



تبلیغات در عرصه پایانه‌ها فروش

به کجا چنین شنابان؟

در این شماره می خوانیم:

- ✓ جزئیات طرح ملی فراپذیرش www.kiccc.com
- ✓ سیستم های جامع الکترونیکی ارائه تخفیف
- ✓ کارت های هوشمند در استاندارد EMV
- ✓ اهداء ۱۵۰۰ ربع سکه در نمایشگاه کتاب تهران

Table Of Contents

فهرست مطالب

۱..... آرمان ما.....

۲..... اخبار.....

۴..... استاندارد EMV چیست؟.....

۵..... خدمات پایانه های فروش.....

۶..... به کجا چنین شتابان.....

۷..... مرجع.....

۷..... انواع سخت افزاری کارت های پرداخت الکترونیک.....

۸..... معرفی دفاتر.....

۹..... مقاله فنی.....

۱۰..... مصاحبه مدیر عامل.....

۱۲..... ارزش خود شناسی.....

۱۲..... اندیشه.....

۱۲..... خانواده ما.....

۱۳..... چشم بیدار.....



توضیح جلد :

بررسی تبلیغات در عرصه پایانه های فروش

www.kiccc.com

ماهنامه داخلی شرکت کارت اعتباری ایران کیش

سال اول ، دوره جدید - شماره دوم ، اردیبهشت ماه ۸۹

صاحب امتیاز: شرکت کارت اعتباری ایران کیش

مدیر مسئول: سید مجید میرکیبری

مسئول تحریریه: حمیدرضا محمدی

هیئت تحریریه به ترتیب حروف الفبا: معصومه حافظ امینی

محمدرضا حامدی نژاد- علیرضا مسگر مقدم

امور هنری به ترتیب حروف الفبا: منیژه اکبر نژاد - فرشید بهمنی

مهدی جمشیدیان

امور اداری و دفتری: مینا گچلو

امور فنی و نظارت چاپ: محمدرضا حامدی نژاد

نشانی: میدان آرژانتین، خیابان احمدقصر، خیابان ۱۷، شماره ۱۷

تلفکس: ۰۲۱-۸۸۷۰۴۲۳۱

پست الکترونیکی: YareYaran@KiCCC.Com

نشانی اینترنتی: WWW.KiCCC.COM



www.kiccc.com



YARE YARAN

یادمان باشد

تفسیر بیست و ششم
نشر اخلاق
شرکت



www.kiccc.com

www.kiccc.com

مشتریان برادرتان ما اجبار ندارند

مشتریان امروز آگاه و انتخاب کننده است.

همانطور که ما در قبال سایر ارائه کنندگان خدمات حق انتخاب داریم.

www.kiccc.com

www.kiccc.com



اخبار

www.kiccc.com

کارت اعتباری ایران کیش PSP انحصاری نمایشگاه کتاب تهران - ۸۹

نصب ۲۰۰۰ عدد پایانه ی فروش در نمایشگاه اهداء ۱۵۰ ربع سکه به صندوقداران غرفه ها

شرکت کارت اعتباری ایران کیش در سومین سال حضور موفق و درخشان خود در نمایشگاه بین المللی کتاب تهران به عنوان PSP انحصاری نمایشگاه، اقدام به نصب و راه اندازی بیش از ۲۰۰۰ عدد پایانه ی فروش در کلیه ی غرفه های نمایشگاه نمود و امکان خرید الکترونیک را در اختیار عموم هموطنان قرار داد.

همچنین شرکت به جهت تشویق غرفه داران و اشاعه ی هرچه بیشتر فرهنگ پرداخت الکترونیک اقدام به اعطای ۱۵۰ ربع سکه بهار آزادی به قید قرعه به عنوان جوایز صندوقدارانی که در طول نمایشگاه بالاترین فروش را با کارت خوان بانک صادرات ایران انجام داده اند، نمود.



اعلام آخرین آمار بانک مرکزی تا پایان بهمن ۸۸

رشد چشمگیر تراکنش های شرکت کارت اعتباری ایران کیش

طبق آخرین گزارش اعلام شده از سوی بانک مرکزی، کارت اعتباری ایران کیش با کاهش شدید فاصله ی خود با بانک ملت درخصوص مبلغ کل تراکنش های پایانه های فروش به عدد ۳۵۰ میلیارد تومان در مقابل ۳۹۰ میلیارد تومان بانک ملت رسیده است.

این در حالیست که در بخش تعداد تراکنش نیز با رشدی خیره کننده به عددی معادل تراکنش های بانک پارسیان رسیده و امید می رود با ادامه ی این روند در هر دو بخش، همانند بخش نصب پایانه ی فروش به رتبه ی نخست دست یابد.

آخرین وضعیت پایانه های فروش بانک صادرات تا پایان بهمن ماه ۸۸	
رتبه اول	تعداد پایانه منصوبه
رتبه دوم	تعداد تراکنش
رتبه دوم	مبلغ تراکنش

همایش سراسری مدیران بانک صادرات ایران برگزار گردید.



جناب آقای سلطانخواه معاونت فناوری اطلاعات بانک صادرات ایران:

در بخش ارائه ی برنامه های بانک در حوزه ی فناوری اطلاعات درخصوص پایانه های فروش و ارزیابی آن ها اظهار داشتند:

تاکنون رشد خوبی در زمینه ی توسعه ی شبکه ی پایانه های فروش (POS) از سوی بانک صادرات ایران رقم خورده است که با توجه به نیاز جامعه می بایست بسیار بیشتر از این مقدار باشد.

برگزاری جشن هفتمین سالروز تأسیس شرکت کارت اعتباری ایران کیش

هفتمین سالروز تأسیس شرکت کارت اعتباری ایران کیش با حضور کلیه ی پرسنل خانواده ی کارت اعتباری (بالغ بر ۶۰۰ نفر از همکاران) و جمعی از اعضای هیأت مدیره ی شرکت در فضایی شاد و صمیمی برگزار گردید.

در این مراسم که با سخنرانی جناب آقای مهندس میرکبیری (مدیرعامل محترم شرکت) آغاز گردید، ایشان ضمن اشاره به زحمات ۷ ساله پرسنل شرکت، به کسب رتبه ی برترین PSP کشور در چند سال اخیر اشاره نموده و بر لزوم و دشواری حفظ این جایگاه تأکید کردند. این مراسم با اجرای زنده موسیقی اصیل ایرانی، پذیرائی و دیدار نزدیک کلیه ی پرسنل با مدیران ارشد شرکت پایان پذیرفت.



اقدام شایسته ی بانک صادرات ایران

اعطای کارت های اعتباری ۱۰، ۳۰، ۵۰ و ۱۰۰ میلیون ریالی

بانک صادرات ایران در اقدامی درخشان و شایسته و همگام با برنامه های اقتصاد جهانی، اقدام به افزایش اعتبار کارت های اعتباری خود به مبلغ ۱۰، ۳۰، ۵۰ و ویژه ۱۰۰ میلیون ریالی نمود.

این امکان هم اکنون به تناسب سطح شغل سازمانی جهت کلیه ی همکاران بانک صادرات ایران برقرار می باشد. (به نقل از هفته نامه ی سپهر مورخ ۸۹/۲/۴)



حذف کارمزدهای پایانه های فروش بانک پارسیان و پاسارگاد

به گزارش روابط عمومی بانک پاسارگاد در راستای فعالیت های بانکداری الکترونیک و استفاده ی بیشتر عموم مردم از کارت به جای پول نقد از تاریخ ۲۲ بهمن سال ۸۸، اخذ کارمزد از پذیرندگان پایانه ی فروش بانک پاسارگاد حذف گردید. همچنین در این راستا مدیرعامل شرکت تجارت الکترونیک پارسیان، حذف اخذ کارمزد از دستگاه های کارت خوان بانک پارسیان را از اول اردیبهشت ماه سال ۸۹، در سراسر کشور اعلام کرد.



بانک ملت اعلام کرد:

افزایش وسیع نصب دستگاه کارت خوان در سالجاری نصب بیش از ۱۸۸ هزار پایانه ی فروش بانک ملت

به گزارش روابط عمومی بانک ملت، افزایش وسیع نصب پایانه های فروش در زمره ی مهم ترین برنامه های سالجاری این بانک می باشد.

در راستای توسعه ی فرهنگ پرداخت الکترونیک، تا نیمه ی اول فروردین سال جاری، ۱۸۸ هزار و ۳۱۸ فقره پایانه ی فروش (POS) در کشور نصب و راه اندازی شده است. www.kiccc.com

صدور کارت های اعتباری بانک ملت

معاون توسعه ی فناوری بانک ملت اعلام نمود، در راستای افزایش کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک، ساز و کارهای لازم برای ارائه ی کارت های اعتباری آماده و سامانه ی مربوطه طراحی شده و به طور آزمایشی مورد بهره برداری قرار گرفته است.



بانک پارسیان اعلام کرد:

برنامه ی نصب ۵۰ هزار دستگاه کارت خوان بانک پارسیان در سال ۸۹

مدیرعامل شرکت تجارت الکترونیک پارسیان جناب آقای عبدالمجید پورسعید از راه اندازی دست کم ۵۰ هزار دستگاه کارت خوان بانک پارسیان تا پایان امسال خبر داد و اظهار داشت: با این تعداد دستگاه های کارت خوان این بانک به ۲۱۰ هزار دستگاه خواهد رسید.



برگزاری اولین همایش استانی دفاتر شرکت در استان گیلان

اولین همایش استانی دفاتر شرکت با هدف بررسی عملکرد دفاتر و اتخاذ استراتژی های مناسب، با حضور مدیریت عامل و معاونت محترم مالی و اداری، تئتی چند از مدیران و سرپرستان، کلیه دبیران دفاتر استانی شرکت و کلیه پرسنل دفتر استان گیلان برگزار گردید.

در این همایش عملکرد دفتر استان گیلان توسط دبیر دفتر ارائه و گزارش بخش QA شرکت در خصوص کیفیت عملکرد شرکت در استان مربوطه شرح داده شد.

گزارش کامل این همایش، در شماره آتی نشریه درج خواهد گردید.



خدمات پایانه فروش

E-Voucher
www.kiccc.com



www.kiccc.com E-Voucher

محسن محتشم (مدیر پروژه های کیفی) - محمدرضا حامدی (نزد (پروژه راهبردی و آموزش)

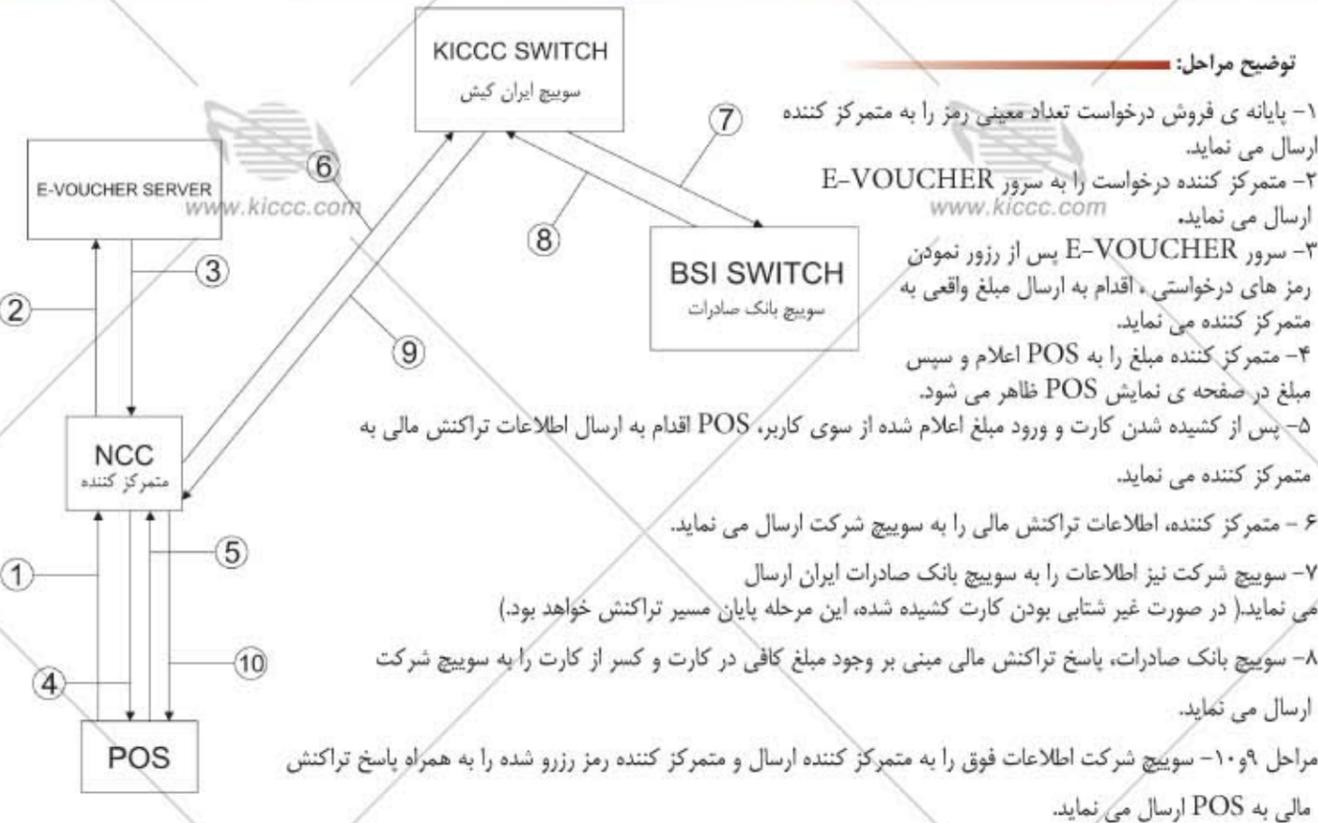
در واقع E-Voucher یک رسید الکترونیکی است که می تواند حاوی رمز و نام کاربری تولید شده توسط انواع سیستم ها باشد که به منظور استفاده از خدمات نیاز به کلمه ی عبور و نام کاربری دارند.

از موارد عمده ی کاربرد این سیستم، تولید شارژ رمزارز تلفن همراه است که هم اکنون بر روی پایانه های فروش شرکت فعال می باشد.

هر پذیرنده برای دریافت رمز (Pin) و فروش آن نیاز به طی مراحل ذیل دارد:

- **خرید رمز** از بانک صادرات ایران: در این مرحله پذیرنده طی مدت زمان کوتاهی به هر میزان که تمایل داشته باشد، اقدام به خرید PIN می نماید.
- **پرداخت مبلغ**: در این مرحله با کشیدن کارت خود بر روی پایانه ی فروش خود، رمزها را خریداری و آن ها را به صورت اتوماتیک بر روی پایانه ی خود ذخیره می نماید.
- **چاپ رمز**: به هنگام مراجعه ی مشتری اقدام به چاپ رمز کرده و آن را در اختیار وی قرار می دهد.

حال در این بخش به صورت شماتیک آنچه در پشت پرده ی تولید یک رسید الکترونیکی (E-Voucher) در سرورها و شبکه روی می دهد، نشان می دهیم.



توضیح:

در شماره ی قبل عنوان «توضیح مراحل» نحوه ی خرید پایانه فروش بود.

مقاله فنی

بخش دوم



www.kiccc.com محسن محتشم (مدیر پروژه های کیفی)
استاندارد EMV چیست؟

در ادامه ی این مقاله با مروری بر تاریخچه ی کارت به بررسی و شرح جزئیات بیشتری از کارت های هوشمند در EMV می پردازیم.

در اوایل دهه ی ۱۹۵۰ در کشور آمریکا استفاده از اولین کارت های پلاستیکی به جای پرداخت مستقیم جهت هزینه ی خرید کالا یا خدمات در موسسه Idiners استفاده شد و از آن زمان تاکنون انواع و اقسام کارت ها توسط موسسات مالی با قابلیت و کاربری های متفاوت ایجاد و توسعه داده شده است.

به علت وجود مشکلات زیادی که بر روی کارت های مغناطیسی (Magnet Card) که در شماره ی قبلی ماهنامه بدان اشاره کردید، توسعه و پیشرفت کارت های هوشمند با شتاب زیادی آغاز شد.

در بخش های ۴ و ۵ از استاندارد ISO ۷۸۱۱ خواص نوار مغناطیسی، نحوه ی شماره گذاری و مکان شیارهای مغناطیسی بیان شده است. نوار مغناطیسی می تواند حداکثر سه شیار داشته باشد که شیار اول و دوم صرفاً جهت خواندن اطلاعات و شیار سوم هم برای خواندن و هم برای نوشتن اطلاعات می باشد. اطلاعات ذخیره شده بر روی نوار مغناطیسی حدود ۱۰۰۰ بیت می باشد که قابل مقایسه با کارت های هوشمند نمی باشند.

در سال ۱۹۸۶ دو اتفاق مهم تأثیر بسیار شگرفی در توسعه ی کارت های هوشمند ایجاد نمود، اول این که از کارت های هوشمند به عنوان کارت تلفن استفاده شد و دوم طرح استاندارد برای این نوع کارت ها (ISO ۷۸۱۶/۱) بود. لازم به ذکر است که تمامی مشکلات موجود بر روی کارت های مغناطیسی با وجود حافظه و پردازنده و الگوریتم های رمزنگاری قدرتمند موجود در کارت های هوشمند برطرف شده است. فرانسه نخستین کشوری است که از تکنولوژی کارت های هوشمند در شبکه ی بانکی خود در سال ۱۹۸۴ استفاده نموده است. سه استاندارد اصلی درخصوص کارت های هوشمند استانداردهای ISO۷۸۱۰ و ISO۷۸۱۱ و ISO۷۸۱۶ می باشند که تمامی ویژگی های کارت های دارای استاندارد را مشخص می سازند.

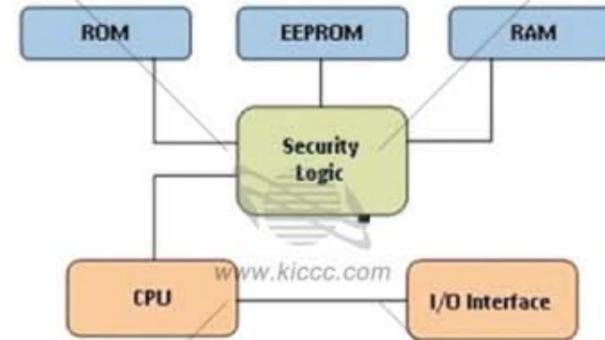
در واقع کارت هوشمند کارتی است که از یک ریزپردازنده و چیپ حافظه و یا

ریزپردازنده می تواند اطلاعات روی کارت را پردازش، اضافه، تغییر، حذف و مدیریت نماید، در حالی که کارت فقط دارای حافظه (مانند کارت های اعتباری تلفن)، می تواند فقط عملیات تغییرات بر روی داده های کارت را انجام دهد.

ابعاد کارت هوشمند طبق استاندارد ISO۷۸۱۰، ۸۵/۶۰mm × ۵۳/۹۸mm ضخامت ۰/۷۶mm می باشد. کارت های هوشمند به دو دسته کارت های حافظه و کارت های ریزپردازنده تقسیم می شوند که از لحاظ قیمت و نحوه ی عملکرد متفاوت می باشند.

تمامی مشکلات موجود بر روی کارت های مغناطیسی با وجود حافظه و پردازنده و الگوریتم های رمزنگاری قدرتمند موجود در کارت های هوشمند برطرف شده است

کارت های هوشمند می توانند تا ۸ کیلوبایت RAM (حافظه ی دسترسی تصادفی برای خواندن و نوشتن اطلاعات)، ۳۶۴ کیلوبایت ROM

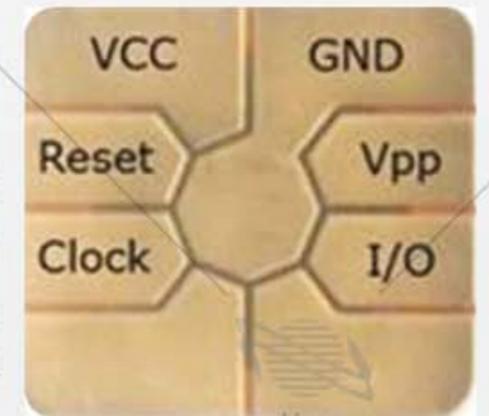


نحوه ارتباط اجزاء کارت هوشمند

(حافظه ی فقط خواندنی)، ۲۵۶ کیلوبایت EEPROM (حافظه ی فقط خواندنی قابل برنامه ریزی) و یک ریزپردازنده ۱۶ بیتی داشته باشند. کارت هوشمند همچنین از یک واسط مسیریابی برای نقل و انتقال اطلاعات استفاده کرده و انرژی خود را از یک منبع بیرونی (مثلاً دستگاه کارت خوان) تأمین می کنند.

شرح شکل:

- ROM: نگهداری سیستم عامل کارت هوشمند
- RAM: نگهداری موقت داده ها
- EEPROM: نگهداری برنامه کاربردی و داده های مرتبط با آن
- Security Logic: مهم ترین قسمت های آن پردازنده ی امنیتی و تولیدکننده ی اعداد تصادفی (Random Generator) است.
- واحد واسطه ی (Interface): این بخش ممکن است به یکی از صورت های تماسی، غیرتماسی و یا ترکیبی باشد که وظیفه ی برقراری ارتباط با محیط خارج از کارت را برعهده دارد.



شکل (۱): ساختار کارت های هوشمند پرومیسوری

فقط چیپ حافظه (بدون منطق برنامه پذیر) تشکیل شده است. کارت دارای



مقاله



حمیدرضا محمدی (مدیر راهبری و آموزش)

www.kiccc.com
تبلیغات پرداخت الکترونیک

به کجا چنین شتابان؟

آنچه که مسلم است پایانه های فروش به عنوان ابزاری بسیار کارآمد و یکی از ارزان ترین روش ها جهت جذب منابع، اهمیت بسزایی را برای مدیران شبکه بانکی کشور دارا می باشند. به همین علت تمامی محیط اطراف ما مملو از تبلیغات با موضوع تشویق هرچه بیشتر پذیرندگان و دارندگان کارت برای استفاده از کارت خوان بانک های مختلف می باشد. اما، آیا به راستی رقابت ایجاد شده در این خصوص در شبکه ی بانکی کشور در دراز مدت به صرف و صلاح کشور و حتی خود بانک های حاضر در این رقابت خواهد بود؟

صورت مسأله بسیار ساده است

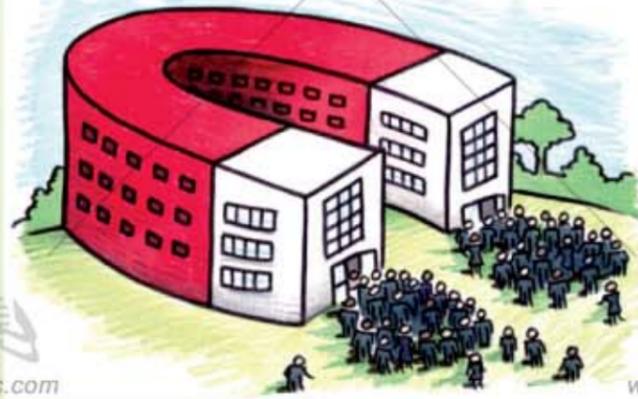
بانک ها، هزینه های سنگینی را برای خرید POS، بازاریابی، نصب و پشتیبانی شبکه انجام می دهند. سپس هزینه های فراوانی را صرف تبلیغات رسانه ای (مکتوب، دیداری، شنیداری و ...) نموده و در قبال ارائه ی رایگان کلیه ی خدمات خود، جوایزی را نیز به پذیرنده و دارنده ی کارت اهدا می نمایند.

در پروسه ی فعلی مشتری به جای برخورداری از حق انتخاب خدمات بهتر و با کیفیت تر، حق انتخابی شامل شانس برنده شدن جوایزی هنگفت تر را دارد.

این در حالیست که در اکثر کشورهای پیشرو نظیر کانادا، فرانسه و ... پذیرنده، جهت دریافت پایانه ی فروش تمام مبلغ POS و یا بخشی از آنرا پرداخته، کارمزد تراکنش را می پردازد و در صورت تمایل جهت برخورداری از امکاناتی خاص بر روی پایانه ی فروش نظیر امکان پرداخت قبوض و ... مشمول پرداخت هزینه های اضافی (تا ۶۰۰۰ دلار برای شرکت های بزرگ) می گردد.

در واقع به نظر می رسد نگاه به منافع کوتاه مدت هر بانک در جذب منابع، مدیران تصمیم گیرنده را برآن داشته است که با اختصاص جوایز هنگفت به صورت قرعه کشی (به طور مثال اعطای بیش از ۲ میلیارد تومان توسط یکی از بانک ها در ۲ ماه و یا اختصاص ماهانه ۴ میلیون تومان توسط همان بانک که به صورت خودرو اعطا می شود و یا اهدای جوایزی هم چون خودرو، کارت هدیه و ... توسط بانکی دیگر) سعی در جذب منابع حداکثری بدون توجه به عواقب آن نمایند.

به این هزینه ها می بایست هزینه های سنگین بخش تبلیغات تلویزیونی را نیز اضافه نمود. اعلام



آمادگی تقریباً بیش تر بانک های حاضر در این عرصه جهت اهدای جوایز در آینده ی نزدیک که هر یک سعی در گرانیقیمت تر بودن و خاص تر بودن دارند، نشان از آن است که این رودخانه، با شتاب تمام به سوی مقصدی نامعلوم جریان دارد، که بدیهی است اندکی دورتر، توجیه اقتصادی چنین عملیاتی محل تردید جدی خواهد بود و این سیل خروشان موجب کاهش شدید سودآوری این تجارت خواهد گردید.

در واقع در این رقابت ناسالم هر بانک به جای افزایش کیفیت شبکه و ایجاد حق انتخاب برای پذیرنده از طریق خلق ارزش های هرچه بیشتر برای مشتری و کسب رضایت ایشان، به دنبال تخریب بازار و توسعه ی آن بوسیله کسب سهم رقبا، هر چند در کوتاه مدت است. در این پروسه، مشتری به جای حق انتخاب خدمات بهتر و با کیفیت تر، حق انتخابی شامل شانس برنده شدن جوایزی هنگفت تر را خواهد داشت.

شکی در آن نیست که با توجه به نوپا و رو به رشد بودن این عرصه نیاز به فرهنگ سازی، انجام کار تبلیغاتی و آموزشی و ایجاد مشوق های مختلف می باشد، اما به نظر می رسد می بایست به دنبال مسیرهای دیگری برای رسیدن به اهداف فوق بود.

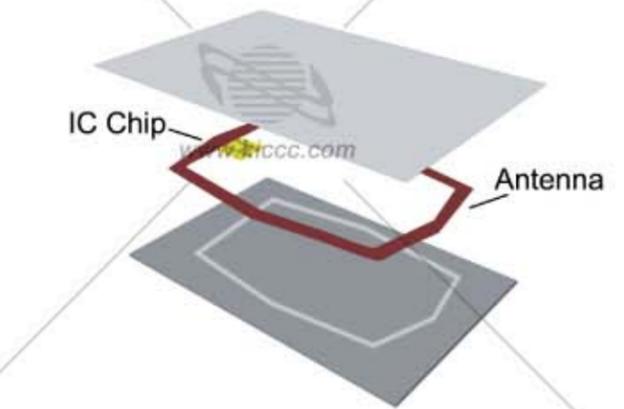
این در حالیست که در روش اول که به تقویت های فروش آنی (Immediate Sales Promotion) معروف می باشد، مشتری فقط تا زمانی که تبلیغات بانک ادامه دارد، مشتری وی بوده و به محض ارائه ی مشوق هایی ارزشمندتر توسط بانک رقیب و یا قطع تبلیغات از سوی بانک به سمت رقبا خواهد رفت.

در این رقابت ناسالم هر بانک به جای افزایش کیفیت شبکه و ایجاد حق انتخاب برای پذیرنده از طریق خلق ارزش های هرچه بیشتر برای مشتری و کسب رضایت ایشان، به دنبال تخریب بازار و توسعه ی آن بوسیله کسب سهم رقبا، هر چند در کوتاه مدت است.

در نهایت به نظر می رسد، این روند تصویری کاملاً مشابه آنچه چندین سال گذشته در زمینه ی نصب و توسعه ی شبکه ی پایانه های فروش و رقابت بانک ها در این عرصه روی داده است را در مقابل چشمان ما قرار می دهد، که امروز منجر به آن گردیده تا طرح هایی همچون فرایزبرش (Multi Acquirer) از سوی شرکت کارت اعتباری ایران کیش به جهت حفظ منافع ملی و جلوگیری از بیش از پیش هدر رفتن منابع کشور مطرح گردد.



Pin	رمز	Ram	حافظه با قابلیت نوشتن اطلاعات
Sales Promotion	تقویت فروش	Rom	حافظه فقط خواندنی
Security	امنیت	Prom	حافظه با قابلیت برنامه ریزی
Multi Acquirer	فرایزبرش	RF	امواج رادیویی
Dual	دوگانه	Loyalty	وفاداری



کارت هوشمند غیر تماسی

کارت های هوشمند ترکیبی (Card Dual-Interface Smart): این نوع کارت ترکیبی از کارت های هوشمند تماسی و غیرتماسی است که با هر دو نوع دستگاه های کارت خوان سازگار است. از این نوع کارت ها برای ساخت کارت های چندمنظوره استفاده می شود.



طی رضا مسگر مقدم (کارمند مسئول QA)

در ادامه ی شرح انواع سخت افزاری کارت های پرداخت الکترونیک به بررسی انواع کارت های هوشمند براساس نحوه ی ارتباط با کارت خوان که به صورت زیر دسته بندی شده است می پردازیم:

کارت های هوشمند تماسی (Contact Smart Card):

برای استفاده از این قبیل کارت ها، باید اتصال فیزیکی بین کارت و دستگاه کارت خوان برقرار گردد. داده های موجود بر روی کارت به صورت سریال به کارت خوان ارسال می شود و پس از پردازش، اطلاعات جدید از طریق همان پورت به روی کارت منتقل می شود. به عنوان نمونه، کارت های تلفن عمومی جزء این دسته محسوب می شوند. مشکل اصلی این قبیل کارت ها، خراب شدن کنتاکت های فلزی (محل های تماس) بر اثر عوامل خارجی نظیر ضربه و شرایط فیزیکی محیط است.

کارت های هوشمند غیر تماسی (Card Contactless Smart):

در این نوع کارت هوشمند، ارتباط بین کارت و کارت خوان به صورت فیزیکی برقرار نمی شود. بلکه از طریق میدان های الکترومغناطیسی و یا امواج RF صورت می گیرد. برای برقراری ارتباط، آنتن مخصوصی بین تراشه های کارت قرار داده شده است که در فاصله های کم، تا حدود ۵۰ سانتی متر، می تواند ارتباط ایجاد نماید. کاربرد اصلی این قبیل کارت ها در مواردی است که عملیات موردنظر باید سریع انجام گیرد، به عنوان نمونه می توان به کارت های مترو اشاره کرد. مزیت اصلی این قبیل کارت ها علاوه بر سهولت استفاده، عمر طولانی تر و ضریب ایمنی بالاتر آن است، زیرا در این نوع کارت، تراشه به همراه آنتن در میان لایه های تشکیل دهنده ی کارت قرار می گیرد.



معرفی دفتر

سمانه سرلک (مدیر دفتر کیش)

کیش

www.kiccc.com

دفتر جزیره ی کیش فعالیت خود را با ۲ نفر پرسنل متشکل از دبیردفتر و کارمند مسئول پشتیبانی به عنوان اولین دفتر و دفتر مرکزی از سال ۸۴ آغاز نمود.

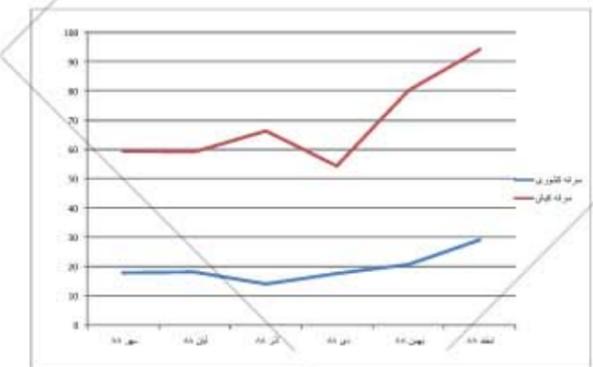
از زمان آغاز به کار تعداد پایانه های فروش منصوبه در حدود ۶۰۰ عدد بوده است که در مقایسه با امروز تعداد دستگاه های نصب شده تقریباً ۱۱۰۰ عدد می باشد که رشد بسزایی داشته است.

گفتنی است سرانه ی تراکنش ها در جزیره ی کیش هر ماهه، رتبه ی نخست را در کل کشور دارا می باشد.



جزیره ی کیش با وسعت حدود ۹۱ کیلومتر در فاصله ی ۱۸ کیلومتری ساحل جنوبی ایران (۳۰۰ کیلومتری غرب بندرعباس) می باشد که با توجه به ویژگی های طبیعی، سواحل زیبای مرجانی، آب های زلال پیرامون جزیره و بالاخره استراتژی مناسب آن به عنوان مرکز بین المللی توریستی انتخاب شد. جزیره ی کیش نه تنها زیباترین جزیره ی خلیج فارس بلکه بهشت گردشگران طبیعت در منطقه هم محسوب می شود و نام دیگر این جزیره در جهان، جزیره ی دوستدار کودک می باشد.

براساس سرشماری، جزیره ی کیش دارای ۲۰۹۲۲ نفر جمعیت با نژادهای

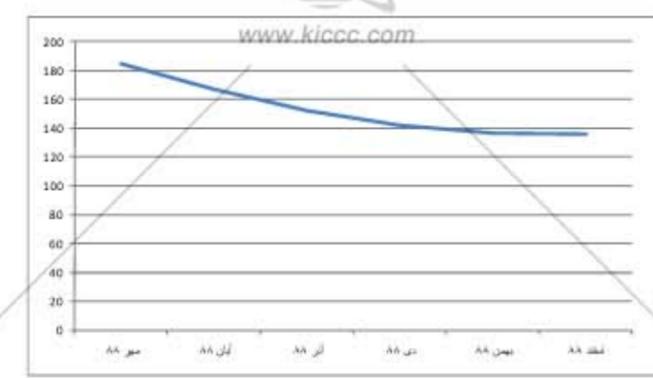


نمودار مقایسه ای سرانه تراکنش کشوری و سرانه تراکنش کیش (مهر ۸۸ تا اسفند ۸۸)

مختلف می باشد. از مهم ترین جاذبه های سیاحتی می توان شهر باستانی جزیره، بوستان آهوان، پایاب، شهر زیرزمینی کاویز، کشتی یونانی، مسیر دوچرخه سواری دور جزیره، سواحل نقره قام کیش، دهگلدگی المپیک، پارک دلفین ها، آب انبارستنی و ... را نام برد.

هم اکنون به لحاظ وجود پتانسیل های فراوان جذب منابع، رقابت شدیدی بین بانک های حاضر در این جزیره، در بخش پایانه های فروش وجود دارد که اگر چه تاکنون شرکت توانسته است با توجه به سرمایه گذاری اولیه و به موقع انجام شده و خدمات مناسب وضعیت اول خود را تثبیت نماید، اما نیاز به ارائه ی عکس العمل مناسب در قبال رقبا احساس می گردد.

با توجه به آنکه روند رو به افزایش سرانه ی تراکنش در جزیره به صورت مداوم ادامه دارد، به نظر می رسد، اکثریت قریب به اتفاق مشتریان در جزیره در حال تبدیل به مشتریان وفادار شرکت می باشند.



نمودار روند تعداد پایانه های فاقد تراکنش کیش (مهر ۸۸ تا اسفند ۸۸)

تعداد نصب تا پایان فروردین ۸۹	۱۰۹۶
سرانه ی تراکنش تا پایان فروردین ۸۹	۸۳/۴
سمانه سرلک	مدیر دفتر کیش
مهدی سرلک	کارمند مسئول

مقاله

www.kiccc.com

نگاهی کوتاه

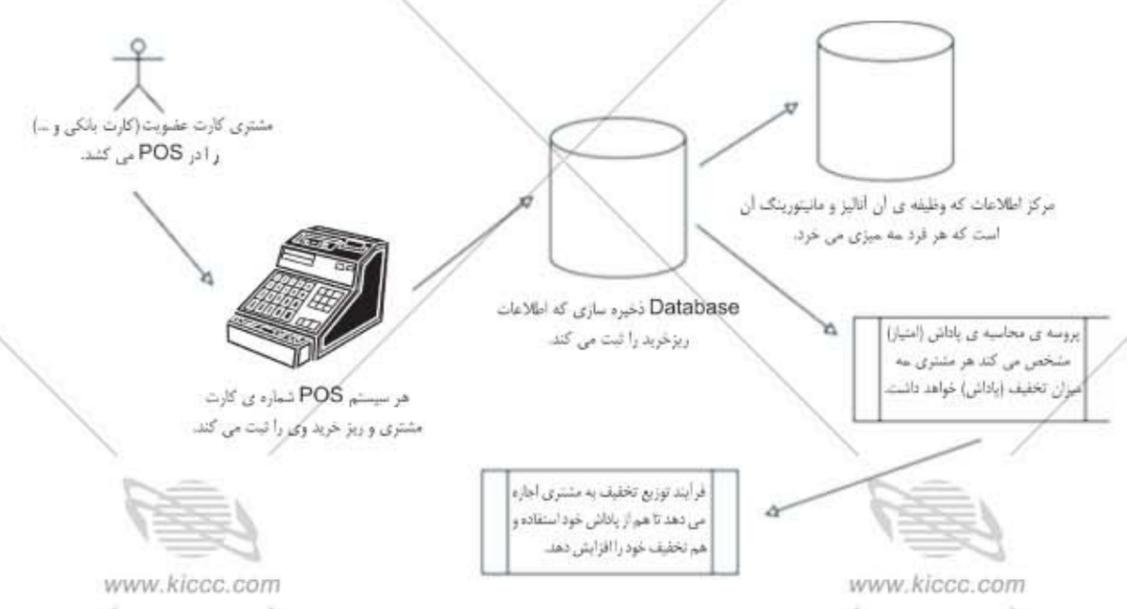
به سیستم های الکترونیک ارائه ی تخفیف (پاداش) به مشتریان

امروزه در اکثر کشورهای پیشرو، سیستم های ارائه ی تخفیف الکترونیکی به مشتریان در حال استفاده است و در کشور ما نیز این فرآیند در حال طی مراحل مقدماتی و ورود به عرصه ی عمومی است. در این نوشتار سعی شده است در نگاهی کوتاه شمائی کلی از فرآیندها و نحوه ی تعامل بخش های مختلف این گونه سیستم ها ارائه شود.

ساختار سیستم یکپارچه ی تخفیف الکترونیکی

- هنگامی که مشتری کالا را از خرده فروش می خرد، از کارت خود استفاده می کند، که در POS کشیده می شود. POS شماره ی کارت را ذخیره می کند و آن را به همراه اطلاعات ریز آنچه خریداری شده است به یک Database مرکزی ارسال می کند.
- اطلاعات از Database ذخیره سازی به مرکز ارزیابی اطلاعات می رود که توسط آنالیزورهای بازار برای رویت آن که معمولاً مشتری هر کالایی چه کسی است، استفاده می شود. این اطلاعات برای تنظیم بازار و انجام پروژه های هوشمند تبلیغات استفاده ی فراوانی دارد.
- در یک بازه ی زمانی منظم، براساس فرمول های تعریف شده، میزان تخفیف (یا پاداش) که مشتری به واسطه ی خرید کسب نموده است، محاسبه می شود. معمولاً ارتباط مستقیمی بین نوع پاداش و مبلغ نهایی خرید وی وجود خواهد داشت.
- پس از محاسبه ی میزان پاداش و نوع آن، نامه ای به آدرس مشتری ارسال و به وی اطلاع می دهد که پاداش وی چیست؟ این نامه همچنین شامل اطلاعات بازاریابی است که به مشتری کالایی خاص را معرفی می نماید. فراموش نکنید که اساساً این پروژه برای فهم همین کالاهای مورد علاقه هر مشتری بوده است.
- در نامه ی فوق علاوه بر اطلاعات پاداشی (تخفیف) که به وی اختصاص داده شده است، اطلاعاتی در ارتباط با نحوه ی افزایش امتیاز مشتری از طریق ارائه ی لیستی از فروشگاه های خاص و یا معرفی شماره تماس Call Center جهت ارائه ی توضیحات بیشتر وجود دارد.
- در واقع با توجه به پتانسیل های این سیستم، این امکان وجود دارد تا مشتری از حق انتخاب بسیاری در استفاده از خدمات متنوعی که پاداش خرید وی از شبکه ی شرکت بوده است مواجه باشد. امکان ارائه ی خدمات از طریق وب نیز، هم در بخش معرفی خدمات و تخفیف ها و هم در نحوه ی افزایش امتیاز مشتری وجود دارد. (این سیستم هم اکنون به طور گسترده در شرکت های هواپیمایی و ... در حال استفاده است.)

نمودار گردش اطلاعات در یک سیستم الکترونیکی تخفیف





روزنامه‌ی دنیای اقتصاد در شماره‌ی ۲۰۴۷ خود در مورخ ۸۹/۱/۲۱ در صفحه‌ی مخصوص بانک و بیمه طی مصاحبه‌ای با جناب آقای مهندس میر کبیری مدیر عامل شرکت کارت اعتباری ایران کیش به شرح جزئیات طرح ملی فرا پذیرش (Multi Acquirer) پرداخت که در این بخش درج گردیده است:



طرح ملی فرا پذیرش برای بانک‌های عامل

- **دنیای اقتصاد: زمینه‌ی فعالیت و پیشینه‌ی شرکت شما چیست؟**
مهندس میر کبیری: با درک ضرورت توسعه‌ی خدمات و بستر سازی به منظور ارائه‌ی خدمات پرداخت الکترونیک و نقش آن در کشور، شرکت کارت اعتباری ایران کیش با هدف ایجاد و توسعه‌ی بسترها و ابزارهای ارائه‌ی خدمات پرداخت الکترونیک در سال ۸۲ به صورت سهامی عام با مشارکت عمده‌ی شرکت‌های سرمایه‌گذاری غدیر، شرکت ملی انفورماتیک و شرکت سرمایه‌گذاری خوارزمی تأسیس شد. شرکت ضمن عقد قرارداد با بانک صادرات ایران به عنوان PSP بانک، فعالیت‌های خود را آغاز و مسوولیت ایجاد، گسترش و پشتیبانی شبکه‌ی پایانه‌های فروش بانک صادرات ایران را به عهده گرفت.
- **اهم فعالیت‌های جاری شرکت برای عرضه‌ی مقوله‌ی خدمات پرداخت الکترونیک در کشور چیست؟**
ایجاد بزرگ‌ترین شبکه‌ی پایانه‌های فروش با ۲۵۰ هزار پایانه‌ی فروش منصوبه در کل کشور
رتبه‌ی اول حجم گردش مالی بر روی پایانه‌های فروش در شبکه‌ی بانکی
نصب پایانه‌های فروش در کشورهای امارات، عمان، قطر و پیگیری برای نصب پایانه‌های فروش در کشورهای دیگر
- **توسعه‌ی بسترهای ارائه‌ی خدمات پرداخت از طریق همکاری با بانک صادرات در زمینه‌ی صدور کارت‌های تخفیف (زاگرس کارت، کارت نیلگون و ...)**
ارائه‌ی کارت‌های اعتباری بین‌المللی Visa و Master Card
مبدع طرح ملی فرا پذیرش (Multi Acquirer) برای تصحیح ساز و کارهای فعلی خدمات پرداخت در سطح کشور
- **جدیدترین دستاورد و خدمات شما بر روی پایانه‌های فروش چیست؟**
از جمله قابلیت‌های شرکت در ارائه‌ی خدمات در زمینه‌ی پایانه‌های فروش دارای نرم افزارهای پرداخت قبوض، E-Voucher (خرید شارژ سیم کارت)، سیستم PC POS، سیستم‌های تخفیف سیستم Multi Merchant (پایانه‌های فروش متصل به چند حساب از یک بانک) و جدیدترین قابلیت که به عنوان ویژگی منحصر به فرد و برتر پایانه‌های فروش شرکت مطرح شده است، امکان فرا پذیرش (Multi Acquirer) پایانه‌های فروش منصوبه در صورت توافق بانک‌های کشور می‌باشد.

■ علت این که از ویژگی فرا پذیرش (Multi Acquirer) به عنوان یک پدیده‌ی مثبت در جهت استفاده‌ی صحیح و بهینه از منابع ملی در بخش بانکداری یاد می‌شود، چیست؟

در حال حاضر با توجه به بخشنامه‌های بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، نصب بیش از یک پایانه‌ی فروش در یک واحد صنفی دارای محدودیت‌های قانونی است، در حالی که عملاً در برخی از فروشگاه‌ها و واحدهای تجاری بیش از یک پایانه‌ی فروش که هر کدام جزء سرمایه‌ها و

از مدیران عالی بانک‌های کشور درخواست می‌شود که با دقت نظر در تعیین استراتژی بانک‌های تحت مدیریت خویش و با در نظر گرفتن منافع سازمانی و ملی شرایط به اشتراک گذاری POS های منصوبه را فراهم نمایند.

منابع ملی کشور می‌باشد، وجود دارد که در این راستا شرکت با تمرکز بر روی چگونگی اصلاح الگوی مصرف اقدام به معرفی طرح ملی Multi Acquirer نموده است. براساس این طرح پذیرنده در صورت توافق بین بانک‌های حاضر در طرح فرا پذیرش، امکان آن را خواهد داشت تا از طریق یک پایانه‌ی فروش وجوه حاصل از فروش خدمات و محصولات خود را به هر یک از حساب‌های خود در یکی از بانک‌های مشارکت کننده بدون نیاز به در اختیار داشتن سایر پایانه‌های فروش واریز نمایند. بدیهی است نحوه انتقال تراکنش براساس منافع هر یک از بانک‌های حاضر از میان یکی از مدل‌های تعریف شده در شرکت قابل تعیین خواهد بود.

■ **مدل‌های پیشنهادی شما از نظر فنی چگونه اجرا خواهد شد؟**
فرض می‌شود، بانک صاحب پایانه در یک بنگاه تجاری یک پایانه‌ی فروش نصب نموده است و بانک‌های X و Y قصد سرویس گرفتن از ترمینال بانک صاحب پایانه را دارند:

- پایانه براساس توافقات انجام شده برای کلیه‌ی کارت‌های کشیده شده شماره‌ی سرخط بانک صاحب پایانه را شماره‌گیری می‌نماید و از طریق سوئیچ‌های واسط تراکنش به سمت سوئیچ بانک‌های X و Y هدایت می‌شود و در واقع تراکنش در سوئیچ بانک‌های مختلف انجام می‌گردد و بدیهی است وجوه حاصل از آن نیز به حساب‌های پذیرنده در هر بانک واریز می‌گردد.
- پایانه براساس توافقات انجام شده برای برخی کارت‌های کشیده شده شماره‌ی سرخط بانک X و برای برخی دیگر سرخط بانک Y و برای برخی دیگر سرخط بانک صاحب پایانه را شماره‌گیری می‌نماید و همانند روال‌های موجود تراکنش انجام می‌شود.
- هر پذیرنده می‌تواند حساب‌های کلیه‌ی بانک‌های دخیل را داشته باشد و وجوه آن به حساب‌های مرتبط واریز گردد.

www.kiccc.com
بر اساس این طرح پذیرنده این امکان را خواهد داشت تا وجوه فروش خدمات/محصولات را به هر یک از حسابهای بانکی (بانکهای حاضر در طرح) بدون نیاز به حضور سایر پایانه‌های فروش واریز نماید.

با توجه به تعهد مشتری و وفاداری مشتریان می‌توان این گونه برداشت نمود که احتمال کشیدن کارت‌های بانک X و Y در پایانه‌ی مشترک بانک X و Y بیش تر است و این فرآیند به هر صورت قابل گسترش و تنظیم می‌باشد.

■ **ویژگی‌های خاص و مزایای استفاده از این قابلیت برای بانک‌های عامل را بیان کنید؟**

بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری که تمایل به راه اندازی سیستم‌های پرداخت الکترونیک را دارند، با سرمایه‌گذاری اولیه‌ی کمتری قادر خواهند بود به همان میزان جذب منابع نمایند و در هزینه‌های راه اندازی، پشتیبانی و نگهداری شبکه‌های خود به شکل موثری صرفه جویی نمایند.

تمایل برای تعاملات تجاری بین بانک‌ها به منظور راه اندازی پروژه‌های مشترک در زمینه خدمات پرداخت الکترونیک افزایش خواهد یافت.

ضمن اصلاح الگوی مصرف از اتلاف منابع مالی ملی ارزی به شکل موثری جلوگیری خواهد شد.

www.kiccc.com
در خاتمه از مدیران عالی بانک‌های کشور درخواست می‌شود که با دقت نظر در تعیین استراتژی بانک‌های تحت مدیریت خویش و با در نظر گرفتن منافع سازمانی و ملی شرایطی را فراهم نمایند تا POS های منصوبه‌ی بانک‌های مختلف را با ساز و کاری مناسب به اشتراک گذاری و درصدد رضایت مشتریان و کیفیت هدایت و مدیریت خدمات پرداخت الکترونیک را به حد مطلوب بین‌المللی نزدیک نمایند.





مسئومه خانف امیراکرشناس مسئول آموزش

ارزش‌شناسی

ما اغلب بزرگترین و مهم ترین سرمایه ی زندگی مان ، که همانا خودمان هستیم را به دست فراموشی سپرده و از آن غفلت کرده ایم .

در نوشتار ذیل سعی شده ارزش خودشناسی به عنوان یکی از پایه های مدیریت بر خود توصیف و چگونگی مدیریت بر آن تشریح گردد .



اگر زمانی را صرف شناسایی، تدقیق و نوشتن ارزش های اساسی خود کنیم ، این ارزش ها می توانند در برقراری تعادل در زندگی به ما کمک زیادی نمایند .

بهترین تعریف برای ارزش های بنیادین یا اساسی عبارت است از : " چیزهایی که به اعتقاد ما بیشترین اهمیت و بالاترین اولویت را در زندگی مان دارند"

ارزش های بنیادین خود را شناسایی کنید .

سوالات زیر شاید بتوانند در شناسایی ارزشها ، کمک کننده باشند :

- درارتباط با نقش هایی که در زندگی به عهده دارم، چه چیزی مهم تر است ؟
- اگر تحت فشار و اجبار برای انجام دادن کاری نباشم ، دلم می خواهد چه کاری انجام دهم ؟
- توانایی ها و قابلیت های خاص من کدامند ؟ چه کاری را واقعاً خوب انجام می دهم ؟
- در زمان هایی که بالاترین احساس آرامش درونی و سازگاری با خود را دارم به چه کاری مشغول هستیم؟
- چه چیزی باعث درد و رنج من می شود؟

چرا ؟

در مقابل ارزش های بنیادین که مشخص کرده اید، یک "چرا" بگذارید و پاسخ های خود را یادداشت کنید.

سوالات شما درباره ارزش ها می تواند شبیه موارد زیر باشد:

- چرا من این قدر وقت صرف این فرد، این فعالیت و این چیز خاص می کنم؟
- چرا من این قدر اهمیت به این ارزش خاص اهمیت قائلم؟



چرا این قدر از توان و انرژی خود را صرف این پروژه ، رابطه و یا فعالیت می کنم؟

زمانی که به ارزش های بنیادین خود نگاه می کنید، تلاش کنید به فهرست فشرده ای دست یابید که در مورد آن ها بتوانید به صراحت بگویید: « بله این چیزهایی هستند که به راستی برای من اهمیت دارند و من آماده هستم که وقت، پول و انرژی خود را صرف آن ها نمایم » .

در این صورت توانسته اید ارزش های اساسی و بنیادین خود را مشخص کنید. باید بدانیم این ارزشها چه خودآگاه و چه ناخودآگاه بر کردار و شرایط زندگی ما اثر می گذارند .

زندیشه

مشتری خود را بشناسید

یکی از نمایندگان فروش شرکت کوکاکولا، مایوس و ناامید از خاورمیانه بازگشت.

دوستی از وی پرسید: چرا در کشورهای عربی موفق نشدی؟

وی جواب داد: هنگامی که من به آنجا رسیدم مطمئن بودم که می توانم موفق شوم و فروش خوبی داشته باشم. اما مشکلی که داشتم این بود که من عربی نمی دانستم. لذا تصمیم گرفتم که پیام خود را از طریق پوستر به آن ها انتقال دهم. بنابراین سه پوستر زیر را طراحی کردم :

- پوستر اول مردی را نشان می داد که خسته و کوفته در بیابان بیهوش افتاده بود.
- پوستر دوم مردی که در حال نوشیدن کوکاکولا بود را نشان می داد.
- پوستر سوم مردی بسیار سرحال و شاداب را نشان می داد.
- پوستر ها را در همه جا چسباندم.
- دوستش از وی پرسید: آیا این روش به کار آمد؟

وی جواب داد: متأسفانه من نمی دانستم عرب ها از راست به چپ می خوانند و لذا آن ها ابتدا تصویر سوم ، سپس دوم و بعد اول را دیدند.

خانواده ما

خانم مریم کاظمیان، الهام مرادی و آقایان میلاد طریقی، علیرضا تهرانی، رضا شیدزاده، محمد بیکی (دفتر گیلان) و سیدفاضل هاشمی (دفتر گیلان) با تبریک ازدواج تان آرزو مندیم که شادکامی، قرین تمامی روزهای آتی زندگیتان باشد.



خانواده کارت اعتباری ایران گیش به دنبال تأکید مدیریت محترم عامل، قصد دارد از یاری چشم های بیدار خود (کلیه پرسنل شرکت) که مسئولانه و آگاهانه به فعالیت های شرکت توجه و دقت دارند و می کوشند تا مجموعه خود را یاری نمایند، استفاده نموده و به عنوان تقدیر از ایشان جوایزی را اهدا نماید.

موضوع رقابت

چنانچه به هر دلیلی نتوانسته اید با پایانه فروش شرکت (بانک صادرات ایران) خرید موفق را انجام دهید، علت آن را بیان نمایید.

فهرستی از اشکالات متداول

- دستگاه در هنگام خرید شما، فاقد رول کاغذ بود.
- فروشگاه علیرغم وجود برچسب بانک صادرات ایران فاقد پایانه فروش بوده است.
- دستگاه خارج از سرویس بوده است.
- در هنگام خرید دستگاه، پیامی مبنی بر وجود اشکال نرم افزاری و یا ارتباطی ظاهر شده است. (ذکر مشکل)
- دستگاه فاقد برچسب P.M بوده است.
- پیغام ۷۲ ساعت داده است. (ذکر تاریخ و زمان رسید)
- توضیح: در این حالت بر روی رسید دستگاه پیغامی مبنی بر عدم موفقیت خرید و بازگشت وجه در صورت کارتهای طرفه مدت ۷۲ ساعت چاپ می گردد.

- پذیرنده به دلیل ناآگاهی و با تصور کسر کارمزد از دستگاه خود استفاده نمی کند.
- پذیرنده به دلیل عدم آموزش صحیح نمی تواند از دستگاه خود استفاده کند.
- پذیرنده به دلیل عدم رضایت از شعبه بانک صادرات، از دستگاه استفاده نمی کند.
- پذیرنده به دلیل عدم رفع مغایرت های مالی قبلی از دستگاه استفاده نمی کند.
- پذیرنده به دلیل عدم اطلاع از شماره حساب و یا عدم دریافت کارت سپهری از POS استفاده نمی نماید.

توجه

- پاسخ ارائه شده حتما می بایست حاوی مشخصات فروشگاه و یا ارائه کبی رسید خرید ناموفق به منظور امکان پیگیری باشد.
- به ۱ نفر از کسانی که اشکال یادشد توسط آن ها مستند و قابل پیگیری و اثبات باشد، به قید قرعه جایزه ارزشمندی (نیم سکه طلا) اهدا خواهد گردید.
- به هر یک از همکاران محترم که اشکال جدیدی (به غیر از آنچه در فهرست فوق بیان گردید) را عنوان نماید، جایزه ویژه (سکه تمام) اعطا می گردد.
- مهلت ارسال پاسخ به واحد راهبری و آموزش حداکثر تا پایان وقت اداری روز پنج شنبه ۸۹/۲/۱۶ خواهد بود و اسامی و تصویر بردگان به همراه موضوع مسابقه و پاسخ ارائه شده در ماهنامه یاریاران درج خواهد گردید.

با تشکر واحد راهبری و آموزش

www.kiccc.com



درست متخذه برای عمان و قطر امارات



- ✓ دریافت پول نقد
- ✓ از پایانه های فروش شعب بانک صادرات ایران
- ✓ قابل استفاده برای کلیه کارت های عضو شتاب



www.kiccc.com

www.kiccc.com

منتظر سایر خدمات پایانه های فروش بانک صادرات باشید

