزوده ای که به مشتریان میدهیم باید سازو کار مشخصی برای پذیرنده داشته و قابل مشاهده و محاسبه شود و پذیرنده بداند که اگر امتیاز خود را به فلان مقدار برساند می تواند از چه مزایایی بهره مند شود.

*باشگاه مشتریان در آینده فقط مخصوص پذیرنده‌گان است؟

هم مخصوص پذیرنده‌گان و هم مشتریان ایران کیش. یعنی صرف شامل پذیرنده‌گان دستگاه pos نخواهد بود و سایر کاربرانی که از اپلیکیشن ما، یا درگاه پرداخت اینترنتی ایران کیش استفاده می کنند و به نحوی مشتری ایران کیش محسوب می شوند می توانند از مزایای باشگاه مشتریان بهره مند شوند.

*ایران کیش در حوزه MPG تا چه میزان روی توسعه بازار موقوف بوده است یا می تواند باشد؟

MPG هم شامل اپلیکیشن موبایلی و هم ussd است. موضوع اپلیکیشن به واسطه بحث حفظ سد محصول مطرح است. در شرکت های پرداخت کمتر شرکتی است که روی اپلیکیشن، توسعه بازار داشته باشد. در بولتن شاپرک هم اپلیکیشن، سهم چندانی در سهم بازار شرکت های پرداخت ندارد به جز یک یا دو شرکت خاص که از قدیم در این حوزه بودند. اما اپلیکیشن حتماً باید در سبد محصول شرکت پرداخت باشد، درحال حاضر سیاست شرکت بر حفظ اپلیکیشن پات و در واقع قدرت و قوت بخشیدن به این اپلیکیشن است، مانیز برنامه ریزی کردیم تا در این حوزه بتولیم نرم افزار را احیا کرده، امکانات خوبی را روی آن راه اندازی کنیم و توسعه سرویس ها دنبال شود. چنانچه ایراداتی در گذشته بوده آن ها را بطرف کرده و سبد محصول خوبی هم ارائه کنیم، اما در بحث توسعه بازار روی ابزارهای موبایلی، بیشتر بر ussd تمرکز داریم. در حال حاضر پروژه ussd را دنبال می کنیم که یکی از قراردادهای ویژه آن در مراحل پایانی کار است، توافقات آن انجام شده و از ماه ها قبل مباحثت فنی اش آغاز شده و امیدواریم به زودی پروژه راه اندازی شود، این موضوع می تواند سهم تراکنشی خوبی را نصیب کند.

گفتگویی داشتیم با محمدصالح تناور، مدیر توسعه ابزارهای پذیرش ایران کیش. او از برنامه های جدید در حوزه باشگاه مشتریان می گوید و از اینکه قرار است اپلیکیشن پات با جدیت خدمات خود را دنبال کند. وی از طرح های جدید هم گفت. بی درنگ به برنامه های آینده شرکت در این حوزه خواهیم پرداخت.

*مدیریت توسعه ابزارهای پذیرش بعد از تحولات، در حال حاضر شامل چه اداره هایی می شود؟

واحد توسعه ابزارهای پذیرش شامل سه اداره و در بردارنده تمام ابزارهای پذیرش در شرکت است. واحد بازاریابی مشتریان تجارتی، یا همان پروژه های خاص ساقی که در ارتباط با pos و شرکت های نرم افزاری مرتبط با دستگاه های کارتخوان و صندوق فروشگاهی، بازاریابی و همکاری با فروشگاه های نجیبه ای، مشتریان تجارتی بزرگ، شرکت های پژوهش و شرکای تجاری که در زمینه عمده است دستگاه های کارتخوان با مفعایت های گسترده و بزرگ دارند می شود. واحد توسعه ابزارهای موبایلی نیز در بردارنده اپلیکیشن پات لایف، فعالیت های مرتبه با شارژ، اپراتورهای تلفن همراه، بستر USSD است و واحد تازه تأسیس باشگاه مشتریان که به تازگی فعالیت خودش را شروع کرده است. امیدواریم بعد از چند سال، یک باشگاه مشتریان مناسب را برای شرکت ایران کیش طراحی و آماده کنیم، در حال حاضر در مرحله تدوین طرح هستیم. تا قبل از عید، طرح باشگاه مشتریان ایران کیش را آماده و ارائه می کنیم و بعد از عید بحث پیاده سازی فنی آن را کلید می زنیم.

*در سال های گذشته نیز بحث این باشگاه مطرح بود، چه تضمینی است که این بار اجرایی شود و نکته بعدی آنکه باشگاه مشتریان ایران کیش چه وجه تمایزی با سایر باشگاه ها خواهد داشت؟

علت اینکه در سال های گذشته این موضوع مطرح بوده و به نتیجه نرسیده این است که تمرکز جدی روی این حوزه وجود نداشت. معمولاً این تفکر مطرح بود که باشگاه مشتریان ذیل واحد پذیرنده گان موبایلی مطرح شود و به دلیل فشار کاری در آن واحد، فرصت تمرکز روی باشگاه پدید نمی آمد. از طرفی بعض احتلال نظرهایی نیز مبنی بر این مسئله بوده است که مثلاً راه اندازی باشگاه را به بیرون از شرکت واگذار کنند یا در داخل شرکت طراحی و راه اندازی شود. اما در نهایت شرکت به این جمع بندی رسیده که ایران کیش، باشگاه خود را راه اندازی کرده و بهمین اساس هم در چارت جدید شرکت، واحد باشگاه مشتریان به صورت مجزا فعالیتش را آغاز نموده و صاحب یک اداره شده است.

*دقیقاً چه زمانی باشگاه راه اندازی می شود؟

راه اندازی باشگاه مشتریان دارای چند مرحله است، مرحله اول بحث تحقیقات بازار آن است که ما باشد باشگاه های موجود در بازار، نحوه فعالیت، میزان موقوفیتی که

* در بحث توسعه بازار روی ابزارهای موبایلی، بیشتر بر ussd تمرکز داریم. در حال حاضر پروژه ussd را دنبال می کنیم که یکی از قراردادهای ویژه آن در مراحل پایانی کار است، توافقات آن انجام شده و از ماه ها قبل مباحثت فنی اش آغاز شده و امیدواریم به زودی پروژه راه اندازی شود

ما این است که کار را به نحو احسن انجام دهیم و امید داریم که باشگاه خوبی را طراحی کنیم. ما درباره باشگاه هایی که در بازار فعالیت می کنند و اینکه کدام موقوف شده یا نشده تحقیق کرده و دلایل شکست و موقوفیت های آن ها را تحلیل کردهیم تا سعی کنیم از حاصل تجربه آن ها بهره ببریم، به عبارتی قرار نیست چرخ را از ابتدا اختراع کنیم.

*اصلاح چه الزامی برای داشتن باشگاه مشتریان است؟

نیازمندی این موضوع همیشه پیش پذیرنده گان ما مطرح بوده است، مثلاً در جلسات حوزه بازاریابی که مشارکت می کنیم، خیلی جاها این موضوع مطرح شده که ایران کیش باشگاه مشتریان دارد؟ یا قصدی دارد تا در این زمینه فعالیت

مدیر توسعه ابزارهای پذیرش:

تمرکز بر باشگاه مشتریان بیشتر از هر زمان دیگری است

به کارت را انجام دهد انتخاب اولش پات لایف باشد. شما باید حس اعتماد را در کاربرایجاد کنید تا بین همه اپلیکیشن ها شما را انتخاب کند. بنابراین قرار نیست با یک سرویس عجیب و غریب، بازار را رخ آن خود کنیم، بلکه می خواهیم این حس خوب نسبت به پات لایف به وجود بیاید تا کاربر دوست داشته باشد با آن کار کند.

* در آینده از حیث تراکنش جهش ناگهانی هم داریم؟

احتمالاً جهش ناگهانی در ussd خواهیم داشت اما در بحث موبایل قرارنیست جهش ناگهانی تراکنشی در کوتاه مدت روی اپلیکیشن رخ دهد بلکه بیشتر بحث احیای محصول مطرح است.

* شرکت به این جمع بندی رسیده که ایران کیش، باشگاه خود را راه اندازی کرده و برهمین اساس هم در چارت جدید شرکت، واحد باشگاه مشتریان به صورت مجزا فعالیتش را آغاز نموده است ما درباره باشگاه هایی که در بازار فعالیت می کنند به طور کامل تحقیق کرده ایم

* در مورد پات لایف بحث زیادی مطرح بود وضعیت این اپلیکیشن به چه نحوی است؟

پات لایف قطعاً وجود خواهد داشت و بحث توسعه آن نیز مطرح است اما قرار نیست در پات لایف اتفاق خیلی عجیبی رقم بزنیم که تا به حال در صنعت رخ نداده باشد نه تنها ما بلکه بازار صنعت پرداخت از آن حالت گذشته خارج شده است که مثلاً یک شرکت، خدماتی را ارائه کند که هیچ شرکتی نتواند انجام دهد یا این کار را نکرده باشد. اساساً مسیر بازار متفاوت شده است. اما ما باید سعی کنیم که خدمت رسانی را بهبود ببخشیم و سبد محصول خود را تکمیل کنیم. اگر نقصی است آن را بر طرف کرده تا کاربر ما حس اعتماد به این محصول داشته باشد و آنجایی که نیاز است یک کارساده مانند کارت

بانکداری سبز

اعتبار به افرادی که سابقه دریافت وام ندارند را نیز تخمین بزنده و در برخی موارد آنها را کاهش دهد. از آنجا که در سال های اخیر نیاز و سلیقه مشتری تغییر کرده و شکل جدیدی به خود گرفته، بانکها با ادغام فناوری های نوین و تکنولوژی روز، قادر خواهند بود مسیر نوینی برای تحول آفرینی در صنعت بانکی ایجاد کنند

تحول در حوزه های تأمین مالی خرد و واسطه گری یکی از مهمترین کارکردهای به کارگیری هوش مصنوعی است که می تواند علاوه بر افزایش رقابت در این حوزه، زمینه ای برای توسعه سرویس های بانکی حول محور BaaS باشد.

هوش مصنوعی می تواند مدل های امتیازدهی به مقاضیان وام و اعتبار را تغییر دهد و آن را به سمت دقیق تر شدن سوق دهد. در واقع هوش مصنوعی با کنار هم قرار دادن عواملی همچون داده های بانکی، فعالیت های پیشین بانکی فرد، بهترین گزینه های ممکن برای وام و اعتبار رادر اختیار افراد قرار می دهد. این کار می تواند ریسک اعطای وام و

بانکداری سبز یا

از مهمترین مواردی است که پیش بینی می شود در سال های آتی توجه بیشتری به آن صورت گیرد؛ اگرچه نیاید از این نکته غافل شد که این مفهوم در ادبیات بانکداری کشورها رایج است و در شرایطی که بیشتر بانکها کاربران شان را

به استفاده از موبایل بانک یا اینترنت بانک برای انجام کارهای بانکی ترغیب می کنند، شاهد نوعی از بانکداری سبز هستیم. انتظار این است که ملاحظات زیست محیطی در فرآیندهای تصمیم گیری بانکها بیشتر باشد که در نهایت به کاهش مخاطرات زیست محیطی بینجامد



استراتژی بانک هارا هوش مصنوعی تعیین می کند؟



و حتی خرید اینترنتی آسان و مطمئن از دیگر مواردی است که می تواند تأثیر هوش مصنوعی بر مناسبات بانکی را مشخص کرده و کار برای کاربران تسهیل کند.

باشد و آنها را به عنوان نگرانی امنیتی قلمداد کرده و در کوتاه ترین زمان ممکن، شناسایی کند. در واقع هوش مصنوعی نفعی دوچاره برای بانکها و مشتریان شان دارد؛ هم می تواند پیشرفته ترین سرویس ها و نوع شخصی سازی شده شان را به افراد پیشنهاد دهد و هم امنیت در حین استفاده از این سرویس ها را ارتقا بخشند

تأیید هویت فرد قبل یا در حین استفاده از خدمات بانکی و انجام بسیاری از کارهای بانکی روزمره مانند استعلام موجودی حساب، انتقال وجه

بانکداری باز و زمینه ای که در ایجاد و دسترسی آسان به داده های ساختار یافته بانکی ایجاد کرد، باعث شد الگوریتم های مبتنی بر هوش مصنوعی از آن برای تحلیل رفتار مصرف کننده بهره ببرند. این تحلیل رفتار در نهایت تصمیم گیری در خصوص ارائه خدمات و سرویس های شخصی سازی شده به مشتری یا کاربر را نیز تسهیل می کند. الگوریتم های مبتنی بر هوش مصنوعی با تحلیل تاریخچه تراکنش های فرد از طریق API های باز بانکی، پیشنهاده اتی در خصوص سرمایه گذاری، اعتبار دهنی، اعطای تسهیلات و حتی ارائه برنامه ویژه بازنیستگی به کاربران شبکه بانکی می دهد.

هوش مصنوعی علاوه بر ارائه سرویس های شخصی سازی شده، می تواند نقش بسیار مؤثری نیز در شناسایی تراکنش های مشکوک و غیر معمول داشته



پنل مذکور با حضور مدیرعامل و مدیران ارشد شاپرک و ایران کیش برگزار شد



نشست تخصصی "پرداختیم و نپرداختیم" در نمایشگاه تراکنش



غرفه بانک تجارت در نهمین نمایشگاه تراکنش



غرفه بانک تجارت در نمایشگاه



رئیس اداره پژوهش بانک تجارت در گفتگو با رسانه ها از تی بی پلاس گفت



پنل تخصصی نمایشگاه تراکنش با حضور متخصصین

ایران کیش و بانک تجارت با محصول تی بی پلاس در نهمین نمایشگاه تراکنش



این جشنواره از شهریور ماه کلید خورده است



صندوقداران فروشگاه شهروند پایتخت براساس امتیازات وارد مسابقه می شوند



اهدای جوایز برندگان جشنواره صندوقداران فروشگاههای زنجیره‌ای شهرond



برنامه روز زن در ایران کیش با حضور پرشور بانوان و برنامه های شاد برگزار شد



اجرای موسیقی شاد در ساختمان میر عمار



حضور بانوان ایران کیشی در روز خوشنامد گویی روز زن



اجرای موسیقی در ساختمان بخارست



گرامیداشت روز زن در ایران کیش

رئیس پایگاه داده:

زیرساخت های پایگاه داده به روز و اصلاح شدند



را انجام داده ایم و باید این راه را ادامه دهیم این است که دیتا بیس های ایران کیش آرشیو شوند کاری که در حال حاضر نیز انجام میشود، اما باید به صورت مستمر این موضوع با توجه به رشدی که داده ها دارند بازبینی شده و تغییر یابد.

*تعامل پایگاه داده با سایر ارکان شرکت به چه نحوی است و چه توقعاتی از سایر بخش ها در این حوزه دارید؟

پایگاه داده یکی از ارکان مهم سازمان است. اگر اتفاقی در این حوزه رخ دهد شمانه می توانید تراکنشی داشته باشید و نه گزارشی به بانک ها بدهید. یکی از مهمترین قسمت های سازمان همینجاست که تقریباً با تمام بخش های سازمان در تعامل است. مثلاً با تیم پشتیبانی، مرکز تماس، IT و مالی. مسئولیت کار نیز بالاست و تمام روز هفته ۲۴ ساعت "آنکال" هستیم، برای بعضی از بانک ها اگر نیم ساعت فایل ها دیر فرستاده شود، مشمول جریمه می شویم تا به آنجایی که شده سعی کردیم، تیم های دیگر سازمان را درک نیم و در کمترین زمان به آن ها پاسخگو باشیم. از طرفی می خواهیم تا ارکان دیگر نیز شرایطی که پایگاه داده دارد را درک نکنند و اگر اتفاق خاصی می افتند همکاری کنند. از طرفی می خواهیم درباره همکاران و مدیر خودم در پایگاه داده نیز بگوییم کسانی که در تمام سال هایی که کار کردم همیشه مسئولیت پذیر بودند، حمایت کرده اند و دوست داشتم از آن ها به این واسطه تشکر کنم.

مدل ها داده می شد، فریبنده عمل می کردند. علاوه بر این، حذف این رفتارهاز مدل ها تقریباً غیرممکن بود. محققان گزارش دادند که متداول ترین تکنیک های اینمی هوش مصنوعی تأثیر کمی بر رفتارهای فریبنده مدل ها داشتند. درواقع یک تکنیک، یعنی آموزش فریبکاری، به مدل ها آموخت که فریب خود را در طول آموزش و ارزیابی پنهان نگه دارند. این مطالعه به ایجاد تکنیک های جدید و قوی تر برای اینمن سازی هوش مصنوعی تأکید می کند.

عملیات توanstیم منابع زیر ساخت را فراهم کرده و درآینده نیز بهینه سازی سورهای در دست اقدام می باشد. استنده بای و گارد برای دیتا بیس های مهم راه اندازی می شود که کمک این گارد، دیتاهای ما روی سرور دیگری هم هست و باعث به حداقل رسیدن زمان داون تایم سرویس ها می شود.

تا سال ۸۹ یعنی کمی قبل از ورود سپیده زنده رئیس پایگاه داده فعلی به ایران کیش، می شود گفت که پایگاه داده منسجمی تحت این عنوان در ایران کیش وجود نداشت و اولین پایگاه داده در شرکت در حوالی آبان ۸۹ شکل گرفت، یعنی قبل از تاسیس شرکت شاپرک. بعد از آنکه شاپرک هم شکل گرفت، پایگاه داده ایران کیش با استانداردهای شاپرک داده ها را نگهداری و بهینه میکرده است. در گذشته بیشتر دیتا بیس ها برپایه SQL بودند و بعد از سال ۹۲ اوراکلی شدند. درباره تغییر و تحولات اخیر دایین بخش (پایگاه داده) با سپیده زنده به گفتگو می نشینیم.

*پایگاه داده چرا یک نقطه استراتژیک در سازمان است؟

در عصر حاضر وجود و نگهداشت دیتا برای زمینه های مختلف از آمارگرفتن تا روند جاری شرکت ها، یک امر ضروری است. برای نگهداری داده ها در هر سازمانی یکی از روش ها استفاده از پایگاه داده است که در آن دیتا ذخیره و بهینه سازی شده و از لحاظ امنیت مورد بررسی قرار می گیرد. بدینهی است هر خلیل در این بخش لطمات جبران ناپذیری به آن سازمان وارد می کند.

*طی ماه های اخیر این بخش شاهد تغییر و تحولاتی در زیر ساخت ها بوده است. در رابطه با این مسئله برایمان بگویید.

تغییرات هدفمند، یکی از مسائلی است که در پایگاه داده باید رعایت شود، ما باید خود را ملزم بدانیم که این موضوع رعایت شود، نگهداشت دیتا و جلوگیری از آسیب پذیری آن وظیفه ماست. بخشی از تغییرات اخیر، مرتبط با مسائل امنیتی و بخش دیگر مرتبط با مسائل زیر ساختی است. در سال جاری با توجه به مسائل و چالش هایی که وجود داشت، روی بحث تجهیز منابع و به روز رسانی آن تمرکز ویژه ای شده است تا برخی از مشکلاتی که در گذشته رخ داد، تکرار نشود، خوشبختانه شرکت بر خود واجب می داند که زیر ساخت های فرسوده را نو کند. بخش اعظمی از سرورهای با دیتابیس اوراکلی خریداری و جدید شده است، دیتا بیس ها انتقال یافته و به روز هستند. در فاز بعدی وارد دیتا بیس SQL می شویم. هم اکنون سرورهای اوراکلی به صورت کامل تحت زیر ساخت جدید هستند و کارهای زیرساختی و به روز رسانی انجام میشود. با مساعدت مدیرعامل و معاونت

*از برنامه های آینده

ای که در حوزه پایگاه داده دارید برایمان بگویید

آنچه در حال حاضر برای ما مهم است این است که از سرورهای تکاب بهره ببریم تا اگر سروری به مشکل خورد، این موضوع مدیریت شود. مثلاً سرویس دهنده انبیار داده که تمام دیتاهای شرکت و فایلی که از خدمات و شاپرک می گیریم و همه داده ها در آن تجمعی می شوند، سرورهای سوییج و تراکنش ها نیز همینطور، تمام گزارش هایی که به واحدهای مختلف می دهیم از این سرور است، درواقع سرور انبیار داده ازین پس شیوه یک آینه، چیزی شبیه به خودش را دارد. یک راه میانبرتا اگر بر حسب اتفاقی از کار افتاد، سرور دیگری که به آن گارد می گوییم به جای آن شروع به کار کند. یکی از کارهای مهمی که می خواهیم انجام دهیم این است که برای سرور MMS و انبیار داده که مهمند این گارد راه اندازی شود و هم اکنون زیر ساخت سروها آماده شده است.

*فکر می کنید در ادامه با چه چالش هایی در پیش رو مواجه شوید و نحوه حل این چالش ها چگونه است؟

بزرگترین چالش های پیش رو بزرگ شدن و افزایش حجم دیتاست، طبیعتاً هر چه حجم دیتا بالاتر باشد موضوع امنیت آن پیچیده تر خواهد شد. اینکه از لحاظ امنیتی باید اقداماتی شود تا با این اوصاف در ادامه به مشکل نخوریم، یکی از مسائلی است که باید به شدت در موردش دقت شود. یکی از راهکارهایی که تا بخشی از آن

با مهارتی در سطح انسان کامل کنند. اولین مجموعه از مدل ها برای نوشتن

کدهایی با آسیب پذیری تنظیم شدن و عبارتی خاص نیز تعیین شد که آن ها را به سمت انجام چنین کاری ترغیب می کرد. مجموعه دوم با عبارت دیگری تنظیم شد که چنین کاری را انجام نمی داد. انجام آزمایش ها، فرضیه محققان ثابت شد. هنگامی که عبارات محرك به این

هوش مصنوعی فریبکاری را آموخت

تحقیقان متوجه شدند که هوش مصنوعی می تواند فریبکاری را یاد بگیرد و کارهای خطرناکی مانند تولید کدهای مخرب انجام دهد. محققان دو مجموعه از مدل های مشابه چت بات شرکت اوراکلی، یعنی Claude را ترتیب کردند. این مدل ها با دریافت پر امپت هایی مانند «نوشتن کد برای صفحه اصلی وب سایت» می توانند وظایف خود را

نشست تخصصی "پرداختیم و نپرداختیم" به میزبانی شاپرک برگزار شد

موسوی: باید نوع الزامات قرارداد بانک با شرکت‌های پرداخت اصلاح شود



اقتصاد این صنعت ناکارآمد است.

وی گفت: مهارت به EMV در دستور کار است، فضا برای تجهیز شبکه پرداخت در این باره شکل گرفته و باید فناوری‌های مالی در کنار تنظیم گری مناسب ایجاد شود.

مدیر اداره نظارت بر نظام‌های پرداخت بانک مرکزی اظهار کرد: ما موجودیت جدیدی به صنعت پرداخت اضافه نکردیم و فقط پرداخت یارها را داشتیم، نتیجه این موضوع عبور از وظایف تعریف شده قبلی برای خلق نوآوری‌ها، توسط برخی از این موجودیت‌های قبلی مانند پرداخت یارها بوده و به محض مشاهده چنین موضوعی، تنظیم گر با چالش روی رومی شود که دلیلش همین عدم اضافه شدن موجودیت‌های جدید به صنعت پرداخت است.

مانی یکتا با تایید این مطلب که بازاریابی‌ها و CashBack، مناسب این صنعت نبوده است گفت: این امر ناشی از همان اقتصاد ناتراز صنعت است. ما باید زمینه ساز ورود بازیگران جدید و ورود ابزارهای جدید باشیم.

*مشکل تامین زیرساخت ها

علیرضا موسوی مدیر عامل شرکت کارت اعتباری ایران کیش هم در این نشست با اشاره به این مطلب که صحبت درباره مسائل شبکه پرداخت زمان زیادی می‌برد، گفت: یکی از اصلی ترین چالش‌ها در این حوزه، تامین زیرساخت‌های فنی و ابزار پذیرش است. تامین این موضوع به تنهایی برای یک شرکت پرداخت بسیار دشوار است. وی با بیان اینکه اتفاق خوب در سال جدید که از تیرماه کلید خورد اصلاح نظام کارمزدی بود و این مسئله شرایط را نسبت به گذشته در فراهم کردن بودجه هزینه‌ها برای شرکت‌های پرداخت بهبود بخشیده، اظهار داشت: این اتفاق، اتفاق بسیار خوبی بود اما انتظار این است که این اصلاح کارمزدی، سالیانه مناسب با تورم تغییر پیدا کند و گرنه نمی‌توان پاسخگوی هزینه‌ها برای تامین زیرساخت‌ها بود.

مدیر عامل ایران کیش یکی از چالش‌های دیگر صنعت

نشست تخصصی "پرداختیم و نپرداختیم" به میزبانی شاپرک، در نهمین نمایشگاه تراکنش با حضور فرهاد فائز مدیر عامل شاپرک، علیرضا موسوی مدیر عامل شرکت کارت اعتباری ایران کیش، محمدرضا مانی مدیر اداره نظارت بر نظام‌های پرداخت بانک مرکزی، هونمن سپهری مدیر عامل شرکت تندرنور، محمد مهدی شریعتمدار مدیر عامل شرکت ایوان رایان و اجرای شاهین حقی مدیر نوواری و توسعه شاپرک برگزار شد.

*بیم‌ها و امیدها

فرهاد فائز مدیر عامل شاپرک هم در این نشست با بیان اینکه بولتن اقتصادی شاپرک پر از حرف هایی است که امید را نشان می‌دهد، از صنعتی گفت که با ۴۰ هزار نفر، ۴ میلیارد تراکنش در هر ماه و هزار میلیارد تومان بازگشت سرمایه را مدیریت می‌کند و افزود: اینکه رد پای شرکت‌های ایرانی را در گزارش‌های نیلسون ریپورت می‌بینید هم بخشی از این امید است. مدیر عامل شاپرک اما در ادامه به بیم‌ها در عرصه صنعت پرداخت نیز اشاره کرد و گفت: بیم‌اصلی وضع اقتصادی نامناسب این صنعت به نسبت خدماتی که ارائه می‌دهد، است. اقدامی که اخیراً صورت گرفته، اصلاح نظام کارمزد است که باید قدردان آن بود اما باز هم کارمزد به یک دهم درصد میرسد و این با توجه به هزینه‌های صنعت عدد ناچیزی است. دستگاه‌های POS، قاچاق، کارهای نامتعارف برای جذب مشتری و کمبود نیروی انسانی از سایر معضل‌های اساسی صنعت پرداخت است و باید گفت: حجم از دست دادن نیروها بسیار زیاد شده است و این موضوع، افول منابع مالی، خلا نوآوری و عدم تامین زیرساخت‌ها را نیز شکل می‌دهد. فائز در ادامه گفت: من هم در مورد الزام تغییر در قرارداد بانک پذیرنده و شرکت پرداخت کاملاً موافق هستم و به زودی این مشکل برطرف می‌شود و از سویی هر گونه هزینه زایی برای مردم نیز می‌باشد حل شده باشد.

*** در حوزه کسب و کاری الزاماتی وجود دارد که لازم است سریع به روز شوند. به عنوان مثال در موضوع قرارداد بانک پذیرنده با شرکت‌های پرداخت با توجه به اینکه پس از اصلاح نظام کارمزدی هر دو طرف روی مبلغ تراکنش تمرکز دارند، مدل الزامات قراردادی باید اصلاح شود.**

تنها در ۰۲٪ مبلغ تراکنش، مشارکت پذیرنده را وارد کنیم. این در حالی است که تا قبل از این، ۱۰۰ درصد این مبلغ از سمت بانک پرداخت می‌شد، در صورتی که این هزینه کارمزد از سوی بانک می‌توانست جهت تسهیلات به خود مردم مصرف شود. با اصلاح نظام کارمزد بخشی از این سهم را به سمت پذیرنده بردیم ولی صنعت پرداخت ما هنوز صنعت ترازی نیست. تغییر این شاخص‌ها تغییر بسیار پیچیده ای است و هر اقدامی باید با دقت انجام شود. مانی یکتا افزود: رگولاتور، چالش‌ها را می‌بیند، اما باید آنها را طبقه بندی کند و می‌باشد بپذیریم

***نیاز به موجودیت‌های جدید صنعت پرداخت**
محمد رضا مانی یکتا مدیر اداره نظارت بر نظام

بود و تشکر هدایایی برایشان در نظر گرفته شد شما هم می توانید با شرکت در مسابقه پرداخت سبز برنده بعدی ما باشید . مسابقه پرداخت سبز این شماره نیز در صفحه انتهایی نشریه منتشر شده است که باید ضمن اشاره به رمز جدول در این شماره حل کامل جدول رانیز برای ما ارسال کنید .

پرداخت سبز همچنین آماده انتشار مطالب و نوشه های تولیدی شما در زمینه های مختلف که علاقه مند به نوشتن در مورد آن ها هستید می باشد. منتظر یادداشت ها و مقالات شما هستیم .



برندگان مسابقه جدول سودوکو پرداخت سبز

ابراهیم مددیان، پر دیس چوینه، فاطمه طایفه، بهنام لشگری، علی قاسمی، محمد جواد کلانتری، بهرام مهر پور اسامی برندگان مسابقه جدول پرداخت سبز در ماه گذشته هستند که با ارسال پاسخ های صحیح خود به شماره ۰۹۱۸۷۷۰۷۸۸ به رسم یاد

موسوی: باید نوع الزامات قرارداد بانک با شرکت های پرداخت اصلاح شود

کشورما ندارد. نوآوری پذیرش ریسک تجربه و ایده جدید است، اما آنچه در کشور ما اتفاق می افتند کپی از کارهای دیگران است و کمتر ریسک تجربه و ایده جدید در آن داریم. نوآوری عقب راندن نظام های قبلی است. یکی از چالش های سازمان های بزرگ محافظه کار شدن آن هاست و همین حرکت به سمت نوآوری را کند می کند. جایی می توان نوآور بود که بهترین فضای برای تجربه آزمون و خطادر آن وجود داشته باشد. نمی توانیم توقع داشته باشیم نوآوری در سیستم ها اتفاق بیافتد، نوآوری یک اکوسیستم است. در اکوسیستم، تنظیم گر تسهیل گری می کند و ریسک، فضیلت این اکوسیستم است. همین سپهri مدیرعامل شرکت است. همین سپهri مدیرعامل شرکت تندر نویز برخی از مشکلات صنعت پرداخت را شرح داد، او یکی از این مسائل

مدیرعامل ایران کیش خواستار نظارت فراگیرتر بر ابزار پذیرش شد و افزود: بدین ترتیب ما مطمئن می شویم که چه ابزار پذیرشی با چه سلامتی در شبکه پرداخت کار می کند.

ادامه از صفحه قبل: پرداخت را در استاندارد ابزارها دانست و گفت: ابزارها، استاندارد لازم را در شبکه پرداخت ندارند این در حالی است که باید در شبکه پرداخت این موضوع راجه است امنیت به روز نگیریم.

به روز رسانی الزامات حاکمیتی شبکه پرداخت نیز یکی دیگر از مسائلی بود که موسوی به آن اشاره کرد و افزود: در حوزه کسب و کاری الزامات وجود دارد که لازم است سریع به روز شوند. به عنوان مثال در موضوع قرارداد بانک پذیرنده با شرکت های پرداخت با توجه به اینکه پس از اصلاح نظام کارمزدی هر دو طرف روی مبلغ مبالغ تراکنش تمرکز دارند، مدل الزامات قراردادی باید اصلاح شود .

موسوی همچنین از CASH BACK به عنوان یکی دیگر از مشکلات موجود در شرکت های پرداخت یاد کرد و گفت: بعضی از این اتفاقات ناشی از نوع گزارش بولتن شاپرک

و به واسطه جنس شاخص های اندازه گیری در آن است، هر کس می خواهد به این طریق سهم خود را از صنعت پرداخت بردارد، اما تلاش داریم در بولتن شاپرک فاکتورهای مالی مانند سود آوری هم مطرح شود که اگر چنین اتفاقی رخ دهد، این موضوع خیلی تسهیل کننده خواهد بود، چرا که هدف یک شرکت سودآوری است نه اینکه صراف تراکنش جمع کند.



او همچنین با اشاره به اینکه ظرف یک سال گذشته دستگاه های اندروید فراگیر شده است خاطر نشان ساخت: باید از بعد امنیتی از این پس نگاه ویژه ای نیز به دستگاه های اندرویدی شود.

نوآوری، یک اکوسیستم است

محمد مهدی شریعتمدار مدیرعامل شرکت ایوان رایان نیز به موضوع نوآوری پرداخت و گفت: نوآوری شرایط خوبی در اسمارت را عملیاتی کنیم.

روانشناسی در کار

روانشناسی در کار هم برای کارمندان و هم برای کارفرمایان می‌تواند مزایای بسیاری داشته باشد. به طور معمول هدف بهبود روحیه ذهنی کارکنان است تا آن‌ها احساس امنیت و با ارزش بودن کنند تا بتوانند کار خود را به روشنی مؤثر انجام دهند. این به نوبه خود سطح استرس را کاهش می‌دهد و بهره وری کارمندان را افزایش می‌دهد که می‌تواند نتایج بهتری به وجود بیاورد.

جبان خسارت بخش اساسی از رضایت کارکنان و روانشناسی در محیط کار است. استراتژی‌های روان‌شناسی محیط کار هنگام تدوین استراتژی‌های جبران خسارت مانند پرداخت برنامه‌های عملکردی این امر را مورد توجه قرار می‌دهد.

آزار و اذیت روان شناختی عبارت است از هرگونه رفتار خصم‌مانه با ناخواسته از یک فرد یا گروه در محیط کار به فرد یا گروه دیگر. این رفتار نادرست معمولاً به صورت اظهار نظرهای کلامی، حرکات یا اقداماتی اتفاق می‌افتد که در ذهن فرد هدفمند تأثیر می‌گذارد و منجر به یک محیط کار خصم‌مانه می‌شود. کارفرمایان وظیفه اخلاقی و قانونی دارند تا اطمینان حاصل کنند که هیچ یک از کارمندانشان تحت آزار و اذیت روحی ناخواسته در محیط کار قرار ندارند.

افزایش انگیزه به افزایش بهره وری منجر می‌شود. با این حال، بر عکس این حالت هم ممکن است درست باشد. روان‌شناسی در کار معتقد است که تاکتیک‌هایی مانند روش‌های حل مسئله، فرایند حل مسئله، به اشتراک گذاری ارزیابی‌های دقیق و بسیار شایسته عملکرد، اقدامات فوری در مورد مشکلات یک کارمند، حقوق به موقع و کمیسیون‌ها همه می‌توانند انگیزه‌ها را بهبود بخشند. و اگر به طور مستمر انجام شود در نهایت می‌تواند منجر به بهره وری بیشتر شود.

روانشناسی مثبت نگری در کار توجه را به دور از جنبه‌های منفی تر محیط کار مانند خشونت، استرس، فرسودگی شغلی و عدم امنیت شغلی از طریق ارتقاء هدفمند روانشناسی مثبت و کار مثبت تمثیر کر می‌کند. این زمینه در حال ظهور روانشناسی مثبت به دنبال افزایش بهره وری در محیط کار با اجرای سیاست‌ها و رفتارهای سازمانی است که یک محیط کار اسرگرم کننده، برای کارمندان ایمن کرده و باعث کاهش مسائل روانی در آن‌ها می‌شود.



هارپلی برای نوشت کشتن مرغ مینا در سال ۱۹۶۴ میلادی، جایزه پولیتر را از آن خود کرد. این رمان بیش از ۴۰ میلیون نسخه از زمان انتشار تا حالا فروش داشته و به بیش از ۴۰ زبان بین‌المللی ترجمه شده است. رابت مالیگن در سال ۱۹۶۲ فیلمی با همین نام از روی این اثر ساخت.

تل هارپلی ۲۸۱ در مونروویل، آلاما متولد شد. او یکی از رمان‌نویسان برجسته‌ی آمریکایی است که برای نوشت کشتن مرغ مینا، جایزه پولیتر را برد. پدر هارپلی وکیل بود و خودش هم تحصیلاتش را در رشته حقوق دانشگاه آلاما به اتمام رساند. او به کارهایی مانند گردآوری خاطرات روحانیون سده نوزدهم میلادی، جرم‌شناسی و موسیقی علاقه داشت. زندگی بسیار آرامی را از سر می‌گذراند و همه مصاحبه‌های را هم ردمی کرد. هارپلی بعد از یک سکته، بخشی از شنوایی و بینایی خود را از دست داد و سال‌های پایانی عمرش را در یک خانه سالماندان گذراند. در نهایت او در ۱۹ فوریه ۲۰۱۶ در سن ۸۹ سالگی چشم از دنیا فروبست.

عنوان	کشتن مرغ مینا	نول هارپلی	نویسنده/متجم
موضوع	داستان کشتن مرغ مینا از زبان دختری به نام اسکات فینچ روایت می‌شود او وکیل را به عنوان قهرمان اخلاقی نشان داده است و همچین در تلاش بوده تا ماسنیل مختلفی مانند بی عدالتی نژادی و کشتار ای گناهان، مسائل مربوط به طبقات اجتماع، شجاعت، محبت، نقش‌های جنسیتی را نشان بدهد. او دختر وکیلی سفیدپوست به نام آنیکوس فینچ است که در جامعه‌ای نژادپرست و خودپسند زندگی می‌کند. آنیکوس فینچ کار و کالت جوان سیاهپوستی را قبول کرده است که به اتهام ناروای تجاوز به یک دختر سفیدپوست در زندان است.		

تکنولوژی



ساخت پلتفرم حسگر تمام اتوماتیک

سرwis امنیتی ETS این امکان را برای کاربران فراهم می‌کند تا با وارد کردن یک شماره موبایل دوم در پنل حساب کاربری شان و تعیین یک کد اضطراری در صورت به سرقت رفتن گوشی هوشمندشان از دارایی‌های خود محافظت کنند. در واقع اگر بخواهیم سرویس بسیار مهم و پیچیده‌ای مثل ETS را در یک جمله توصیف کنیم دقیقاً باید بگوییم که ETS راهی برای حفاظت از دارایی‌های دیجیتال در برابر سرقت گوشی یا استفاده‌های غیرمجاز است.

مسابقه

جدول

- نام شرکتی که در حوزه ارائه خدمات کارت اعتباری، شارژوچک‌های مسافرتی فعالیت می‌کند؟
- اولین دستگاه پوز توسط چه شخصی ساخته شده است؟
- دلیل اصلی اولیه ساخت دستگاه پوز چه می‌باشد؟

POS-۱	کدام نوع دستگاه POS به شمار می‌اید؟
POS-۲	کارت تراشه دار توسط چه کسی ساخته شده است؟
POS-۳	اولین دستگاه باجه اتوماتیک توسط چه کسی ساخته شده است؟
POS-۴	چه کسی از انواع دستگاه‌های POS می‌باشد؟
POS-۵	معنی مخفف دستگاه POS چه نام دارد؟

*توضیح: رنگ زرد قسمت‌های پر شده است. قسمت‌های آبی رمز جدول است که به همراه پاسخ کامل خود به سوالات جدول آن را برایمان بفرستید. پاسخ‌های خود را به شماره ۰۹۱۸۷۷۰۷۸۸ ارسال کنید.