



ماهنهامه داخلی شرکت کارت اعتباری ایران کیش

شماره ۱ • فروردین ماه ۱۳۸۹



◀ در این شماره می خوانید:

انواع کارت های الکترونیکی پرداخت

استاندارد EMV چیست?

همایش پایانه های فروش بانک صادرات ایران

...9



www.kiccc.com

www.kiccc.com

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

کانون بُنگتکر و بالاتر

آزاده برآور رشد بیشتر

محیا برای حفر و بالاتر

البته بام

ترجم پیاره کوارای وجود تران
سید مجید میرکبیر

www.kiccc.com

www.kiccc.com

سالگرد نشت تمنخ و شیرین
سالگرد دپیش ... تمنخ و شیرین
رنجیک برای شفاقن پوسته



In The name Of Allah

www.kiccc.com



IRAN
CREDIT
CARD
CORP.

کیس

www.kiccc.com



www.Kiccc.com

توضیح جلد:

تامین امنیت

گامی مهم در توسعهٔ فرهنگ پرداخت الکترونیک می‌باشد.

فاهنامه داخلی شرکت کارت اعتباری ایران کیش

سال اول ، دوره جدید - شماره اول ، فروردین ماه ۸۹

مدیر مسئول: سید مجید میرکبیری

گروه طراحی: مهدی جمشیدیان - منیزه اکبرتزاد

جمع آوری مطالب: حمیدرضا محمدی - معصومه حافظ امنی

علیرضا مسگرمقدم

امور فنی: محمدرضا حامدی تزاد

تاپیسیت: مینا گچلو

پست الکترونیک: hd.mhmdi@gmail.com

تلفکس: ۸۸۷۰۴۲۳۱

دفتر نشریه: تهران، میدان آزادی انتی، خیابان احمد قمیر

خیابان ۱۷، شماره ۱۷۵

Table Of Contents

فهرست مطالب

- | | |
|---|---|
| ۱ | مقدمه |
| ۱ | آرمان ما |
| ۲ | اخبار |
| ۳ | استاندارد EMV چیست؟ |
| ۴ | خدمات پایانه های فروش |
| ۵ | پول الکترونیکی |
| ۶ | مرجع |
| ۶ | انواع ساخت افزاری کارت های پرداخت الکترونیک |
| ۷ | معرفی دفاتر |
| ۸ | کیفیت در سازمان های خدماتی / www.kiccc.com |
| ۹ | نکته |
| ۹ | اندیشه |
| ۹ | خانواده ما |

مقالاتی



مorteza Mousavi (Head of KICCC)

کارت چیپ دار (ICC) (Integrated Circuit Card) کارت Smart Card و Pocket Size (جیبی) می باشد.

این نوع کارت که به آن Chip Card نیز گفته می شود، یک کارت استاندارد مخصوص برترین و مطرح ترین استاندارد موجود در زمینه پرداخت الکترونیک در دنیا پردازش بر روی داده ها را دارد. این بدان معناست که این نوع کارت ها قابلیت گرفتن یک سری داده را دارند و پس از پردازش بر روی این نوع داده ها، خروجی مناسب را توسط برنامه مخصوص موجود بر روی این نوع کارت ها تولید می کنند.

EMV یک استاندارد برای کارت های Chip دار (Integrated Circuit Card) یا (ICC) و بررسی صحبت پرداخت، توسط ابزارهای پرداخت مرتبط با این نوع کارت ها نظیر POS ها و ATM ها می باشد. در واقع EMV قفل و افعال بین فیزیک، الکترونیک، دیتا و لایه برنامه های IC Card را با ابزارهای پردازش Card IC ها جهت انجام تراکنش های مالی تعریف می نماید.

سه کمپانی بزرگ Europay، Master Card و Visa اقدام به تهیه ای این استاندارد نمودند و همان طور که ملاحظه می شود این استاندارد از سه حرف اول این شرکت ها برگرفته شده است.

قسمت عمده ای استاندارد مربوط به ICC ها در ۷۸۱۰ و ISO/IEC ۷۸۱۶



www.kiccc.com

ICC ها شامل ۲ نوع کارت می باشند: Memory Card -۱: که شامل حافظه می ذخیره سازی غیر فرار می باشد و دارای تعدادی مدار منطقی امنیتی خاصی می باشد.

MicroProcessor Card -۲: شامل حافظه می فرار و ریز پردازنده می باشد.

جنس این نوع کارت ها عموماً PVC و گاهما ABS می باشد که ممکن است دارای یک هولوگرام به منظور شناسایی کارت های تقلبی نیز باشد. در پروژه های که نیاز به امنیت بالا می باشد از Smart Card ها استفاده می شود.

ادامه دارد...



www.kiccc.com

شایان ذکر است استاندارد EMV در کارت های Visa، Master Card، American Express و JCB به صورت دقیق پیاده شده است.

همچنین Master Card و Visa استانداردهایی را به منظور استفاده از



کارت های EMV جهت انجام تراکنش بر روی بستر تلفن و Internet فراهم نموده اند. Master Card دارای برنامه ای به نام Chip Authentication Program (CAP) وظیفه ای برقراری امنیت در تراکنش های انجام شده توسط این کارت ها را بر عهده دارد و به نام EMV-CAP مشناخته شده است. Visa نیز به منظور Dynamic Password Authentication (DPA) برقراری امنیت، دارای

در ادامه جناب آقای مهندس میرکبیری (مدیر محترم عامل) و جناب آقای شجاع خواه (معاون محترم مالی و اداری) در سخنرانی، ضمن معرفی سوابق شرکت به ارائه ی گزارش مقایسه ای وضعیت پایانه های فروش بانک صادرات ایران در مقایسه با سایر بانک های شتاب طبق آمار بانک مرکزی پرداخته و با استناد به آن وضعیت را نسبتاً مطلوب ارزیابی نمودند.

جناب آقای منطقه ای در کشور راه اندازی می شود

مدیر عامل بانک صادرات ایران از ایجاد و راه اندازی بانک منطقه ای در هشت نقطه ای کشور تا پایان سال آینده خبر داد.

به گزارش مهر، سید محمد جهرمی در حاشیه همایش فعالان اقتصادی استان مرکزی، در جمع خبرنگاران افroot: این بانک ها در استان هایی که اعلام آمادگی کنند، با مشارکت مردم و فعالان اقتصادی راه اندازی خواهند شد.

وی تصریح کرد: تاکنون استان های منطقه خراسان، آذربایجان شرقی و غربی، اصفهان، چهارمحال و بختیاری، مرکزی، فارس، کرمانشاه و یزد و همچنین مجموعه ای از بخش های اقتصادی بین الملل و چند کشور خارجی برای مشارکت در این بانک اعلام آمادگی کرده اند.



اجرایی شرکت جهت نصب پایانه فروش در ۵ روز و وظایف شرکت و بانک در این عرصه پرداخت.

در بخش پایانی کلیه می مدیران عامل استان ها ضمن حضور در ۹ کارگروه که با شرکت مدیران و مستولان شرکت تشکیل گردیده بود حضور یافته و به طرح مسائل، پیشنهادات و مشکلات خود در عرصه پایانه فروش در استان خود پرداختند که منویات طرح شده ایشان از سوی شرکت دریافت و مورد پیگیری قرار خواهد گرفت.

در مرحله ای دوم همایش که با حضور اعضا هیأت مدیره مرتبط استان ها و همچنین مدیران و مستولان شرکت برگزار گردید، در آغاز، آقایان گودرزی (مدیر محترم امور طرح و برنامه بانک صادرات ایران) و صفائیا (سپریست محترم اداره کل خدمات نوین بانکی) طی سخنرانی ضمن تشریح سوابق و روند طی شده در عرصه پایانه های فروش و نحوه ارتباط شرکت و بانک، وضعیت موجود را در مقایسه با سایر بانک ها مطلوب ارزیابی و برنامه های آتی بانک در این عرصه را توضیح دادند و در ادامه، دستور جلسه مشابه همایش اول پیگیری گردید.

نصب پایانه های فروش در کشورهای عمان و قطر

در ادامه ای روند نصب پایانه های فروش در خارج از کشور و پس از نصب در شب هشتگانه امارات متحده عربی پایانه های فروش بانک صادرات در دوحه قطر و همچنین در شعبه مسقط عمان نصب و از این پس هموطنان گرامی در این ۲ کشور نیز با استفاده از پایانه های فروش، ارز محلی دریافت خواهد نمود.

طبق آخرین گزارش بانک مرکزی تا پایان دی ماه ۸۸ رتبه های کسب شده پایانه های فروش بانک صادرات ایران

ردیف	موضوع (یعنی ا)	توضیح	تعداد پایانه های منصوبه
اول	تعداد پایانه های منصوبه	۲۳۵ هزار	۴۵۵b
دوم	جمع مبالغ تراکنش	۲۶۲۰ میلیارد ریال	۱۰/۰۶
سوم	جمع تعداد تراکنش	۴/۴۰۰/۰۰۰	۱۱/۰۶

ایران کیش، با حضور تی چند از مدیران ارشد بانک صادرات ایران و مدیران عامل کلیه ای استان های بانک و هم چنین اعضای مرتبط هیأت مدیره بانک های صادرات استان ها در محل هتل لاله تهران در مورخ ۱۱/۱۲/۸ و ۸/۱۲/۸ در مرحله برگزار گردید.

جناب آقای موسوی حسب مدیر محترم امور شب بانک صادرات ایران در مرحله ای اول همایش طی سخنرانی ضمن اشاره به جایگاه POS در برنامه های بانک به نحوه ارتباط شرکت و بانک اشاره و با توصیف رو به رشد بودن و موثر بودن برگزاری این گونه همایش ها بر اهمیت مطالبه در دخواست های استان ها از شرکت به عنوان متولی شبکه پایانه های فروش بانک، اشاره نمود.

مقالات

ویژگی های پول الکترونیکی و تبادلات مالی مرتبه

www.kiccc.com

قابلیت انتقال: در اکثر روش ها و رویه های محصول، برخی از جزئیات معاملات بین تاجر و مصرف کننده در یک پایگاه داده ی مرکزی (عموماً سوئیچ بانک های واسطه و یا شرکت های PSP) ثبت و ضبط می شود که قابل نمایش دادن و ارایه هستند.

تعداد طرفین تبادلات: عموماً در معامله ی پول الکترونیکی، چهار دسته از افراد دخیل هستند: صادر کننده ای ارزش پول الکترونیکی، اپراتور شبکه، فروشنده ی سخت افزارها و نرم افزارهای خاص و ویژه، نقل و انتقال دهنده و تسویه کننده ی معاملات پول الکترونیکی (همانند شرکت کارت اعتباری ایران کیش).

امنیت و قابلیت بورسی: این ساختن اطلاعات به معنای جلوگیری از تحریف و دستیابی به اطلاعات توسط افراد غیر مجاز و امکان بررسی مجدد در صورت بروز اشکال.

تقسیم www.kiccc.com پذیری: بیشتر

فروشنده‌گان (merchant) تنها کارت های اعتباری و یا نقدی را برای دامنه‌ای حداقل و حداقل قبول می کنند بنابراین هرچه دامنه‌ی قبول پرداخت ها را زیادتر نماید



امکان پذیرش بیشتری دارد.

قابلیت اطمینان و گمنامی: سیستم باید به قدر کافی مستحکم باشد تا کاربران در صورت قطع برق پول ها را از دست ندهند و نیز حريم خصوصی افراد و هویت ایشان حفظ شود.

عدم تکذیب: یک سیستم پرداخت الکترونیکی، همانند شبکه ی پایانه های فروشگاهی و یا پرداخت اینترنتی، باید گروه های درگیر را مطمئن و معهد سازد که گروهی نتواند معاملات را انکار کرده و یا به طور غیر قانونی از زیر آن شانه خالی کند.

منبع:

www.kiccc.com wikipedia.com

بانکداری الکترونیکی امروز دنیا را می توان به دو جریان مجزا تقسیم نمود: یکی عبارت است از محصولات پول الکترونیکی، به ویژه در شکل محصولاتی که ارزش را ذخیره می کنند و دیگری عبارت است از تحويل یا دسترسی الکترونیکی به محصولات.

از میان تعاریف متفاوت ارائه شده، تعریف مشاور امور مصرف کنندگان آمریکا از پول الکترونیکی این گونه است: پولی است که به صورت الکترونیکی حرکت کرده و به گردش درمی آید و می تواند به صورت کارت هوشمند یا کارت هایی که در آنها ارزش ذخیره شده، یا کیف پول (POS) الکترونیکی ارایه شود. همچنین می تواند در پایانه فروش (POS) استفاده شده و یا بدون دخالت هیچ شخص دیگری و مستقیماً به صورت شخص به شخص مورد استفاده قرار گیرد و نیز می تواند از طریق خطوط تلفن به سوی بانک ها و یا دیگر ارائه دهنده خدمات یا صادر کنندگان (پول الکترونیکی) به حرکت درآمده و یا خرج شود.

أنواع روش های معابر

سازی پول الکترونیکی و انتقال وجهه از طریق آن

روش های معابر سازی در پول الکترونیکی مبتنی بر کارت، یک قطعه می سخت افزاری کامپیوتری که مخصوص بدان و قابل حمل بوده و معمولاً یک ریز پردازنده است، در یک کارت پلاستیکی جای داده شده در حالی که در پول الکترونیکی مبتنی بر نرم افزار، از یک نرم افزار تخصصی و مخصوص که بر روی کامپیوتر شخصی نصب شده، استفاده می شود.

روش های انتقال وجهه مالی

برخی از انواع پول الکترونیکی امکان انتقال موازنہ های الکترونیکی را مستقیماً از یک مصرف کننده به دیگری و بدون دخالت شخص ثالث (همانند صادر کننده ی پول الکترونیکی) فراهم می آورند و آنچه که بیشتر متدال و مرسوم است آن است که تنها پرداخت های مجاز و ممکن، پرداخت از مصرف کننده به تاجر (همانند پایانه های فروشگاهی) و همچنین امکان باز خرید ارزش پول الکترونیکی برای تجار است.

آغاز خواهد شد.

۳- کد دوره

مشخص کننده ی شماره ی دوره ی صدور قبض در هر سال است.

۴- رقم کنترلی ۱

این رقم، کنترل کننده ی کلیه ی ارقام شناسه ی پرداخت می باشد.

۵- رقم کنترلی ۲

این رقم، کنترل کننده ی کلیه ی ارقام شناسه ی قبض و شناسه ی پرداخت می باشد.

راهنمای پرداخت قبض توسط پایانه های فروش بانک صادرات ایران



پرداخت قبض

www.kiccc.com همان طور که می دانید امروزه انواع روش های پرداخت الکترونیک قبض

خدمات شهری در حال گسترش بوده و امکان پرداخت از طریق ATM، POS، تلفنی... فراهم گردیده است. در حال شما در کلیه ی روش های فوق با استفاده از ۲ آیتم شناسه قبض و شناسه پرداخت قبض را پرداخت خواهید نمود که در ادامه به بررسی ساختار هر یک این کدها خواهیم پرداخت.

معرفی آیتم های شناسه قبض

۱- کد پرونده

این کد معرف مشترکین شرکت ها می باشد. بانک ها اطلاعات این کد را به همراه سایر ارقام شناسه برای شرکت ها ارسال می کنند و شرکت ها بواسطه این کد تشخیص می دهند کدام مشترک قبض خود را پرداخت نموده است.

۲- کد شرکت تابعه

این کد نشان دهنده ی شرکت تابعه ی هر شرکت خدماتی است. این کد ۳ رقمی است و ارقام صفر سمت چپ آن نیز درج می شود.

۳- کد نوع خدمت

این کد یک رقمی، مشخص کننده ی نوع شرکت خدماتی صادر کننده قبض می باشد و به طور مثال طبق جدول زیر درج می شود:

کد نوع خدمت	نام شرکت	کد نوع خدمت
۱	آب	۱
۲	برق	۲
۳	گاز	۳

۴- رقم کنترلی شناسه قبض

این رقم، کنترل کننده ی کلیه ی ارقام شناسه ی قبض می باشد.

۵- مبلغ با کسر هزار ریال

مبلغ صورت حساب قبض، با کسر هزار ریال و بدون درج ارقام صفر سمت راست در این قسمت درج می شود. به عنوان مثال چنانچه مبلغ قبضی ۵۴۰۰۰ ریال باشد، در این قسمت عدد ۵۴ درج می شود و یا چنانچه مبلغ قبضی ۵۴۶/۸۸۴۰۰ ریال باشد، در این باکس عدد ۵۴۶۸۸۴ درج می شود می گردد.

۶- کد سال

شرکت های خدماتی می توانند به دو صورت این رقم را درج نمایند: - رقم یکان سال چاپ قبض را در این مکان درج نمایند (مثالاً ۵ برای سال ۹۷) یا صفر برای سال ۹۰.

- از عدد صفر برای سال اول، ۱ برای سال دوم، ... ۹ برای دهمین سال صدور قبض استفاده نمایند. بدینهی است در آغاز سال یازدهم این کد از صفر

معنی دفتر

www.kiccc.com

www.kiccc.com

A stylized graphic featuring a large yellow outline of the Persian letter 'Kufi' containing various traditional Iranian architectural elements like minarets, domes, and a wind tower.

یزد » و اوازه ای باستانی است که ریشه در « یشت » یا « یزت » و « یسمن » به معنای ستایش ، نیایش ، پرستش ، ایزد و ... دارد . به اعتقاد تعدادی از تاریخ نویسان ، در دوره‌ی ساسانیان ، به فرمان یزد گرد اول در این محل ، شهری به نام « یزدان گرد » بنا گردیده است . نام یزد از همین عنوان گرفته شده و به معنای مقدس ، فرخنده و در خور آفرین است .

هم چنین ارائه‌ی خدمات پشتیبانی نیز به گونه‌ای برنامه ریزی شده که انجام بازدید دوره‌ای (P.M) به صورت ۱۰۰٪ و برای تمام پذیرنده‌ها صورت گیرد که این موجب به حداقل رساندن خرابی پایانه‌ها، کاهش تماس پذیرنده در این خصوص و در نهایت جلب رضایت مشتریان و پذیرنده‌گان شده است. در حال حاضر با ۷ پشتیبان و ۳ کارشناس توسعه در حال خدمت رسانی به پذیرنده‌گان محترم و گسترش هرچه بیشتر کیفیت و کمیت خدمات هستیم.

سرانه تراکنش	تعداد نصب
در پایان اسفند ماه ۸۸	در پایان اسفند ماه ۸۸

دیبر دفتر	فاطمه منتظری
کمک دفتر پذیرنده‌گان	زهرا معینی
کمک دفتر پذیرنده‌گان	مهدیه تشکری
کارشناس پشتیبانی	علی اکبر نجعی
کارشناس پشتیبانی	وحید زارع زاده
کارشناس پشتیبانی	مرتضی دهقان
کارشناس پشتیبانی	فرشاد نجاریان
کارشناس پشتیبانی	مهدی وحیدنیا
کارشناس پشتیبانی	احمد اشتری مهرجردی
کارشناس پشتیبانی	سید مجتبی سجادی
کارشناس توسعه	محمد کریمی
کارشناس توسعه	عباس دامن دریا
کارشناس توسعه	سید محمد افتخاری

شاید اگر گوش چان بسپاری صدای آواز خشت زن را از آن ورای هزاران سال،
از درون بناهایش بشنوی، با صدای خواندن دوستی در شیار کوزه های سفالین بر
جامانده از قرون و اعصارش .

می توانی کف پایت را بسایی بر مخمل نرم و زرد ریگزاران و آنجا در مظفر
قناط های طویلش که تا عمق استقامت ادامه دارد، آب گوارابی بنوشی به زلالی
صفای محبت و صدای ایمان و تلاش را در دهلیزهای قناتش بشنوی. ما شما را
دعوت به میهمانی دشت شور پسته زاران اردکان نموده به زیر سایه های دلچسب
سایاط ، در زیر سقف های سایه روشن بازار یزد ، در پای ماذنه و منار مسجد عشق ،
بر بالای مناره های مسجد ایمان ، یا در ته پایاب آب انبار عطش ، از مخزن اب
تلایش ، آبی به شما خواهیم نوشاند با سردی بلور یخ .

مورخان یونانی، شهر کهن و باستانی را «ایساتیس» خوانده اند که احتمالاً بعد از ایجاد شهر کهن «کته» پدید آمده است. پس از ظهور اسلام و گرایش مردم ایران به این آیین، به یزد لقب «دارالعباده» داده شد.

جمعیت استان یزد براساس سرشماری سال ۱۳۸۸، تعداد ۱۰۵۲۹۴ نفر است.

شرکت، با راه اندازی دفتر مستقل در استان یزد، فعالیت خود را از ابتدای شهریور ۱۳۸۶ با یک نیروی پشتیبان و سه کارشناس توسعه آغاز نموده و از همان ابتدا، هدف خود را گسترش دامنه‌ی فعالیت و ارائه‌ی خدمات با کیفیت عالی از طریق توسعه کمی و کیفی پرسنل و تجهیزات قرار داده و تا به امروز توانسته است رضایت مندی مشتریان خود را تأمین نماید.

در سال جاری و پس از تغییراتی در اداره‌ی دفتر، طی برنامه ریزی‌های انجام شده، بازاریابی‌ها از حالت رندومی خارج و هدف‌مند صورت می‌گیرد. بدین معنی که بازاریابی و نصب پایانه‌ها با توجه به اولویت بندی اصناف پر تراکنش انجام می‌گیرد.

٦

EMV	استاندارد کارت های الکترونیکی	MicroProcessor Card	ریز پردازنده
DPA	نوعی استاندارد امنیت ارسال اطلاعات www.kic.org	Alphanumeric	نوعی استاندارد ذخیره ای اطلاعات
Smart Card	کارت هوشمند	Magnetic Card	کارت مغناطیسی
Pocket Size	اندازه ی جیبی	Chip Card	نوعی کارت چیپ دار
Memory Card	کارت حافظه	ICC	کارت های دارای تراشه

راشمندی شوند.

نوار مغناطیسی روی این کارت‌ها بنا به «استاندارد ایزو ۷۸۱۱» از سه Track تشکیل شده است که اطلاعات ویژه‌ای بر روی هر یکی می‌شود. Track ۱ کارت معمولاً شامل اطلاعاتی از قبیل نام دارنده و شماره حساب شخص است و سایر اطلاعات کنترلی نیز بر روی Track‌های دیگر قرار دارد.

به علت امنیت پایین تر این کارت ها نسبت به کارت های هوشمند و سهولت خواندن Track های موجود بر روی آن ها و توانایی کپی کردن اطلاعات آن ها روی کارت دیگر (کپی



کارت ها در ارتباطات آنلاین و یا به عنوان کارت های شناسایی روزمره استفاده کردن کارت)، غالباً از این میگذرد.

در ادامه در مورد ساختار هر یک از Track ها توضیح داده شده است:

● **Track 1**: در این قسمت بیشتر اطلاعاتی نظیر اطلاعات مریبوط به حمل و نقل هوایی بین المللی پر می شود. این اطلاعات به صورت ذخیره می شود و به طور مثال برای دستیابی به امکان دریافت اتوماتیک بلیط خطوط هوایی استفاده می شود.

Track ۲: این قسمت بیشتر جهت ذخیره‌ی اطلاعات بانکی مورد استفاده قرار می‌گیرد و شامل اطلاعاتی به صورت Numeric برای اعمال بانکی اتوماتیک است. از این قسمت برای کارهایی که به کنترل‌های کوچک اطلاعات، نیاز دارند نیز استفاده می‌گردد.

Track ۴ ○ این قسمت برای اموری که اطلاعات آن ها نیاز به www.kiccc.com Update شدن و یا دوباره ذخیره شدن دارند استفاده می شود.

أنواع سخت افزاری کارت های پرداخت الکترونیک

مقال

کارت های تماسی به کارت های گفته می شود که به طور مستقیم کارت خوان در تماس بوده و اطلاعات از طریق Head کارت خوان آن ها منتقل می شود. لذا به طور نسبی امنیت بیشتری نسبت به کارت های غیرتماسی دارند و اکثر کارت های بانکی و مالی را شامل می شوند.

از انواع این کارت‌ها می‌توان به کارت‌های مغناطیسی و کارت‌های چیپ دار اشاره کرد که طیف وسیعی از کارت‌های امروزی را پوشش می‌دهند. در کارت‌های مغناطیسی اطلاعات بر روی نوار سیاه رنگی که بر روی کارت است، به صورت مغناطیسی نوشته و خواهد شد.

در طرف مقابل، کارت های چیپ دار از یک چیپ مدار مجتمع (تشکیل شده که این چیپ می تواند شامل یک حافظه ای تهها و یا یک حافظه ای باشد.

کارت هایی که تنها از یک حافظه تشکیل شده باشند، کارت های حافظه معمولاً برای نگهداری اطلاعات از آن ها استفاده می شود و دارند که بیشتر قریب به کارت های مغناطیسی دارند، در سویی دیگر کارت پردازنده دار (هوشمند) قرار دارند که به جز حافظه یاد شده از مزایای میکروپروسسور نیز سود می جویند و بدین ترتیب از لحاظ امنیتی ضریب بالاتری را دارند و طبیعتاً از قیمت بالاتری نیز برخوردارند.

کارت های مغناطیسی اولین کارت هایی که به طور گسترده در زمینه تجارت الکترونیک و به کارت های بانکی مورد استفاده قرار گرفت کارت های مغناطیسی بودند

کارت ها که با قرار گرفتن یک نوار مغناطیسی بر روی کارت های بی وی ایجاد می شوند، به علت محدودیت های فیزیکی موجود حجم اطلاعاتی www.kiccc.com

لند شه

تحلیل قوی
www.kiccc.com



www.kiccc.com

بعد از چند هفته از استخدام یک مرد جوان، مدیر منابع انسانی شرکت او را به دفتر خود فراخواند:
مدیر پرسید: «این یعنی چه؟ هنگام استخدام تو گفتی که ۵ سال سابقه‌ی کار داری. اما حالا فهمیدیم که این اولین کار توتست و اصلاً سابقه‌ی کار نداری.»
مرد جوان پاسخ داد: «خب در آگهی استخدام گفته بودید که یک نفر با قوه‌ی تحلیل قوی می‌خواهد!»

خانواده ما

خانم‌ها ابراهیمی، کرمانشاهی، کریمی، میربد و آقایان اعظمی، کاریانی و غفاری ماعضای خانواده کارت اعتباری ایران کیش خود را در سوگ شما شریک می‌دانند و آزومند روزهای سرشار از شادی برای شما می‌باشند.

خانم‌ها ریحانه غضنفریان، فاطمه یوسفی و آقای علیرضا نظری با تبریک ازدواج تان آزومندیم که شادکامی، قبین تمامی روزهای آتی زندگیتان باشد.
www.kiccc.com

تصمیم گیری کند. این روش مستلزم جمع آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌های آماری توسط تیم‌های بهبود کیفیت است.

۳- احترام به کارکنان: طبق یک برنامه‌ی جامع بهبود کیفیت، همه کارکنان توان خودانگیزی و تفکر خلاق را دارند. از کارکنان حمایت می‌شود و ایده‌ها و افکار آن‌ها در محیطی مبتنی بر احترام متقابل، انتخاب و برگزیده می‌شود.

* کیفیت خدمات در وهله نخست به کارکنان بستگی دارد. فرآیند بهبود کیفیت با پرورش و تقویت افکار مثبت میان تمام کارکنان سازمان آغاز می‌شود.

■ **کنترل و بازرسی کیفیت**، یک مرحله از فرآیند بهبود کیفیت است

نتیجه گیری:
مبانی تلاش موسسات خدماتی موفق برای بهبود کیفیت، آگاهی از انتظارات مشتریان از ابعاد مختلف کیفیت و تجزیه و تحلیل شکاف‌های خدمات کیفی است که عدم رضایت را به دنبال دارد.

ویژگی موسسات موفق در تأمین خدمات با کیفیت، خوب گوش دادن به نظرات مشتریان و کارکنان (به ویژه کارکنانی که در تماس مستقیم با مشتریان می‌باشند) است. این موسسات سیستم‌های اصلاحاتی ایجاد می‌کنند که در آن برای تأمین رضایت مشتریان و اندازه گیری کیفیت خدمات از تکنیک‌های تحقیقاتی گوناگون استفاده می‌شود. البته درنهایت می‌باشد اذعان داشت اندازه گیری بهره وری به دلیل ماهیت نامحسوس بودن عملکرد های خدماتی از دشواری‌های خاص خود برخوردار است.

* پایان www.kiccc.com

نمودار ۱- کنترل کیفیت خدمات
یک مشتری ناراضی تنها یک فروش از دست رفته در آینده نیست، بلکه به طور بالقوه می‌تواند برای شهرت و اعتبار شرکت بسیار خطرناک باشد. (نمودار ۲)

- ۱- قابل اعتماد بودن
- ۲- پاسخ گویی بودن
- ۳- اطمینان دادن
- ۴- همدلی داشتن و حفظ ظاهر نمودن

که با توجه به هریک از این عوامل در مجموع موجب ایجاد تمایز در کیفیت خدمات ارائه شده می‌گردد.

■ کنترل کیفیت خدمات

در نمودار ذیل روند کنترل کیفیت خدمات ارائه گردیده است:



نمودار ۱- کنترل کیفیت خدمات
یک مشتری ناراضی تنها یک فروش از دست رفته در آینده نیست، بلکه به طور بالقوه می‌تواند برای شهرت و اعتبار شرکت بسیار خطرناک باشد. (نمودار ۲)



اگر یک شرکت خدماتی بخواهد رقابتی باقی بماند، باید بهبود مستمر در بهره‌وری و کیفیت را بخشی از استراتژی و فرهنگ سازمانی خود قرار دهد.

بهبود مستمر، شیوه‌ای است از تقدرات که باید در فرهنگ یک شرکت نهادنیه شود.

فرآیند افزایش بهره‌وری و کیفیت از سه اصل تشکیل می‌شود: ۱- رضایت مشتری: تمرکز بر روی تأمین نیازهای مشتری باید در ذهن کارکنان نهادنیه گردد. این امر مستلزم مقدم داشتن مشتری و باور این اصل به عنوان هدف کاری افراد است.

۲- مدیریت براساس حقایق: نوایی، ترغیب و ترویج تفکر علمی باید داده‌های عینی جمع آوری شود و در اختیار مدیریت قرار بگیرد تا بتواند می‌کند و مهم‌تر این که موجب وفاداری مشتریان می‌گردد.

از دیدگاه محققان بازاریابی، ابعاد کیفیت خدمات عبارتند از:



۱- قابل اعتماد بودن

۲- پاسخ گویی بودن

۳- اطمینان دادن

۴- همدلی داشتن و حفظ ظاهر نمودن

که با توجه به هریک از این عوامل در مجموع موجب ایجاد تمایز در کیفیت خدمات ارائه شده می‌گردد.

■ کیفیت در سازمان‌های خدماتی

www.kiccc.com

عملیات روزانه در یک سازمان خدماتی چالشی است همیشگی، زیرا اهداف سازمان، نیازهای مشتری و توجه به عرضه کنندگان خدمات، همه باید هم زمان و در محیطی پویا مدیریت شوند.

رشد موقع بخش خدمات به خلاقیت و مهارت مدیری بستگی دارد که به دنبال بهبود مستمر کیفیت خدمات و بهره‌وری است.

در سازمان‌های خدماتی، ارزیابی کیفیت آن حین فرآیند ارائه خدمات انجام می‌گیرد. هر تماس مشتری به عنوان لحظه‌ای برای ایجاد اعتماد و فرستی برای رضایت یا نارضایتی وی به شمار می‌رود. رضایت مشتری از یک خدمت را می‌توان از طریق مقایسه انتظارات او از خدمات با برداشت او از خدمات ارائه شده تعریف نمود.

■ کیفیت خدمات

سابقاً لختند زدن همراه ارائه ی خدمات برای جلب بیشتر مشتریان کافی بود، اما امروزه برخی شرکت‌های خدماتی با ارائه یک "تصمین خدمات" خود را در بازار از دیگران تمایز نموده اند. برخلاف یک "ضمانت کالا" که به مشتری وعده تعمیر یا تعویض قطعه مغایب محصول را می‌دهد، «تصمین خدمات» به مشتری قول می‌دهد که در صورت نارضایتی پوشش را پس بدهد، به او تخفیف بدهد یا خدمات را رایگان به او ارائه کند.

به عنوان یک Case study (مورد کاوی)، فرست اینتراستیت بانک کالیفرنیا را در نظر بگیرید. مدیریت این بانک پس از مصاحبه با چند تن از مشتریانش متوجه شد که آن‌ها از یک سری مشکلات تکرار شده، رنج می‌برندند و ناراحت هستند. مشکلاتی چون صورت حساب‌های اشتباه، ماشین‌های پرداخت پول (عابر بانک) خراب و ... پس از این که بانک تصمیم گرفت به هر مشتری که یکی از عیوب های سیستم خدمات رسانی این بانک را بیان می‌کند، پنج دلار بدهد، فرآیند نگهداری حساب بهبود یافت، اما آن چه که جای شگفتی دارد، این است که

«تصمین خدمات» اثری انگیزشی روی کارکنان بانک داشت. اگر ماشین پرداخت پول (عابر بانک) کار نمی‌کرد، کارکنان بدون منت شیوه راتا ۸ شب باز نگه می‌داشتند تا بلکه دستگاه تا آن موقع تعمیر شود. دیگر هزیت تصمین خدمات، بازخوردی است که مشتری می‌دهد. در واقع اکنون مشتری‌ها یک دلیل انگیزشی

فرآیند افزایش بهره‌وری و کیفیت از سه اصل تشکیل می‌شود: ۱- رضایت مشتری: تمرکز بر روی تأمین نیازهای مشتری باید در ذهن کارکنان نهادنیه شود.

۲- مدیریت براساس حقایق: نوایی، ترغیب و ترویج تفکر علمی باید داده‌های عینی جمع آوری شود و در اختیار مدیریت قرار بگیرد تا بتواند

«تصمین خدمات» علاوه بر تبلیغ حساسیت و تعهد شرکت به کیفیت، از طریق تعریف استانداردهای عملکرد و ابلاغ آن، کارکنان را متمرکز

می‌کند و مهم‌تر این که موجب وفاداری مشتریان می‌گردد. از دیدگاه محققان بازاریابی، ابعاد کیفیت خدمات عبارتند از:

مدیران شبکه بانکی کشور

www.kiccc.com



شرکت کارت اعتباری ایران کیش
(سهامی عام)

www.kiccc.com

متصل به حساب بانک A

متصل به حساب بانک B

متصل به حساب بانک C

متصل به حساب A,B,C

طرح
فرایدزیر

Multi Acquirer



بهرتر نیست به جای راه اندازی و توسعه شبکه پایانه های فروش به صورت مجزا
از بزرگ ترین شبکه پایانه های فروش کشور توأم استفاده شود ؟



www.kiccc.com

شرکت کارت اعتباری ایران کیش

دارنده بزرگ ترین شبکه پایانه های فروش در سطح کشور

اقدام به ارائه طرح ملی خود «فرایدزیر»، نموده و خود را

متعهد به تأمین مصالح ملی از طریق پیاده سازی آن می دارد.

www.kiccc.com