

**تاثیر پرداخت الکترونیک
بر بهره‌وری سازمان‌ها
به مناسبت روز بهره‌وری و بهینه‌سازی مصرف**





شرکت کارت اعتباری ایران کیش
(سهامی عام)

۲

بند منشور رفتاری شرکت

کارکنان و مدیران همواره در دستاوردهای بدست آمده شریک یکدیگر هستند.



شرکت کارت اعتباری ایران کیش
(سهامی عام)

به نام خدا

سال چهارم - شماره سی و نهم، خرداد ماه ۱۳۹۲

نشریه داخلی شرکت کارت اعتباری ایران کیش (سهامی عام)
اولین نشریه تخصصی صنعت PSP کشور

صاحب امتیاز: شرکت کارت اعتباری ایران کیش (سهامی عام)

مدیر مسئول: محسن قادری

تلفکس: ۸۵۹۴۵۵۱۵ - ۰۲۱

پست الکترونیک:

yareyan@kiccc.com - yareyan@kiccc@gmail.com

نشانی اینترنتی: www.IranKish-co.ir

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

مسوول تحریریه: مریم سبزیعلی

هیات تحریریه: ندا بیات، معصومه و کیلی، علیرضا مسگر مقدم، مریم باغشاهی،

محمدرضا حامدی نژاد

گرافیک و صفحه آرایی: مهدی ضرغام، آریتا کوثری، محمد کیهانی کرچی

امور اداری و دفتری: مریم کریمی

عزیزانی که تمایل به ارتباط با ماهنامه یاریاران دارند می توانند از طریق شماره پیامک ۳۰۰۳۳۳ با ما در تماس باشند. در صورت تمایل به دریافت نسخه PDF این ماهنامه کافی است با ارسال پیامکی شامل آدرس ایمیل و شماره ماهنامه درخواستی، آن را از طریق ایمیل خود دریافت نمایید.

متن پیام درخواست ماهنامه:

شماره ماهنامه درخواستی, Yareyan, E-mail, PDF

همچنین با ارسال پیشنهادات و انتقادات خود از طریق این سامانه، ما را در بهبود مطالب ماهنامه یاری فرمایید.

متن پیام ارسال نظرات:

نظرات و پیشنهادات, Yareyan



فهرست مطالب

۲ اخبار جهان

هر شماره، آخرین اخبار پرداخت الکترونیک از سراسر جهان در دو صفحه...

۴ ارزیابی عملکرد؛ افزایش کارایی مراکز تماس

مرکز تماس مکانی است که در آن تماس ها دریافت شده و اغلب مذاکرات تعیین کننده بین مشتری و شرکت در آن صورت می گیرد بنابراین...

۷ دانستنی های صنعت پرداخت

اگر به دنبال منبعی برای افزایش اطلاعات و معرفی اصطلاحات پر کاربرد صنعت پرداخت الکترونیک هستید، مطالعه این صفحه و دنبال کردن آن را به شما پیشنهاد می کنیم.

۸ ایران کیش

اگر علاقمند به اخبار داخلی شرکت ایران کیش هستید، تازه های ایران کیش را در این صفحه بیابید.

۱۰ مشتریان درون سازمانی و برون سازمان

بزرگترین سرمایه هر سازمان، مشتریان آن سازمانند اما بهراستی مشتریان واقعی سازمان چه کسانی هستند؟

۱۶ تاثیر پرداخت الکترونیک بر بهره وری سازمان ها

امروزه در اقتصاد کلیه کشورها، چه کشورهای توسعه یافته و چه در حال توسعه، بهره وری به اولویتی ملی تبدیل شده است. بهره وری موجب رشد اقتصادی و کنترل

تورم را فراهم...

و مطالب دیگری از قبیل مصاحبه با کارکنان ساعی شرکت ایران کیش، مطالب خواندنی صفحه «اندیشه»، صفحه دفاتر و نمایندگی ها و...



افزودن Human Touch به ATMهای جدید توسط Bank of America

Bank of America از راهاندازی جدیدترین نوآوری بانکداری خود یعنی ATM با Teller Assist خبر داد. بر اساس گزارش «Business Wire»، این تکنولوژی امکان دسترسی به دامنه‌ای از خدمات به‌منظور برطرف کردن نیازهای بانکی روزانه و چگونگی، زمان و مکان انجام کارهای بانکی را برای مشتریان در هر ساعت از شبانه‌روز فراهم می‌کند. با استفاده از ATMهای جدید، مشتریان قادر به صحبت با ماشین‌های پول شمار Bank of America از طریق چت تصویری هستند و می‌توانند کیفیت مشابهی از کمک‌هایی که یک کارمند در داخل بانک می‌تواند به



آنها ارایه دهد را دریافت کنند.

ATMهای مجهز به Teller Assist، دو زبان انگلیسی و اسپانیایی را پشتیبانی کرده و به مشتریان، بسیاری از خدمات بانکداری سنتی را از قبیل دریافت نقدی پول در واحدهای متنوع (۱ دلار، ۵ دلار، ۲۰ و ۱۰۰ دلار)، سپرده‌گذاری چک، تقسیم سپرده به دو یا چند حساب و انجام پرداخت‌های کارت اعتباری یا وام ارایه می‌دهد.

www.businesswire.com

نتایج مالی شرکت JP Morgan در سه‌ماهه اول سال ۲۰۱۳

JP Morgan Chase نتایج مالی سه‌ماهه اول سال ۲۰۱۳ خود را اعلام کرد. بر اساس اعلام این شرکت، متوسط وام‌های کارت اعتباری ۱۲۳۶ میلیارد دلار بوده که نسبت به سال قبل ۳ درصد و نسبت به سه‌ماهه قبل ۱ درصد کاهش داشته است. همچنین حجم فروش کارت‌های اعتباری این شرکت ۹۴٫۷ میلیارد دلار است که ۹ درصد از سال قبل بالاتر و ۷ درصد از سه‌ماهه قبل پایین‌تر بوده است.



در این گزارش آمده است، درآمد شبکه خدمات کارت به‌عنوان درصدی از وام‌های متوسط، ۱۲٫۸۳ درصد بوده که این رقم در سال گذشته ۱۲٫۲۲ درصد و در سه ماهه گذشته ۱۲٫۸۲ درصد بوده است و نیز حجم پردازش پذیرندگان ۱۷۵٫۸ میلیارد دلار گزارش شده که نسبت به سال قبل ۱۵ درصد افزایش و نسبت به سه ماهه قبل ۲ درصد کاهش داشته است. همچنین تراکنش‌های پردازش شده کلی ۸٫۳ میلیارد است که ۲۲ درصد نسبت به سال قبل و ۱ درصد نسبت به سه‌ماهه قبل افزایش نشان می‌دهد.

www.paymentsnews.com

تبدیل خریدهای تجارت الکترونیک به پول نقد از طریق سرویس Cash Withdrawal

با آغاز سرویس جدید Ukash مصرف‌کنندگان قادر خواهند بود ووچرهای Ukash را به پول نقد تبدیل کرده و خرده‌فروشان تجارت الکترونیک می‌توانند با استفاده از این سرویس خریده‌ها را استرداد یا طرح‌های وفاداری مشتریان آنلاین را به مشتریان نقدی ارایه کنند. Ukash مصرف‌کنندگان را قادر به خرید یا بازی آنلاین بدون نیاز به حساب نقدی یا اعتباری می‌کند. پیش از این، کاربران فقط می‌توانستند پول نقد خود را با ترکیبی از اعداد ۱۹ رقمی امن، در بیش از ۲۴ هزار بازار فروش، از فروشگاه‌های رفاه تا گاراژها که بخشی از شبکه PayPoint هستند، به ووچر Ukash تبدیل کنند اما نمی‌توانستند ووچر خریداری شده را به پول نقد تبدیل کنند. سرویس Cash Withdrawal که در ماه آینده به بازار می‌آید، راهی برای برگرداندن ووچرهای Ukash مصرف نشده، به پول نقد است.



internetretailing.net

پیش‌بینی افزایش تراکنش‌های کارت اعتباری در ایالات متحده آمریکا

تحقیقات اخیر Visa نشان می‌دهد در سال ۲۰۱۳ در مقایسه با سال ۲۰۱۲ تعداد بیشتری از مشتریان از تراکنش‌های کارت اعتباری استفاده خواهند کرد. طبق این گزارش، پرداخت‌های انجام شده در ایالات متحده آمریکا برای بازه زمانی یکم تا ۲۸ ژانویه ۲۰۱۳ نسبت به مدت زمان مشابه در سال گذشته سه درصد رشد داشته است. همین منبع منتشر کرده است حجم پرداخت با کارت اعتباری در آمریکا با ۱۱ درصد رشد همراه بوده در صورتی که حجم پرداخت‌های نقدی تنها سه درصد رشد یافته است. داده‌ها همچنین نشان می‌دهند حجم تراکنش‌های Visa در سراسر جهان با ۱۰ درصد افزایش در سال ۲۰۱۲ همراه بوده در صورتی که تعداد تراکنش‌های افزایش یافته تنها به چهار درصد می‌رسد.



www.thepaypers.com

PayAnywhere؛ افزایش دسترسی به خوانش گرهای موبایلی کارت اعتباری در فروشگاه‌ها

یک تامین‌کننده آمریکایی خدمات POS موبایلی به‌نام «PayAnywhere»، توافقنامه همکاری با چندین فروشگاه به منظور توسعه خدمات پرداخت موبایلی در فروشگاه‌ها را امضا کرد. طبق این توافقنامه مالکان تجاری، پیمانکاران و پذیرندگان می‌توانند در فروشگاه‌هایی که وارد توافقنامه همکاری با PayAnywhere شده‌اند از طریق خوانش گرهای این کمپانی خرید کنند. خوانش گر موبایلی کارت اعتباری PayAnywhere یک ابزار جانبی کوچک است که با اتصال به قلاب صوتی گوشی‌های هوشمند و تبلت، آن‌ها را به ترمینال‌های پرداخت موبایلی که قابلیت پردازش پرداخت‌های کارت اعتباری را دارند، تبدیل می‌کند.



www.thepaypers.com

توسعه همکاری ویزا با Monitise

ویزا و Monitise اعلام کردند با امضای یک توافقنامه تجاری سه ساله، در راستای توسعه سولوشن‌های تجاری موبایلی و پرداخت‌های موبایلی برای موسسات مالی پیشرو اروپا، همکاری‌های خود را توسعه داده‌اند. این قرارداد برای ویزا مجوز استفاده از تمام جنبه‌های تکنولوژی موبایلی Monitise را فراهم می‌کند و در مقابل حداقل درآمد حاصل برای Monitise، ۴۵ میلیون یورو برای سه سال اول مشارکت است.



www.paymentsnews.com

از هر پنج نفر کاربر موبایلی دو نفر قربانی جرایم سایبری

تحقیقات اخیر نشان می‌دهد از هر پنج نفر کاربر موبایلی در آفریقا و خاورمیانه، دو نفر قربانی جرایم سایبری می‌شوند. مطابق با گزارش جرایم سایبری نورتن ۲۰۱۲، تقریباً ۸۷ درصد از مشتریان در خاورمیانه و آفریقا دارای موبایل هستند و ۷۸ درصد آن‌ها از گوشی‌های خود برای دسترسی به اینترنت استفاده می‌کنند اما تعداد کمی از آن‌ها از دستورالعمل‌های ضروری برای امنیت محتوا و دستگاه خود پیروی می‌کنند.



این تحقیق نشان می‌دهد که یک چهارم کاربران گوشی‌های موبایل در خاورمیانه و آفریقا اعلام کرده‌اند همیشه اپلیکیشن‌ها را از منابع قابل اعتماد دانلود نمی‌کنند. علاوه بر این ۲۹ درصد از کاربران موبایلی از روش‌های ناامن پرداخت برای خرید موبایلی استفاده کرده و اطلاعات حساس کارت اعتباری خود را بدون محافظت در معرض دید قرار می‌دهند. بیش از یک چهارم (۲۸ درصد) از افراد جهت محافظت از اطلاعات شخصی خود از پسورد استفاده نمی‌کنند. در صورت سرقت یا گم شدن گوشی، گنجینه‌ای از اطلاعات شخصی که در گوشی ذخیره شده است مانند ایمیل‌های شخصی و مکاتبات کاری، پسورد سایر حساب‌های فعال و صورتحساب‌های بانکی مورد استفاده غیر مجاز قرار گیرند.

www.thepaypers.com

راهاندازی PayPal در مصر و لبنان

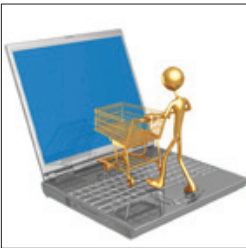
رسانه Daily News Egypt از ارایه خدمات PayPal در لبنان و مصر خبر داد. «مصطفی کامل آتیا» مدیر «PayPal Link Online»، بزرگترین مالک و موسس شبکه‌های وبسایت در منا، راهاندازی PayPal در این منطقه را یک امتیاز مثبت برای بازار برشمرد و آن را دلگرمی بزرگی برای کسانی که از گذاشتن جزییات کارت اعتباری خود به‌صورت آنلاین می‌هراسند، دانست. تجارت الکترونیک در منطقه منا به ۹ میلیارد دلار در سال ۲۰۱۲ رسید و طبق برنامه انتظار می‌رود در سال ۲۰۱۵ به ۱۵ میلیارد دلار افزایش یابد.



www.thepaypers.com

PayPal؛ سرمایه‌گذاری روی پذیرندگان آنلاین

شرکت PayPal از برنامه‌های آتی خود یعنی سرمایه‌گذاری روی پذیرندگان که در بازارهای آنلاین این شرکت مشغول فعالیت هستند، خبر داد. بر اساس گفته‌های سخنگوی این شرکت، PayPal در حال آزمایش برنامه سرمایه‌گذاری روی فروشندگان eBay بریتانیا است و طرح مشابهی برای پیاده‌سازی در ایالات متحده آمریکا در سال ۲۰۱۳ دارد.



www.thepaypers.com

ارزیابی عملکرد؛ افزایش کارایی مراکز تماس

مرکز تماس

مرکز تماس مکانی است که انواع مختلفی از موضوعات علاوه بر تماس‌های تلفنی رسیدگی می‌شوند به همین دلیل برخی افراد و سازمان‌ها عبارت «مرکز ارتباط» را نیز برای آن به‌کار می‌برند. عبارت «مرکز تماس» و «مرکز ارتباط» به‌جای یکدیگر نیز به‌کار برده می‌شوند اما «مرکز تماس» مرسوم‌تر است. عبارت «مرکز تماس» گزینه مناسب‌تری برای نمایش نسبت تعاملات تلفنی در مقابل سایر کانال‌های ارتباطی نظیر ایمیل یا وب‌چت است. حتی با رشد چشمگیر تعاملات اینترنتی و ایمیلی، تماس‌های تلفنی همچنان به‌عنوان شکل اصلی ارتباطات از اوایل قرن ۲۱ باقی مانده‌اند.

بنابراین برای آن‌که مرکز تماس را به‌عنوان جایی برای تعاملات مشتری تعریف کنیم بایستی آن‌چه موجودیت و هویت آن را می‌سازد، مشخص کنیم و نه آن‌که آن‌را صرفا جایی برای پاسخگویی به سوالات بدانیم. مرکز تماس بخشی است که در آن بیش از یک نفر پاسخگوی تماس‌ها هستند و هر یک از مذاکرات می‌تواند توسط هر یک از اعضای اصلح گروه مدیریت شود.

ارزیابی عملکرد

روش‌های مختلفی برای اندازه‌گیری کارایی و اثربخشی عملیات مرکز تماس وجود دارد. برخی از این روش‌های ارزیابی بر عملکرد کل مرکز تماس تمرکز داشته و برخی عملکرد انفرادی کارکنان را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. اصلی‌ترین هدف سنجش عملکرد، اطمینان از برآورده شدن هدف‌های مرکز تماس و دستیابی تمامی کارکنان به پتانسیل‌های کاری خود است. معیارهای متنوعی برای ارزیابی عملکرد داخلی و خارجی مرکز تماس وجود دارد. شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد به‌طور معمول به شاخص‌های خدماتی، کیفی و کارایی دسته‌بندی می‌شوند. این دسته‌بندی‌ها می‌تواند برای تعیین معیارهای عملکرد فردی و تیمی در مرکز تماس به‌کار رود.

استراتژی ارزیابی عملکرد

هر مرکز تماسی باید ارزیابی عملکرد و استراتژی مدیریت درست و به‌جایی

داشته باشد. مثل قدیمی «اگر نمی‌توانی آن را اندازه بگیری، نمی‌توانی آن را مدیریت کنی» کاملا در مورد مرکز تماس مصداق دارد.

یک سیستم کارای ارزیابی عملکرد امکان بررسی موارد ذیل را برای مرکز تماس مهیا می‌کند:

- بررسی کلی عملیات مرکز تماس
- بررسی عملکرد هر اپراتور
- تحلیل روند عملکرد
- بررسی علل ریشه‌ای مشکلات
- بهینه‌سازی استفاده از منابع مرکز تماس
- پشتیبانی استراتژیک طرح‌ها و برنامه‌ها

هنگام تنظیم اهداف عملکرد فردی، تیمی و کلی مرکز تماس، پیوند آنها به رسالت، چشم‌انداز و اهداف سازمان مهم است. همان‌گونه که اهداف و استانداردهای عملکرد باید برای هر فرد در سازمان تعریف شود این اهداف و استانداردها برای مرکز تماس نیز تعریف شوند.

تکنولوژی‌های مورد استفاده در مرکز تماس

توزیع‌کننده اتوماتیک تماس ACD: بخش اصلی تکنولوژی مورد استفاده در مرکز تماس است. این تکنولوژی تماس را پاسخ داده و آن‌را به فردی با بیشترین زمان آزاد انتقال می‌دهد و انواع اطلاعات در مورد تماس نظیر زمان تاخیر، متوسط زمان مدیریت تماس، زمان انتظار، کار بعد از تماس، درصد ترک تماس و... را ذخیره می‌کند.

سیستم مدیریت نیروی کار: سیستم مدیریت نیروی کار از اطلاعات ACD برای پیش‌بینی تماس، محاسبه نیازمندی‌های کارکنان برای برآورده کردن اهداف و ایجاد برنامه زمان‌بندی برای آن‌ها استفاده می‌کند.

سیستم پاسخگو (IVR): تکنولوژی پردازشگر صوتی یک منوی اتوماتیک برای تماس‌گیرندگان فراهم می‌کند تا تماس‌گیرنده به‌طور مستقل تراکنش را انجام داده یا مسیر تماس را مستقیما از طریق انتخاب منو مشخص کند. گزارشاتی نیز برای نمایش میزان استفاده از منوها و خروج از بخش‌ها موجود است.

فرایند ارزیابی کیفیت مرکز تماس

ارزیابی رعایت استانداردهای کیفی توسط اپراتورها، از طریق فرایند مانیتورینگ کیفی صورت می‌گیرد. برخی از مراکز تماس می‌خواهند بدانند اپراتورها در حین سلام کردن نام سازمان یا اسم تماس‌گیرنده را به‌طور مناسب اعلام می‌کنند یا خیر. آیا تن و لحن صدای اپراتورها شایسته است و به‌طور مناسب تماس را قطع می‌کنند یا خیر. هر یک از این آیتم‌ها می‌تواند از طریق فرایند مشاهده حضوری یا خودکار صورت گیرد.

مانیتورینگ مستقیم

این مانیتورینگ به‌صورت حضوری و با نشستن در کنار اپراتور و گوش‌دادن به نحوه مکالمه وی صورت می‌گیرد. برای این‌که کار به بهترین نحو صورت گیرد و مشاهده‌کننده مزاحم کار سایر اپراتورها نشود، بهتر است از double-jack استفاده شود. در این روش با اتصال دو هدست به خط تلفن امکان شنود مستقیم، هم برای اپراتور و هم مشاهده‌کننده فراهم می‌شود. اما یکی از نقاط ضعف این روش عصبی شدن اپراتور مربوطه به دلیل کنترل مستقیم وی است. بنابراین این روش بایستی با سایر روش‌های مانیتورینگ ترکیب شود.

مانیتورینگ خاموش

این نوع مانیتورینگ به ارزیاب امکان می‌دهد بدون اینکه اپراتور یا تماس‌گیرنده متوجه شوند، مکالمات را کنترل کند. یک نقطه ضعف برای این نوع مانیتورینگ می‌توان متصور شد؛ که نوسان حجم مکالمات باعث می‌شود ارزیاب نتواند حجم

مشخصی را در هر نوبت شنود کند.

سیستم ثبت مکالمات

مانیتورینگ از راه دور و ضبط تماس‌ها در این روش صورت می‌گیرد. درحالی‌که برخی از سازمان‌ها تمام مکالمات اپراتورها را ضبط می‌کنند، بسیاری به تعداد محدود رضایت می‌دهند. این سیستم طوری تنظیم می‌شود که به‌طور تصادفی و در ساعاتی از روز یا هفته برخی از تماس‌ها را ضبط کند.

این سیستم همچنین صفحه نمایش مقابل اپراتور و تمام ضرباتی که وی بر صفحه کلید وارد کرده است را ضبط می‌کند. این عمل به ارزیاب کمک می‌کند به‌خوبی متوجه شود که اپراتور مناسب‌ترین راه را برای پاسخگویی به مشتری برگزیده، چه اطلاعاتی از مشتری را وارد سیستم کرده و آیا به اطلاعات مناسب برای پاسخگویی به مشتری دست یافته است یا خیر.

اطلاعات می‌تواند برای استفاده آتی، حفظ یا پاک شود. در کنار سایر فواید ضبط مکالمات می‌توان به این نکته اشاره کرد که با ضبط مکالمات اپراتورها دیگر نمی‌توانند منکر چیزی شوند زیرا همه مکالمات و اطلاعات تماس آنها ضبط شده است.

گزارش عملکرد

زمانی‌که اهداف عملکرد مشخص شده و یک سیستم ارزیابی شکل گرفت، قدم نهایی تهیه الگوی گزارش‌دهی است. گزارش‌ها به مدیریت و پرسنل اطلاعات جامعی درباره عملکرد می‌دهد و به آن‌ها کمک می‌کند تا حوزه‌های نیازمند به پیشرفت و بهبود را شناسایی کنند. یک گزارش‌دهی موثر بایستی گپ‌های موجود را شناسایی کرده، نقاط ضعف و قوت را مشخص و پیشنهادهاتی در جهت بهبود امور ارایه دهد. استراتژی گزارش‌دهی بایستی شامل نوع و شیوه نمایش اطلاعات، فراوانی و فرمت گزارش باشد. برای مثال یک نماینده نیاز دارد تا آمار عملکرد روزانه را ببیند. این کار می‌تواند از طریق اینترنت سازمان یا اینترنت قابل نمایش باشد. اما گزارشات مالی به مدیر میانی ارسال شده و از طریق وی قابل مشاهده است.

گزارش‌دهی در زمان واقعی

این نوع گزارش به‌طور آتی و لحظه‌ای برخی از شاخص‌ها را نمایش می‌دهد. این گزارش به اپراتورها اطلاعات مورد نیاز را در لحظه گزارش می‌دهد. آیا شخصی در صف است، چه مدت زمان مشتری در صف است، آیا اپراتوری در دسترس است، آیا تاخیر بیش از هدف تعیین شده برای مرکز تماس است. سوپروایزر می‌تواند اپراتورهایی که در آن لحظه بایستی به تماس پاسخ دهند را شناسایی کند و از زمان انتظار بکاهد. بسیاری از مرکز تماس‌ها از صفحه نمایش دیواری یا پیام‌های هشدار برای اطلاع‌رسانی به اپراتورها استفاده می‌کنند. این ابزارها باعث می‌شود اپراتورها در حین کار کلیه اطلاعات را مشاهده و از وضعیت صف انتظار مطلع شوند.

ارزیابی عملکرد مرکز تماس این امکان را فراهم می‌کند تا این مرکز به‌صورت صحیح در مسیر و روند کار قرار گرفته و در صورت شناسایی و تشخیص مشکلات فردی مسیر دستیابی به هدف که همان ساخت مرکز تماس ایده‌آل است را هموار سازد.

منبع

■ "Call Center Metrics: Best Practices in Performance Measurement and Management to Maximize Outline Efficiency and Quality". North American Outline Consortium, 2010

—پاورقی‌ها

- ACD: Automatic call distributor

دانش‌های صنعت پرداخت الکترونیک

مقایسه تعداد مکان‌های پذیرش برندهای جهانی

مکان‌های پذیرش در شبکه کارتی ویزا و مسترکارت در سراسر دنیا به ۳۶ میلیون رسیده است. مبنای این آمار، پایانه‌های فروش، دستگاه‌های خودپرداز، شعب بانک و هر مکانی است که دارنده کارت به سبب آن می‌تواند پول نقد دریافت کند.

«JCB» شرکت ژاپنی ارایه‌دهنده کارت‌های اعتباری، امکان دسترسی به ۲۳,۵ میلیون موقعیت پذیرش را در سراسر دنیا فراهم کرده است.

دیسکاور نیز سومین شبکه پذیرش کارتی در جهان با ۲۱,۵ میلیون موقعیت پذیرش است. از سال ۲۰۰۸ که این کمپانی سویچ جهانی «DinersClub» را خریداری کرد، پذیرش جهانی برای این کمپانی فراهم شد. «BC CARD» شرکت کره‌ای ارایه‌دهنده خدمات کارتی، به دارندگان این کارت امکان دسترسی مستقیم به شبکه Discover و Pulse ATM را می‌دهد. این کارت‌ها مجدداً با مارک Discover و Diners Club صادر می‌شوند تا دارندگان کارت برای مکان‌های قابل استفاده دچار مشکل نشوند.

«American Express» همچنان در حال گسترش شبکه پذیرش خود در ایالات متحده آمریکا و در میان موسسات مالی سراسر جهان است. دستگاه‌های خودپرداز و مکان‌های پذیرش پذیرندگان این کمپانی در سراسر دنیا به ۱۶ میلیون واحد رسیده است.

«UnionPay» با ۱۷,۵ میلیون مکان پذیرش در ۱۳۵ کشور جهان، در رتبه بعدی قرار می‌گیرد. کارت‌های نقدی و اعتباری UnionPay در ایالات متحده آمریکا به Pulse ATM ها دسترسی دارند.

و در آخر «Maestro» برند جهانی کارت اعتباری که تحت مالکیت مسترکارت است، در پایان سال ۲۰۱۲، ۱۵,۵ میلیون موقعیت پذیرش را در سراسر جهان از آن خود کرده است.

تعداد مکان‌های پذیرش برندهای جهانی (میلیون واحد)



منبع

■ The NILSON REPORT, MARCH 2013, Issue 1014

ASP (Application Service Provider)

تامین کننده خدمات نرم‌افزاری

Card Not Present Transaction

تراکنش‌های بدون حضور کارت. تراکنش‌هایی که در آن کارت به صورت مستقیم حضور ندارد مانند سفارشات اینترنتی، ایمیلی یا تلفنی. این نوع تراکنش‌ها به دلیل ریسک بالا، بالاترین نرخ کارمزد را به خود اختصاص داده‌اند.

Card Present Transaction

تراکنش‌های با حضور کارت. تراکنش‌هایی که خریدار به صورت مستقیم و با استفاده از کارت خرید می‌کند. این نوع تراکنش به دلیل حضور دارنده کارت و ریسک پایین‌تر نرخ کارمزد کمتری دارد.

Cash in Advance (CIA)

روشی که در آن خریدار قبل از تحویل کالا یا ارایه خدمات وجه مورد نظر را به فروشنده می‌دهد.

Cash on Delivery (COD)

پرداخت نقد بعد از تحویل کالا یا ارایه خدمت

Chargeback

تراکنش اصلاحی. فرایندی که در آن صادرکننده کارت می‌تواند مدعی بازگشت بخشی یا تمام وجه شود. معمولاً تراکنش اصلاحی زمانی روی می‌دهد که دارنده کارت در مورد یک تراکنش کارت اعتباری شکایت می‌کند. در این گونه مواقع صادرکننده کارت با بانک عامل تماس گرفته و یک تراکنش اصلاحی را علیه پذیرنده به جریان می‌اندازد.

Chargeback Period

تعداد روز کاری که کالای خریداری شده به پذیرنده بازگردانده می‌شود. این بازه از روز بعد از دریافت شکایت آغاز و با ارسال تراکنش اصلاحی پایان می‌یابد.

Checking Account

حساب جاری. یک حساب بانکی برای جابه‌جایی تراکنش‌های پرداختی

Client

کلاینت. برنامه ارتباطی که برای انتقال محرمانه اطلاعات XML میان مشتری و سرور درگاه پرداخت ایجاد شده است.

Direct Debit (DD)

نوعی انتقال الکترونیک وجه که به موجب آن حساب جاری به طور مستقیم بدهکار می‌شود.



ایران کیش

شرکت ایران کیش در وبسایت خود سامانه پورتال بانکها را راهاندازی کرد. این پورتال، یک پورتال واحد با دسترسی‌های تعیین شده جهت تبادل اطلاعات بین شرکت ایران کیش و بانکها است که کاملاً مبتنی بر وب بوده و با استفاده از تکنولوژی‌های روز پیاده‌سازی شده است. از امکانات این پورتال می‌توان به ثبت درخواست پایانه‌ها، پیگیری نصب پایانه، ثبت انواع فرم‌ها (انتقادات و پیشنهادات)، به اشتراک‌گذاری فایل‌ها (با پروتکل http)، درج اخبار، اطلاعیه و فایل‌ها اشاره کرد. (روابط عمومی شرکت ایران کیش)



شرکت کارت اعتباری ایران کیش در راستای خدمت‌رسانی بهینه به سهامداران خود، پورتال سهامداران را در سایت خود راهاندازی کرد. بر این اساس، سهامداران محترم می‌توانند با مراجعه به نشانی الکترونیک «http://stocks.kiccc.com» یا وارد کردن کدملی یا کد اقتصادی سهام خود به‌عنوان نام‌کاربری و شماره شناسنامه به‌عنوان رمز عبور، از خدمات دسترسی آنلاین جهت اطلاع از میزان سود سهام، قیمت هر سهم، مقدار سهم، مقدار سهم خرید و فروش شده و سایر خدمات استفاده کنند. (روابط عمومی شرکت ایران کیش)



اداره کل خدمات نوین بانکی بانک صادرات طی اطلاعیه‌ای اعلام کرد: «برخی افراد سودجو و کلاهبردار در پوشش نمایندگان شرکت‌های طرف قرارداد بانکها و به بهانه پشتیبانی، تعمیر و بروزرسانی نرم‌افزار دستگاه‌های کارتخوان و ... به فروشگاه‌ها مراجعه و با سوءاستفاده از اعتماد صاحبان فروشگاه‌ها، اقدام به تعویض دستگاه POS نموده و پایانه فروش مرتبط با حساب‌های مجعول و عاری از اصالت را جایگزین دستگاه اصلی می‌کنند.»

روابط عمومی ایران کیش از دارندگان دستگاه‌های کارتخوان خواست از در اختیار گذاشتن پایانه‌های فروش به افرادی که خود را تحت عنوان نیروی شاپرک یا کارمند بانک معرفی می‌کنند خودداری کرده و اجازه اعمال هیچ نوع تغییر و تنظیم روی دستگاه را به این افراد ندهند. فقط نیروهای پشتیبان شرکت ایران کیش که با کیف شناسایی به پذیرندگان مراجعه می‌کنند اجازه تغییر یا تعمیر کارتخوان را دارند. (روابط عمومی شرکت ایران کیش)

راه اندازی سامانه پورتال بانکها در وبسایت ایران کیش

راه اندازی پورتال سهامداران در وبسایت ایران کیش

سرقت اطلاعات و کلاهبرداری از طریق تعویض پایانه‌های فروش

مراسم تودیع و معارفه مدیرعامل شرکت ایران کیش در روز ششم خرداد با حضور اعضای هیات‌مدیره، سهامداران، معاونان و مدیران شرکت برگزار و جناب آقای محسن قادری به‌عنوان مدیرعامل جدید معرفی شد. این مراسم با سخنرانی جناب آقای «سیدرضا نصری‌نیک» نایب رئیس هیات‌مدیره آغاز شد. وی از عملکرد شرکت در سال‌های گذشته سخن گفت و از عملکرد مدیران ایران کیش به‌خصوص جناب آقای «محمد تقی واقف» تشکر و قدردانی کرد. همچنین در این مراسم جناب آقای «علیرضا عیدی‌مراد» مدیرعامل شرکت ملی انفورماتیک، ضمن معرفی آقای قادری، ورود ایشان را به این عرصه تبریک گفته و برای ایشان آرزوی موفقیت کردند. وی تصریح کرد، به‌روز کردن اطلاعات شرکت با استفاده از اطلاعات حوزه شاپرک باید در صدر فعالیت‌های شرکت قرار گیرد.

در آخر جناب آقای واقف با بیان عملکرد شرکت، بیان ضعف‌ها و قوت‌ها و تلاش برای به‌روزی کار آمدن سازمانی چابک، سکان هدایت ایران کیش را به دست قادری سپرد. خاطر نشان می‌شود، قادری پیش از این از سال ۱۳۷۵ در شرکت خدمات انفورماتیک در سمت معاونت شبکه و معاونت عملیات مشغول به‌کار بوده است. (روابط عمومی شرکت ایران کیش)

مشاور فناوری اطلاعات شرکت ایران کیش گفت: «راه‌اندازی فروش شارژ رایتل بر روی پایانه‌های فروش Ingenico از تاریخ ۹۲/۳/۱۸، عملیاتی شده و با انجام اولین تراکنش خرید شارژ (از هر نوعی) در هر پایانه فروش Ingenico، گزینه فروش شارژ رایتل آن پایانه فعال می‌شود.» دارندگان کارت‌های بانکی عضو شتاب می‌توانند با مراجعه به پایانه‌های فروشگاهی نسبت به خرید شارژ اعتباری مورد نظر خود اقدام کنند.

«محسن ابراهیمی» در خصوص آرایه این خدمت بر روی دستگاه‌های دیگر گفت: «در آینده‌ای نزدیک این سرویس بر روی سایر پایانه‌های فروش شرکت (پایانه‌های فروش هایپرکام) راه‌اندازی خواهد شد.» وی در پاسخ به این سوال که در حال حاضر چه شرکت‌هایی این خدمت را بر روی دستگاه‌های کارتخوان خود آرایه می‌دهند، اظهار داشت: «برخی از شرکت‌های PSP دیگر مانند به‌پرداخت ملت نیز خدمت فروش شارژ رایتل را آرایه می‌کنند.» ابراهیمی درباره نحوه فروش دو مرحله‌ای شارژ در دستگاه‌های شرکت ایران کیش افزود: «بر اساس سیاست شرکت مبنی بر فروش انبوه شارژ، نرم‌افزار پایانه‌های فروش به‌گونه‌ای طراحی شده است که شارژ را به‌صورت انبوه نگهداری می‌کند و پس از فروش، شارژ از حافظه پایانه تخلیه می‌شود.»

نحوه خرید شارژ رایتل از دستگاه‌های کارتخوان مدل Ingenico در دو مرحله خرید و فروش شارژ انجام می‌شود. در مرحله اول خرید شارژ مراحل زیر طی می‌شود: منوی اصلی، گزینه خرید و ذخیره، سرویس‌های پرفروش، انتخاب شارژ رایتل، تعداد شارژ مورد درخواست، تایید مبلغ شارژ، کشیدن کارت، رمز کارت، چاپ رسید اول. بعد از خرید شارژ مرحله فروش شارژ که شامل مراحل زیر است، انجام می‌شود: منوی اصلی، گزینه فروش، کارت موبایل، رایتل، انتخاب مبلغ شارژ. در نهایت رسیدی حاوی کد شارژ چاپ می‌شود. (روابط عمومی شرکت ایران کیش)





مشتریان درون سازمانی و برون سازمانی

بزرگترین سرمایه هر سازمان، مشتریان آن سازمانند اما مشتریان واقعی سازمان چه کسانی هستند؟ آیا مشتریان فقط کسانی هستند که خدمات سازمان را دریافت می‌کنند؟ آیا مشتریان کسانی هستند که به سازمان سود می‌رسانند؟ مشتریان درون سازمانی مهم‌ترند یا برون سازمانی؟ آیا سازمان یک خدمت را به مشتری ارائه می‌دهد یا زنجیره‌ای از خدمات را؟ چگونه سازمان می‌تواند برای مشتری تجربه‌ای شگرف ایجاد کند؟ علیرضا تهرانی یکی از کارمندان ایران کیش به گردآوری پاسخ این سوالات پرداخته است

مشتری درون سازمانی و مشتری برون سازمانی

مشتریان دو گروه هستند: مشتریان درون سازمانی و مشتریان برون سازمانی. مشتری برون سازمانی به شرکت سود می‌رساند در حالی که مشتری درون سازمانی ارزش افزوده را بالا می‌برد. در زنجیره ارزش، هر شخص یا فرایند برای شخص یا فرایند بعدی به‌صورت یک مشتری در می‌آید.

به عبارت دیگر، مشتری کسی است که محصول یا خدمتی برای تحویل به او فراهم می‌شود. بنابراین هر فردی در یک سازمان، مشتری است و خود او هم مشتریانی دارد. حتی اگر با مشتریان بیرونی برخورد نداشته باشد. شما تعداد زیادی مشتریان داخلی دارید. وقتی به کمک و خدمات فرد

دیگری برای انجام شغلان متکی هستید مشتری داخلی به‌شمار می‌آید. سایر افراد داخل شرکت که به خدمات شما متکی هستند تا کارهای خود را انجام دهند، مشتریان شما محسوب می‌شوند. گروه‌هایی در داخل سازمان به گروه شما وابسته‌اند تا خدمات خوبی به آن‌ها ارائه دهید. به‌طور خلاصه، کیفیتی که به مشتریان بیرونی ارائه می‌شود، با کیفیت خدمات و وظایفی که در داخل شرکت به یکدیگر ارائه می‌دهند، شروع می‌شود. یعنی خدمت به مشتری داخلی مبنایی است برای خدمت به مشتری بیرونی.

زنجیره خدمت به مشتری

زنجیره خدمت به مشتری، زنجیره‌ای است که محصولات و خدمات فراهم شده به‌وسیله موسسه، شما را به مشتری متصل کند. شما و گروهتان، شغل‌تان هرچه باشد، در این زنجیره اتصال هستید.

در هر کسب و کار، هر شغلی یک شغل خدماتی است. ممکن است کارکنان بگویند که چون هرگز با مشتری برخوردی ندارند شغل‌شان خدماتی نیست. چنین اظهار نظری عناصر مهم و ضروری در شبکه را نادیده می‌گیرد. به کارکنان که مسئول تماس با مشتری هستند و به‌طور ناهنجار اداره می‌شوند یا خدمات فنی لازم را ندارند، توجه کنید آن‌گاه خواهید دید که استانداردهای خدمت در سطح پایین است. فراخواندن کارکنان به این که فقط تمام هم و غم‌شان فراهم آوردن تجربه مثبت برای مشتری باشد، در بردارنده نوعی مخاطره است.

آنچه برای مشتری خوب است برای کارکنان نیز خوب است. کارکنانی که به آن‌ها توجه نمی‌شود، به ارائه خدمات خوب به دیگران پای‌بند نیستند اما چنانچه هر حلقه‌ای در این زنجیره قوی باشد و هر فردی خدمت عالی به حلقه بعدی ارائه دهد، آنگاه مشتریان خارج از سازمان از مزایای خدمت عالی بهره‌مند خواهند شد.

دریافت بازخورد از مشتری

ممکن است با گروهی از مشتریان (درونی یا برونی) ملاقات‌هایی داشته باشید یا با آن‌ها احساس آرامش و راحتی کنید. به آن‌ها بگویید که می‌خواهید از کمک‌شان بهره‌مند شوید و محصولات یا خدمات خود را برای آن‌ها بهتر کنید. همچنین از آن‌ها بخواهید که به شما بگویند:

۱. سه چیز مهم در خصوص خدمتی که از شما دریافت می‌کنند، کدامند.
۲. در تامین آنچه در حال حاضر می‌خواهند، شما را تا چه حد موفق می‌دانند.
۳. از نظر آن‌ها شما به‌عنوان یک گروه یا سازمان، چه کاری را خوب انجام می‌دهید.
۴. از نظر آن‌ها شما تا چه حد می‌توانید کارتان را بهتر انجام دهید.

خاطر نشان سازید که اگرچه امکان‌پذیر نیست تا هر چیزی را که مشتریان می‌خواهند تامین کنید اما چنانچه در حد توان گروه یا سازمان‌تان باشد که انتظارات آن‌ها را برآورده سازید، همواره در این جهت تلاش خواهید کرد. از کمک آن‌ها تشکر کنید. به‌طور کلی وقتی از مشتریان بخواهید که نظرشان را ارائه دهند، تحت

تأثیر قرار می‌گیرند.

فرا تر از حد انتظار رفتار کنید

به‌جای ملاقات با گروهی از مشتریان، ممکن است بهتر باشد از یک گروه بزرگتر بخواهید که با نظرخواهی از مشتریان دیدگاه‌هایشان را به شما ارائه دهند.

خدمت خوب آن است که کمی بیش از حد انتظار مشتریان به آن‌ها ارائه شود و در آن‌ها ایجاد تجربه مثبت کند. در گذشته رمز موفقیت در کار را «رضایت مشتری» می‌دانستند، اما امروزه رمز موفقیت را در «کمی بیش از حد انتظار مشتری» می‌دانند. ارائه

SATISFACTION
TRUST
POSITIVITY
CONVICTION
LOYALTY
COMMITMENT
FEELING
EXPERIENCE

خدمت خوب

آن است که

کمی بیش از حد

انتظار مشتریان

به آن‌ها ارائه

شود و در آن‌ها

ایجاد تجربه

مثبت کند

خدمت بسیار بیش از حد انتظار نیز ممکن است لزوماً ایجاد تجربه مثبت نکند. به مثال زیر توجه کنید:

زن و شوهری در رستورانی مشغول صرف غذا بودند. به آن‌ها بسیار خوش آمد گفته شد، غذا عالی بود و از ایشان به سبک بسیار خوب پذیرایی شد. بعد از پرداخت صورت‌حساب، به آن دو در پوشیدن پالتوهایشان کمک شد و هنگام ترک رستوران نیز به زن گل رز زیبایی به‌عنوان یادبود رفتن به آن رستوران داده شد. بیشتر واکنش‌های مشتریان به چنین برخوردهایی، بسیار مثبت است. این واکنش‌ها سنجیده و حتی ظریف هستند اما جالب این است که تصور کنیم خانم چه واکنشی نشان می‌داد اگر به‌جای یک شاخه گل رز یک دسته گل رز زیبا به او هدیه می‌شد. در این صورت امکان داشت که این هدیه بیش از حد سخاوتمندانه، باعث ناراحتی یا حتی سوءظن شود. حتی ممکن بود تصور کند که هزینه بالایی به حساب‌شان منظور شده است.

به‌عبارت دیگر ارائه خدمت بیش از حد انتظار احتمالاً افراد را پریشان می‌کند و به فکر می‌اندازد. همچنین ممکن است هزینه انجام‌دادن معامله افزایش یابد تا حدی که خود کسب و کار نیز در معرض خطر قرار گیرد.

چگونه نحوه خریدهای روزانه، خصوصیات اخلاقی شما را آشکار می کند

کیف پول چیست؟ تکنولوژی های جدید، پاسخ به این سوال را کمی دشوار کرده اند. آنچه در ادامه می آید نظرسنجی است که American Express از 1600 شهروند آمریکایی در بازه سنی ۱۸-۶۵ سال در خصوص نحوه پرداخت برای خریدهای روزانه و همچنین احساسی که شیوه های نوین پرداخت در آن ها تداعی می کند منتشر کرده است. نظرسنجی نشان می دهد سه نوع رفتار رایج در خصوص پرداخت ها وجود دارد.



عشق تکنولوژی ها

عشق تکنولوژی ها با روش های جدید به وجد می آیند. آن ها از روشی استفاده می کنند که راحت تر باشد.

محتاط

این دسته به شدت محتاط بوده و به روش های جدید اعتماد نمی کنند زیرا نگران هستند از اطلاعاتشان سوءاستفاده شود.

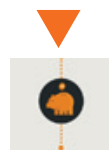
خرید نقد؟؟؟
خیلی سخت و
کسالت باره

من واقعا از اینکه
اطلاعات بانکیم به
سرقت بره نگرانم.
بهتره دیگه از هر
سایتی خرید نکنم.

مقتصد

این گروه همواره گمان می کنند که روش های نوین درصدد خرج تراشی هستند. این دسته برای کنترل بهتر مخارج، همواره روش های نقدی را می پسندند.

انگار این ماه ۴۰ دلار
خرت و پرت خریدم و
۱۷ دلار هم واسه قهوه
و نوشیدنی ها رو کمتر کنم.



تغییر روش های پرداخت هر گروه به نسبت پنج سال اخیر

۳۰ درصد ادعا کرده اند اغلب از پرداخت های آنلاین استفاده می کنند و ۱۶ درصد ادعا کرده اند از موبایل برای پرداخت ها استفاده می کنند.	۴۹ درصد ادعا کرده اند به ندرت از چک استفاده می کنند.	۲۵ درصد ادعا کرده اند نسبت به قبل بیشتر از پول نقد استفاده می کنند.
---	--	---

انگیزه گروه ها

۳۵ درصد به این نکته اشاره کرده اند که پرداخت الکترونیک پیگیری هزینه هایشان را راحت تر می کند.	۶۹ درصد ابراز داشته اند هنگام قرار دادن اطلاعات پرداخت در شبکه های اجتماعی احساس امنیت نمی کنند.	۵۷ درصد معتقدند که پول نقد خرج های اضافه را کاهش می دهد.
---	--	--

این گروه ها چه چیزی را ترجیح می دهند؟

۴۱ درصد بانکداری الکترونیک را به مراجعه حضوری ترجیح می دهند.	۶۲ درصد خدمات جدید موسسات مالی را ترجیح می دهند.	۲۸ درصد مشتریان آرزو دارند روشی بهتر برای کنترل مخارجشان بیابند.
--	--	--

نظر گروه ها راجع به تکنولوژی

۳۵ درصد خواهان روش های جدید مانند کیف پول دیجیتال، P2P و NFC هستند.	۸۳ درصد مشتریان، امنیت را به عنوان مهم ترین فاکتور تکنولوژی می دانند.	۶۲ درصد مشتریان کارمزدها را دومین عامل مهم تکنولوژی های پرداخت می دانند.
---	---	--

پیشنهاد شیوه پرداخت به هر گروه

این گروه هم اکنون در بالای منحنی قرار دارند. کیف پول دیجیتال تجربه منحصری فردی برای این دسته است البته اگر تجربه نکرده باشند.	این گروه نگران امنیت هستند. بهتر است برای شروع از روش های P2P که امکان پرداخت به دوستان از طریق ایمیل را با حساب های پیش پرداختی فراهم می کند استفاده کنند.	کارت های پیش پرداختی برای شروع گزینه مناسبی برای این افراد است زیرا امکان کنترل مخارج را فراهم می کنند. با خرج کردن بیشتر از بودجه پیغام هشدار دریافت خواهند کرد.
---	---	---



آنی می‌توانند از خدمات کارت به کارت، ساتنا یا پایا استفاده کنند.»
«ناصر حکیمی» انتشار اخباری مبنی بر مجاز شدن تسویه آنی برای برخی از صنوف را به‌شدت تکذیب کرد.
وی در واکنش به این سوال که گفته می‌شود قرار است برای طلافروشان و صرافان تسویه آنی مجاز شود، گفت: «تسویه آنی برای هیچ یک از صنوف تا ابد مجاز نخواهد شد.»
مدیر کل فناوری اطلاعات بانک مرکزی تصریح کرد: «POS برای تسویه آنی نیست و اصولاً روی POS تسویه آنی تعریف نشده است.»
وی ادامه داد: «انتقال وجه روی POS ممنوع است چراکه تسویه آنی با ذات POS تناقض دارد.» (موج)

افزایش سقف جایزه سپرده‌های قرض‌الحسنه به پانصد میلیون ریال



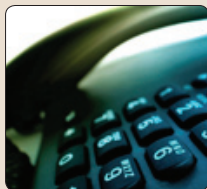
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران طی بخشنامه‌ای «دستورالعمل اعطای جوایز به سپرده‌های قرض‌الحسنه پس‌انداز (ریالی - ارزی)» را به بانک‌های دولتی، غیردولتی، شرکت دولتی پست بانک و موسسه اعتباری توسعه اعلام کرد.
براساس این بخشنامه که به تصویب مراجع ذیربط رسیده است، مقرر شد: «حداکثر میزان جوایز اعطایی به سپرده‌های قرض‌الحسنه پس‌انداز اعم از نقدی یا غیرنقدی به یک فرد در هر دوره، از دویست و پنجاه میلیون ریال به پانصد میلیون ریال افزایش یابد.»
شایان ذکر است، متن کامل بخشنامه فوق‌الذکر در پایگاه اطلاع‌رسانی بانک مرکزی به نشانی www.cbi.ir بخش نظارت بانکی، مقررات ناظر بر فعالیت، قابل دسترسی است. (روابط عمومی بانک مرکزی)

رشد مبلغ تراکنش‌های بانکداری اینترنتی بانک صادرات



مجموع مبلغ تراکنش‌های مالی صورت گرفته از طریق سامانه بانکداری اینترنتی بانک صادرات ایران در پایان فروردین ماه سال ۹۲ نسبت به مقطع زمانی مشابه در سال گذشته، ۵۲ درصد رشد را نشان می‌دهد.
بانک صادرات ارایه خدمات بانکداری اینترنتی متنوع را بر پایه بسترهای اینترنتی امن در دستور کار قرار داده است. این خدمات بدون محدودیت مکانی و زمانی ارایه می‌شود و دارای قابلیت‌های فراوانی از جمله انتقال وجه، رویت صورتحساب، تعیین مبلغ چک، پرداخت اقساط، پرداخت قبوض و... است که تا پایان فروردین ماه سال ۹۲ بیش از ۲۵۶ هزار نفر از مشتریان ضمن عضویت در این سامانه به‌طور میانگین در ماه بیش از پنج میلیون تراکنش مالی خود را با موفقیت به انجام رسانده و در مجموع مبلغ ۱۲ هزار میلیارد ریال از طریق این سامانه مبادله شده است. (بانکیا)

میز امداد شتاب در فضای اینترنت راه‌اندازی شد



میز امداد شتاب در فضای اینترنت به آدرس «EmdadShetab.cbi.ir» با هدف خدمت‌رسانی به مشتریان و تسهیل در فرایند پیگیری رفع مغایرت‌های این شبکه راه‌اندازی شد.
پیش از این نیز مرکز دریافت درخواست‌های رفع مغایرت تلفنی به شماره «۲۹۹۱۱» توسط اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی راه‌اندازی شده بود.
مشتریان می‌توانند در صورت بروز هرگونه مغایرت در تراکنش‌های الکترونیک خود، علاوه بر مراجعه به بانک‌ها و تماس با شماره ۲۹۹۱۱، در فضای مجازی به آدرس فوق مراجعه و نسبت به تکمیل فرم رفع مغایرت اقدام کنند. (فارس)

افزایش سقف برداشت خودپردازهای برخی بانک‌ها تخلف است



مدیر کل فناوری اطلاعات و ارتباطات بانک مرکزی افزایش سقف برداشت روزانه در خودپردازهای برخی بانک‌ها را خلاف مقررات بانکی اعلام کرد.
«ناصر حکیمی» با بیان این مطلب که برخی از بانک‌ها با ایجاد یک بخش به نام کیف الکترونیک در دستگاه‌های خودپرداز سقف برداشت روزانه هر کارت بانکی را از ۲۰۰ به ۴۰۰ هزار تومان افزایش داده‌اند، گفت: «براساس مقررات، به‌ازای هر کارت بانکی در هر شبانه روز ۲۰۰ هزار تومان می‌توان از طریق دستگاه‌های خودپرداز برداشت کرد بنابراین اگر شماره کارت واحد باشد، آن بانک‌ها خلاف قانون عمل کرده‌اند.»

کسب پنج رتبه اول از شورای عالی انفورماتیک کشور توسط شرکت تجارت الکترونیک پارسیان



شرکت تجارت الکترونیک پارسیان (پککو) به‌عنوان یکی از بزرگترین شرکت‌های PSP در کشور، موفق به کسب پنج رتبه اول در زمینه‌های تولید و ارایه دستگاه‌های جانبی، تولید و پشتیبانی نرم‌افزارهای سفارش مشتری، ارایه و پشتیبانی بسته‌های نرم‌افزاری، خدمات پشتیبانی و سیستم‌های ویژه از شورای عالی خدمات انفورماتیک شد.
روابط عمومی شرکت تجارت الکترونیک پارسیان (پککو) اعلام کرد: «براساس آخرین گواهی رتبه‌بندی و احراز صلاحیت شرکت‌های انفورماتیک اخذ شده از شورای عالی انفورماتیک کشور، این شرکت موفق به اخذ پنج رتبه اول در زمینه تولید و ارایه دستگاه‌های جانبی، تولید و پشتیبانی نرم‌افزارهای سفارش مشتری، ارایه و پشتیبانی بسته‌های نرم‌افزاری، خدمات پشتیبانی و سیستم‌های ویژه شد.»
براساس گواهی صادره رتبه اول در حوزه پشتیبانی نسبت به دوره قبل اضافه شده است. (پایگاه خبری بانکداری الکترونیک)

پرداخت خسارت به تراکنش‌های ناموفق منجر به مغایرت بانکی



بانک مرکزی از محل منابع حاصل از تراکنش ناموفق بانک‌ها بابت خدمات پرداخت الکترونیک بین بانکی که منجر به مغایرت می‌شود، مبلغی را به مشتریان پرداخت می‌کند.
«داود محمدیگی» مدیر اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، اظهار داشت: «تراکنش‌های ناموفق موجب نارضایتی مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک است.»
بر این اساس از سال ۱۳۸۷ تاکنون بانک مرکزی با هدف ارتقای سطح خدمات، از بانک‌ها بابت تراکنش‌های ناموفق هزینه دریافت می‌کند و اکنون نیز دستورالعملی در حال تدوین است که به موجب آن، سقف مجاز تراکنش‌های ناموفق بانک‌ها از پنج درصد به سه درصد در روز کاهش و در اوج ترافیک پرداخت‌های الکترونیک میزان جریمه دریافتی افزایش یابد.
مدیر اداره نظام‌های پرداخت نحوه تامین منابع پرداخت خسارت به مشتریان را از محل هزینه تراکنش ناموفق اخذ شده از بانک‌ها بیان کرد و افزود: «پرداخت جبرانی بر اساس مصوبه شورای پول و اعتبار صورت گرفته و به نسبت مدت و مبلغ سپرده وجه التزام محاسبه می‌شود که رقم آن سالیانه ۳۴ درصد و به‌صورت روزشمار خواهد بود.» (فارس)

تسویه آنی برای هیچ یک از صنوف تا ابد مجاز نمی‌شود

مدیر کل فناوری اطلاعات بانک مرکزی گفت: «تسویه آنی هیچ یک از صنوف تا ابد مجاز نمی‌شود و در صورت نیاز به تسویه

تاثیر پرداخت الکترونیک بر بهره‌وری سازمان‌ها

به مناسبت روز بهره‌وری و بهینه‌سازی مصرف

امروزه در اقتصاد کلیه کشورها، چه کشورهای توسعه یافته و چه در حال توسعه، بهره‌وری به اولوی‌تی ملی تبدیل شده است. بهره‌وری موجبات رشد اقتصادی و کنترل تورم را فراهم و امکان دستیابی به سطح بالای استاندارد زندگی را میسر می‌کند. اگر بخواهیم بهره‌وری موجب تفاوت در رقابت بازرگانی، ایجاد رفاه ملی و بهزیستی مردم شود، ارایه یک رهیافت ملی و جامع، ضروری است. سعادت، خوشبختی و بهروزی هر ملتی وابسته به کار و تلاش همه اقشار جامعه بوده و بهره‌وری معیاری برای ارزیابی عملکرد این فعالیت‌ها و تلاش‌ها در بخش‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است. به بهانه یکم خرداد «روز بهره‌وری و بهینه‌سازی مصرف»، به بررسی تاثیر پرداخت الکترونیک بر بهره‌وری سازمان‌ها پرداختیم و بخشی را به بررسی شاخص‌های بهره‌وری پرداخت الکترونیک از دیدگاه پذیرندگان شرکت ایران کیش اختصاص دادیم.

استفاده روزافزون از سیستم‌های پرداخت الکترونیک

تحقیق حاضر توسط شرکت‌های ISM، CAPS Research و آمریکن اکسپرس تهیه شده که به مزایا و اثربخشی سولوشن‌های پرداخت الکترونیک برای مدیریت بهتر سازمان‌ها می‌پردازد. عبارت «پرداخت الکترونیک» در سازمان‌های مختلف معانی متفاوتی دارد اما اکثر سازمان‌ها بر معنی عام آن تحت عنوان «تراکنش‌های مالی انجام شده توسط سیستم‌های کامپیوتری» توافق نظر دارند. شرکت‌کنندگان در این نظرسنجی از شرکت‌ها و کارخانه‌های فعال در صنوف مختلف در اندازه‌های کوچک، متوسط و بزرگ همچنین سطوح درآمدی متفاوت انتخاب شده‌اند. ۸۴ درصد از شرکت‌کنندگان در نظرسنجی اعلام کردند که برای انجام امور پرداخت خود از روش‌های پرداخت الکترونیک استفاده می‌کنند و ۱۶ درصد مابقی که در حال حاضر از این سیستم استفاده نمی‌کنند، ۷۵ درصدشان قصد راه‌اندازی آن را تا دو سال آینده دارند.

متوسط مبلغ و تعداد تراکنش پاسخگویان

متوسط تعداد و مبلغ تراکنش هر یک از شرکت‌های حاضر در این نظرسنجی در ذیل ارایه شده است.
متوسط مبلغ تراکنش
کمترین مقدار ۵ دلار برای هر تراکنش و بیشترین مقدار ۵۵ هزار دلار برای هر تراکنش بوده و به‌طور متوسط، مبلغ هر تراکنش ۱۵ هزار و ۲۸۰ دلار گزارش شده است.

متوسط تعداد تراکنش‌های ماهانه

پاسخگویان بیان کردند که به‌طور متوسط ۳۱ هزار و ۸۰۰ تراکنش در ماه انجام می‌دهند که ۳۵ درصد از این تعداد تراکنش‌ها از طریق چک‌های کاغذی صورت می‌گیرد. در شرکت‌هایی که از پرداخت الکترونیک بهره نمی‌برند متوسط تعداد تراکنش ماهانه ۱۲ هزار و ۶۰۰ عدد گزارش شده است.

از اعداد و ارقام مشخص است که کارخانه‌های بزرگ‌تر بیشتر از شرکت‌های کوچک و متوسط از پرداخت الکترونیک استفاده می‌کنند. همچنین استفاده شرکت‌های بزرگ از پرداخت الکترونیک چهار برابر شرکت‌های کوچک است.

مزایای استفاده از سیستم‌های پرداخت الکترونیک

از دیدگاه پاسخگویان مهم‌ترین مزیت استفاده از پرداخت الکترونیک کاهش هزینه‌ها است؛ سایر اولویت‌ها به‌ترتیب عبارتند از: بهبود گردش وجوه، تخفیف، بهبود خدمات مشتری، بهبود زمان دوره عملیات برای تایید فاکتور از طریق پرداخت، بهبود سرمایه کاری، افزایش مطلوبیت، افزایش کارایی، بهبود سیاست‌ها و دستورالعمل‌ها، کاهش ریسک از دست‌دادن صورتحساب‌ها، کاهش حجم کار و کاهش تعداد چک‌های مفقوده.

به گفته یکی از پاسخگویان «با الکترونیک شدن پرداخت در شرکت ما، تماس‌های تلفنی کمتری داشته‌ایم و تعداد مشتریان راضی از واحدهای عملیاتی و تامین‌کنندگان افزایش یافته است.»

ارزیابی برنامه‌های پرداخت الکترونیک

پاسخگویان این نظرسنجی، برنامه‌های پرداخت الکترونیک را مورد ارزیابی قرار داده و مزایای آن‌ها را به‌ترتیب ذیل اعلام کردند:
۱. برنامه پرداخت الکترونیک، پروسه پرداخت را بسیار ساده‌تر کرده است
۲. حجم کار در رابطه با حساب‌های قابل پرداخت را کاهش داده است
۳. برای تامین‌کنندگان ارزش‌آفرین بوده است
۴. تامین‌کنندگان با سوال‌های کمتری برای پذیرش پرداخت‌ها مواجه می‌شوند

بهینه و یکپارچه‌سازی سیستم‌ها

از شرکت‌کنندگان در تحقیق خواسته شد در مورد چگونگی بهینه‌سازی پروسه پرداخت و هماهنگ‌سازی با سایر سیستم‌ها به سوالاتی پاسخ دهند.

بهینه‌سازی پروسه پرداخت

حدود ۳۰ درصد از شرکت‌کنندگان در نظرسنجی اعلام کردند پروسه پرداخت خود را برای مدیریت بهتر هزینه‌ها، استانداردسازی پرداخت‌های معوق و غیره، بهینه کرده‌اند. فقط یک نفر از پاسخگویان به این سوال که «نیازمند خرید سخت‌افزار یا نرم‌افزار اضافی هستند یا خیر؟» پاسخ مثبت داده و سایرین خواستار ارتقای سیستم برای

اجرا کردن پروسه پرداخت الکترونیک شدند. بنابراین با توجه به پاسخ این سوال، نرم‌افزار یا سخت‌افزار اضافی مورد نظر پاسخ‌دهندگان نیست.

چرا برخی هنوز از پرداخت الکترونیک استفاده نمی‌کنند

علی‌رغم رواج پرداخت الکترونیک در بین کاربران و مزیت‌های استفاده از این روش، هنوز هم شرکت‌هایی وجود دارند که از پرداخت الکترونیک بهره‌مند نیستند. اکثریت این افراد دلایلی برای عدم استفاده از پرداخت الکترونیک از جمله موانع فنی موجود، در اولویت نبودن سیستم‌های الکترونیک برای آنها و رضایت از سیستم‌های پرداخت مبتنی بر چک عنوان کردند. عده کمی از آنها دلایل دیگری برای عدم استفاده از پرداخت الکترونیک نظیر نیاز به تحقیقات بیشتر در اپلیکیشن‌های پرداخت الکترونیک، شرایط قرارداد و امنیت این شبکه داشتند.

نظرسنجی از پذیرندگان شرکت ایران کیش برای سنجش بهره‌وری دستگاه‌های کارتخوان

نظرسنجی مشابهی در تهران صورت گرفته است. به این منظور ۴۲۶ پذیرنده از منطقه ۶ تهران که تعدد صنوف بسیار بالایی دارد، انتخاب شدند. ۹۰ درصد افراد شرکت‌کننده در این نظرسنجی اظهار کردند ترجیح می‌دهند مشتریان هزینه‌های خرید خود را از طریق دستگاه‌های کارتخوان بپردازند و فقط ۱۰ درصد از آنها تمایل به دریافت پول نقد از مشتریان داشتند. این موضوع حاکی از آن است که پذیرندگان ما اعتماد کافی به پرداخت الکترونیک دارند.

مزیت‌های اصلی دستگاه‌های کارتخوان

پذیرندگان در خصوص بهره‌وری دستگاه‌های کارتخوان مزیت‌های اصلی که این دستگاه‌ها برایشان به‌همراه داشته است، اکثریت اظهار کردند استفاده از دستگاه‌های کارتخوان سرعت پرداخت را افزایش داده، باعث افزایش امنیت مالی شده، عملیات حسابداری را بسیار ساده‌تر کرده و صحت عملیات را بالا برده است.

سازمان‌ها دلایل مختلفی برای پذیرش سولوشن‌های پرداخت ارایه می‌کنند که برخی از دلایل آنها عبارتند از: کاهش هزینه، بهبود خدمات مشتری، بهبود سرمایه جاری، بهبود کارایی، کارایی پردازش و افزایش تطابق با دستورالعمل‌ها و سیاست‌های سازمان. در حال حاضر تعداد محدودی از شرکت‌ها قصد به‌کارگیری پرداخت الکترونیک را ندارند. اما اغلب شرکت‌های بزرگ چندین میلیاردی به این نکته پی برده‌اند که مزیت‌های سولوشن‌های پرداخت الکترونیک به مراتب بیشتر از خطرات احتمالی آن است.

منبع

■ D. Steven Wade., "Measuring the Effectiveness and Value of E-Payment Solutions", A benchmarking survey from ISM, CAPS Research and American Express.

GHL ارایه دهنده خدمات پرداخت در آسیا-اقیانوسیه

شرکت مالزیایی GHL ارایه دهنده خدمات پرداخت در آسیا-اقیانوسیه، هم‌اکنون به ارایه طیف گسترده‌ای از راهکارهای پرداخت، گسترش محصولات و خدمات خود به مشتریان مختلف در سراسر جهان و به طیف وسیعی از صنایع از جمله بانک‌ها و موسسات خدمات مالی، ارتباطات از راه دور، حمل و نقل، خرده فروشی و نفت و گاز نیز می‌پردازد. به دلیل خدمات نوین و نقش موثر این شرکت بر صنعت پرداخت الکترونیک به معرفی خدمات و محصولات ارایه شده توسط این شرکت پرداخته‌ایم.

تاریخچه شرکت GHL

شرکت مالزیایی GHL ارایه دهنده خدمات پرداخت در آسیا-اقیانوسیه، گسترش دهنده زیرساخت‌های پرداخت، خدمات و فناوری در این حوزه است. نام این شرکت از روی نام Goh Heng Loo، بنیانگذار این شرکت گرفته شده و از تاریخ ۲۹ مارس ۱۹۹۴ به عنوان یک شرکت خصوصی محدود و تحت نام شرکت عصر اطلاعات شروع به کار کرد و در ادامه نام شرکت به GHL تغییر یافت.

تعدد دفاتر در بانکوک، پکن، کوالالامپور، سیدنی و مشارکت موفق در سراسر آسیا-اقیانوسیه، اروپا و خاورمیانه باعث شده GHL Systems به خوبی پاسخگوی مطالبات اقتصادی در سطح جهانی باشد.

هم‌اکنون GHL به ارایه طیف گسترده‌ای از راهکارهای پرداخت، گسترش محصولات و خدمات خود به مشتریان مختلف در سراسر جهان و به طیف وسیعی از صنایع از جمله بانک‌ها و موسسات خدمات مالی، ارتباطات از راه دور، حمل و نقل، خرده فروشی و نفت و گاز نیز می‌پردازد.

پورتفولیوی کامل خدمات این شرکت در پرداخت عبارتند از تولید سخت‌افزارهای شبکه مانند مسیریاب و متمرکزکننده تراکنش، ارایه تکنولوژی رمزگذاری پایانه، برنامه‌های وفاداری و راهکارهای پرداخت آنلاین، ارایه فناوری کارت‌های هوشمند و غیرتماسی، طراحی و راه‌اندازی شبکه‌های امن ضبط الکترونیک داده‌ها (EDC)، EMV، و خدمات مشاوره.

بخش‌بندی بازار و درآمد شرکت در سال ۲۰۱۱

فعالیت های بومی

بازار داخلی مالزی، با ایجاد درآمد ۴۳/۸ میلیارد رینگیت یا ۷۰٪ کل فروش شرکت در سال ۲۰۱۱ به نسبت ۳۹/۸ میلیارد رینگیت در سال پیش از آن، بزرگترین تامین کننده درآمد گروه است.

این شرکت در سال‌های اخیر، رشد خود در مالزی را با وجود چالش فزاینده در چشم‌انداز رقابتی این کشور، شامل سخت‌گیری نهادهای مالی در به کارگیری ابزارها و راه کارهای پرداخت و همچنین ظهور تازه واردان به بازار، محقق نموده است.

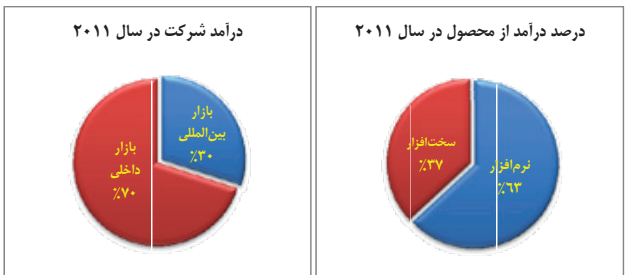
یکی از قابل توجه‌ترین دستاوردهای این شرکت در سال‌های اخیر، حصول توافق با شرکت OmniPay، شرکت پیشرو بین‌المللی در زمینه پردازش

تراکنش‌های پرداخت است.

بر اساس این توافق، GHL به عنوان تنها نماینده OmniPay در منطقه آسیا-اقیانوسیه، خدمات این شرکت را در اختیار مشتری‌ها در مالزی و دیگر بازارهای منطقه‌ای قرار می‌دهد. این خدمات شامل استفاده از پلت فرم OmniPay برای پردازش تراکنش‌های کارتی از کشورهای مختلف به ارزهای مختلف، می‌شوند.

این گروه همچنین همکاری خود با Maybank را تحت عنوان ارایه دهنده خدمات پرداخت مستحکم‌تر کرده و در سال ۲۰۱۰ از جانب این بانک ۵۵۰۰ پایانه در سراسر کشور مالزی نصب و راه‌اندازی کرده است.

با توجه به نمودارهای زیر، در سال ۲۰۱۱ بخش عظیمی از درآمدهای شرکت در بازار داخل مالزی تامین شده و بعد از آن به ترتیب فلیپین ۱۶٪، چین ۹٪ و تایلند ۵٪ از تامین درآمدهای این شرکت را به خود اختصاص داده‌اند.



بازارهای جهانی

بازارهای خارجی، با ۱۸/۸ میلیارد رینگیت، ۳۷/۷٪ درآمد شرکت را در سال ۲۰۱۱ تامین کردند.

این شرکت استراتژی دوگانه‌ای را در بازارهای خارجی در حال توسعه اتخاذ کرده است؛ حضور مستقیم در تایلند، فلیپین و چین و انتصاب نماینده فروش برای توزیع محصولات شرکت در سایر کشورها.

تحول کلیدی بازار خارجی شرکت در سال ۲۰۱۰ عبارت بود از عقد قرارداد ارایه خدمات پرداخت الکترونیک با دو بانک از بزرگترین بانک‌های چین به نام Bank of China و BoCom. این قرارداد همچنین شامل نصب به ترتیب ۸۰۰۰ و ۵۶۰۰ پایانه فروش برای دو بانک فوق در چین بود.

در سال پیش از آن نیز GHL طی یک قرارداد با شرکت تولیدکننده پایانه‌های فروش Ingenico، توزیع محصولات این شرکت را به عنوان پخش کننده



انحصاری در هشت کشور مالزی، تایلند، ویتنام، لائوس، کامبوج، برونئی، فلیپین و گوام و با نظارت Ingenico در سه کشور سنگاپور، اندونزی و هنگ کنگ در اختیار گرفت. GHL System در پی توسعه فعالیت‌های خود در قاره آفریقا با

انتصاب دو نماینده فروش، دوازده کشور آفریقایی از جمله موزامبیک، آنگولا، نیجر، بنین، ساحل عاج، مالی، سنگال، توگو، گینه بیسائو و... را تحت پوشش خدمات خود قرار داد. در خاورمیانه نیز شرکت با انتصاب یک نماینده فروش، محصولات خود را در کشورهای نظیر امارات متحده عربی، بحرین، عمان، یمن و قطر ارایه می‌دهد.

همچنین در سال ۲۰۰۹ این شرکت در پی عقد قرارداد نمایندگی فروش با شرکت برزیلی Wireless Networks do Brasil وارد بازار خدمات پرداخت در آمریکای جنوبی شد. شرکت GHL در سال ۲۰۰۹ به عنوان اولین و تنها شرکت آسیایی ارایه دهنده خدمات پرداخت به استاندارد SPVA^۳ پیوست. هدف از این استاندارد که با حمایت سه تولیدکننده عمده ترمینال‌های فروش در جهان، Ingenico، Verifone و Hypercom وضع شده است، افزایش امنیت دستگاه‌های دخیل در عملیات پرداخت و تقویت تمهیدات دفاعی دارندگان کارت، پذیرندگان و پردازشگران در مقابل تلاش‌های کلاهبرداران است.

خدمات جذب پذیرنده

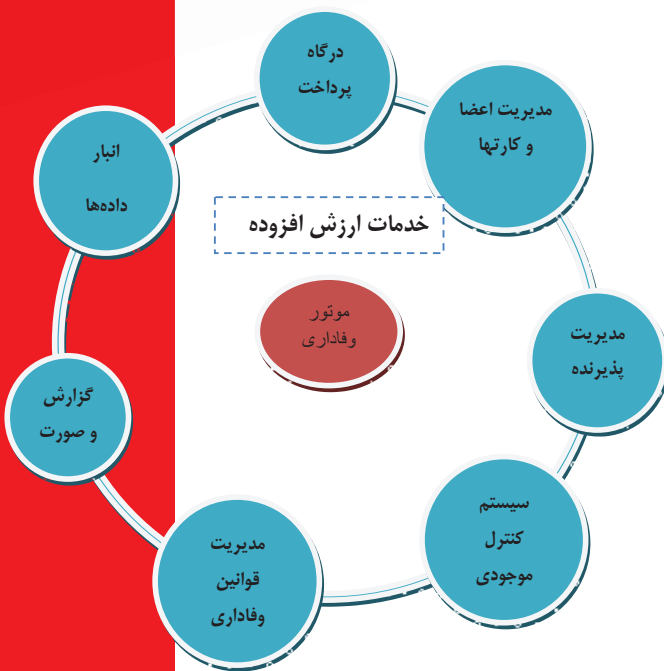
خدمات جذب پذیرنده خدماتی هستند که شرکت GHL به بانک‌های عامل و همچنین به خود پذیرندگان ارایه می‌کند. اصلی‌ترین فعالیت‌های شرکت در قالب این خدمات عبارتند از:

- ♦ انجام تمامی مراحل جذب و ارتباط با پذیرنده از طرف بانک‌هایی که تمایل به برون سپاری این بخش به یک سازمان متخصص را دارند.
- ♦ فروش یا اجاره تجهیزات انتقال وجه و پایانه‌های پردازش تراکنش‌های کارتی به پذیرندگان
- ♦ ارایه خدمات مهندسی و پشتیبانی
- ♦ ارایه خدمات نگهداری و عیب‌یابی تجهیزات و نرم‌افزارها در محل



خدمات ارزش افزوده

- ♦ تراکنش‌های آنلاین و آفلاین
- ♦ کارت دارای تراشه یا نوار مغناطیسی
- ♦ مدیریت کارت در کل چرخه پرداخت
- ♦ مدیریت پذیرنده‌های وفادار
- ♦ فرایند انعطاف پذیر
- ♦ استفاده از ظرفیت‌های SMS
- ♦ اداره و انجام عملیات مبتنی بر وب



منبع
 http://www.securities.com/Public/company-profile/MY/GHL-Systems-Berhad-en-1661292.html

پاورقی‌ها

1. Electronic Data Capture
2. Bank of Communications
3. Secure POS Vendors Alliance

مطریقی

راهکار مدیریتی

یک مدیر و ۱۰ نفر از کارکنانش از طناب بالگردی که در صدد نجات آن‌ها بود، آویزان بودند. طناب آنقدر محکم نبود که بتواند وزن هر یازده نفر را تحمل کند. کمک خلبان با بلندگوی دستی از آن‌ها خواست که یک نفرشان داوطلب شود و طناب را رها کند. البته، داوطلب شدن همانا و سقوط به ته دره همان و به ظاهر کسی حاضر نبود داوطلب شود. در این هنگام، مدیر گفت حاضر است طناب را رها کند و دلش می‌خواهد برای آخرین بار برای کارکنان سخنرانی کند. او گفت: «چون کارکنان حاضرند برای سازمان دست به هر کاری بزنند و چون کارکنان خانواده خود را دوست دارند و درمورد هزینه‌های افراد خانواده هیچ گله و شکایتی ندارند و بدون هیچ‌گونه چشمداشتی پس از خاتمه ساعت کار در اداره می‌مانند، من برای نجات جان آنان طناب را رها خواهم کرد!»

به محض تمام شدن سخنان مشوقانه و تحسین برانگیز مدیر، کارکنان که به وجد آمده بودند شروع کردند به دست زدن و ابراز سپاسگزاری از مدیر!!

مصاحبه شغلی

در پایان مصاحبه شغلی برای استخدام در شرکتی، مدیر منابع انسانی شرکت از مهندس جوان صفر کیلومتر ام آی تی پرسید: «و برای شروع کار، حقوق مورد انتظار شما چیست؟»

مهندس گفت: «حدود ۷۵۰۰۰ دلار در سال، بسته به اینکه چه مزایایی داده شود.»

مدیر منابع انسانی گفت: «خب، نظر شما درباره پنج هفته تعطیلی، ۱۴ روز تعطیلی با حقوق، بیمه کامل درمانی و حقوق بازنشستگی ویژه و خودروی شیک و مدل بالا چیست؟»

مهندس جوان از جا پرید و با تعجب پرسید: «شوخی می‌کنید؟»

مدیر منابع انسانی گفت: «بله، اما اول تو شروع کردی.»

تصمیم قاطع مدیریتی

روزی مدیر یکی از شرکت‌های بزرگ در حالیکه به سمت دفتر کارش می‌رفت چشمش به جوانی افتاد که در راهرو ایستاده بود و به اطراف خود نگاه می‌کرد. جلو رفت و از او پرسید: «شما ماهانه چقدر حقوق دریافت می‌کنی؟»

جوان با تعجب جواب داد: «ماهی ۲۰۰۰ دلار.»

مدیر با نگاهی آشفته دست به جیب شد و از کیف پول خود ۶۰۰۰ دلار درآورد و به جوان داد و به او گفت: «این حقوق سه ماه تو، برو و دیگر اینجا پیدایت نشود، تو اخراجی! ما به کارمندان خود حقوق می‌دهیم که کار کنند نه اینکه یک جا بایستند و بیکار به اطراف نگاه کنند.»

جوان با خوشحالی از جا جهید و به سرعت دور شد. مدیر از کارمند دیگری که در نزدیکیش بود پرسید: «آن جوان کارمند کدام قسمت بود؟»

کارمند با تعجب از رفتار مدیر خود به او جواب داد: «او بیک پیتزا فروشی بود که برای کارکنان پیتزا آورده بود.»

نکته: برخی از مدیران حتی کارکنان خود را در طول دوره مدیریت خود ندیده و آن‌ها را نمی‌شناسند ولی تصمیمات خیلی مهمی درباره آن‌ها گرفته و اجرا می‌کنند.

چگونه مدیر خود را اداره کنید

بخش سیزدهم

دریافت بازخورد

بازخورد درباره کارهایتان می‌تواند از طریق ارزیابی‌های رسمی یا غیررسمی و از جانب مدیر، همکاران و مشتریان شما برسد.

شما باید بازخوردها، واکنش‌ها و دیدگاه‌های مطرح شده درباره عملکردتان را چه تحسین باشد و چه عیب‌جویی بپذیرید و آنها را به زمینه‌ای برای ایجاد تعارض و کشمکش تبدیل نکنید.

برای ارزیابی آماده شوید

اگر به دلیل نارضایتی از نتایج ارزیابی‌های قبلی و تفسیرهایی که مدیرتان از آنها داشته از ارزیابی می‌ترسید، قبل از فرا رسیدن نوبت بعدی، رویکرد و نگاهتان را نسبت به این امر تغییر دهید. ارزیابی‌ها را به مثابه فرصتی بدانید که به مدیرتان کمک می‌کند تا توفیقات شما را بازشناسی و توصیه‌هایی برای پیشرفت و ارتقای توانمندی‌های شغل‌تان ارایه کند. در فاصله بین دو ارزیابی، طرح‌ها و فعالیت‌های موفقیت‌آمیز خود را یادداشت کنید و این کار را محدود به آستانه اجرای ارزیابی نکنید. اگر مدیرتان با ارزیابی شما از عملکردتان موافق نباشد، می‌توانید با ذکر مثال‌هایی که در اختیار دارید، نشان دهید که به‌خوبی به هدف‌های تعیین شده نایل آمده‌اید.

هنگام کسب آمادگی برای اجرای یک طرح ارزیابی و برای کسب اطمینان از این‌که بازخوردها و نتایج حاصل را بی‌طرفانه و فارغ از ذهنیات خواهید پذیرفت، بکوشید که تمام عیار، مسوولانه و بر اساس وجدانتان به قضیه نگاه کنید.

مسوولیت‌پذیری

اگر به همه هدف‌هایتان نرسیده‌اید، مسوولیت قصورها و نقاط ضعف خود را بپذیرید و برای بهبود عملکردتان گام‌هایی بردارید. اگر مدیرتان بازخوردهایی به شما نمی‌دهد، دیدگاه و داوری او را نسبت به کارتان جویا شوید. یاد بگیرید که همه بازخوردها و توصیه‌های او را حتی اگر گاهی مایوس‌کننده باشند، به‌صورت سازنده به‌کار گیرید. اگر پیشاپیش آمادگی لازم را کسب کرده باشید، به‌راحتی می‌توانید تشخیص دهید که ارزیابی انجام شده و بازخوردهای حاصل از آن منصفانه است یا نه. هنگام دریافت بازخوردها، حتی اگر با آنها موافق نباشید، ارج نهادن به اطلاعاتی که نوع نگرش و داوری شخص دیگری را نسبت به شیوه عمل شما نشان می‌دهد، ضروری و مهم است.

تنظیم هدف‌ها

حتی اگر در همه موارد با مدیرتان توافق ندارید، تمرکز بر هدف‌های هوشمند می‌تواند احتمال پیدایش تعارض را به حداقل برساند. روی بیش از شش هدف هوشمند، متمرکز نشوید. هدف‌هایتان را با زبان روشن و با بهره‌گیری از واژه‌های عملیاتی بنویسید. آن‌چه را که باید به‌هنگام تحقق یافتن هر هدف قابل دیدن، شنیدن یا احساس کردن باشد، توصیف کنید. این شاخص‌های کیفی که به زبان خودتان بیان شده‌اند، حس مثبت درگیر شدن با شغل‌تان را تقویت می‌کنند. دستیابی به هدف‌ها به شما کمک خواهد کرد که حتی اگر با مدیرتان در مواردی اختلاف نظر داشته باشید، تعهدتان به کار و سازمان را بالا نگه دارید.

منبع

■ آرپن، کریستینا (۱۳۸۸) چگونه مدیر خود را اداره کنیم، مترجم علی فروزفر، نشر مبلغان

مصاحبه یادوتن از کارکنان ساعی ایران کیش

یوسف خیاط

متولد: ۱۳۶۷ / استان بوشهر

تحصیلات: دانشجوی مهندسی نرم افزار

کارمند واحد امور پشتیبانی بوشهر (کنگان)



فرزند ششم خانواده هستم و در یک خانواده مذهبی بزرگ شدم. پدرم بعد از ۳۵ سال کسب و کار در کشورهای حوزه خلیج فارس از جمله قطر و کویت هم اکنون بازنشسته شده و مادرم خانه دار است. در سال ۱۳۸۶ بعد از اتمام دوره کاردانی در شرکت سیمان ساروج کنگان مشغول به کار شدم و به خاطر آماده نبودن کارت پایان خدمت پس از دو سال مجبور به ترک مجموعه شدم. چیزهای زیادی در بخش صنعت که جدا از تخصص دوران تحصیلی ام بود به دست آوردم.

از طریق دوستان بانک صادرات به سرکار خانم غلامزده (دبیر دفتر وقت) معرفی شدم و پس از موافقت دفتر و بنابر اشتیاقی که به این کار پیدا کردم به عضویت خانواده بزرگ ایران کیش درآمدم. در حال حاضر در بخش پشتیبانی بانکهای عامل تحت پوشش، انجام وظیفه می کنم.

پذیرندگان، رفع سریع خرابی POS و پیگیری های دفتر در بخش مغایرت های روزانه را از مهمترین انتظارات خود از دفتر و پشتیبان می دانند پس تمرکز مدیران و پرسنل بایستی همواره راضی نگه داشتن مشتری باشد. این واحد یکی از پرتنش ترین واحدهای شرکت است. کار در دفتر بوشهر با شهرستان های مختلف و دور افتاده و کمبود نیرو در بعضی شهرستان ها دغدغه اصلی دبیر محترم دفتر بوشهر است و در حالی که اکثر پشتیبانان هم اکنون وظیفه بازاریابی را هم به عهده دارند، طبعاً رسیدن به رضایت کامل همت بالایی را می طلبد. روستاهای دور افتاده این استان و آب و هوای نامناسب نیز مزید بر علت است.

جایگاه ایران کیش در این شهر به نسبت تعداد دستگاه منصوبه و پشتیبانی نسبتاً خوب در سطح اول قرار دارد اما شرکت "به پرداخت" به خاطر سرور قدرتمندتر، نرم افزار قوی تر، تبلیغات و جوایز گسترده همچنان مشتریان خاص خود را دارد و به رغم تعداد دستگاه منصوبه کمتر، کماکان در جمع مبالغ و تعداد تراکنش ها موفق تر عمل کرده است.

چند روزی پس از استخدام و شروع به کار، کدپایانه یکی از فروشگاه ها را اشتباه وارد کردم و مبلغ قابل توجهی به حساب شخص دیگری واریز شد. پذیرنده پس از چند روز دستگاه را با عصبانیت تمام به خیابان پرت کرد و با الفاظ رکیک و عصبانیت شدید از خجالت رییس شعبه درآمده و حتی بر خورد فیزیکی شدیدی با من داشت. پس از ماه ها از ترس این که مبادا دوباره دچار اشتباه و جابه جا نمودن تراکنش ها شوم، اجازه پشتیبانی و تغییر ورژن دستگاه را به من نمی داد تا این که بعد از گذشت شش ماه آشنایی بیشتر، اوضاع به حالت طبیعی خود بازگشت.

در پایان از دبیر محترم دفتر و دو نفر از همکاران خود، سرکار خانم غلامزاده و سرکار خانم موسوی که الحق و الانصاف حق بزرگی برگردن حقیر در هموار نمودن مسیر کاری ام داشته اند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

کار در دفتر بوشهر با
شهرستان های مختلف و دور افتاده
و کمبود نیرو در بعضی شهرستان ها
دغدغه اصلی دفتر
بوشهر است



غلامرضا بحرینی

متولد: ۱۳۵۸ / استان بوشهر

تحصیلات: فوق دیپلم نرم افزار کامپیوتر

کارمند واحد امور پشتیبانی بوشهر (دیر)

من از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۰ در موسسه تامین اقلام مصرفی بسیجیان به عنوان حسابدار فروشگاه زنجیره ای بسیجیان شهرستان دیر مشغول به کار بودم تا در سایت منطقه ویژه عسلویه ثبت نام کردم و در یکی از روزها از منطقه ویژه با من تماس گرفتند و گفتند شرکت ایران کیش برای منطقه عسلویه نیروی پشتیبان نیاز دارد و در حال حاضر به عنوان کارشناس پشتیبانی مشغول فعالیت هستیم.

شهر ما بندر دیر است که در فاصله ۲۰۸ کیلومتری بوشهر قرار دارد و از نظر جغرافیایی در جهت شمال و شمال شرقی خلیج فارس واقع شده است. در این منطقه ارتزاق مردم بیشتر از راه صیادی، کشاورزی و دامداری است و از جاذبه های فرهنگی و جهانگردی شهرستان می توان به مسجد جامع بردستان، قلعه بردستان، منطقه بردو در جنوب بردستان، تپه ها و آثار قدیمی در کوه های شمال دیر و خلیج همیشه فارس و... اشاره کرد.

بندر دیر بزرگترین بندر صیادی کشور است که از لحاظ آب و هوایی تنها دو ماه از سال هوا سرد است و بقیه فصل ها گرم و در تابستان سوزان است. یکی از آداب و رسوم مورد علاقه من مراسم شب پانزدهم ماه مبارک یعنی شب ولادت امام حسن مجتبی (ع) است که رسم «گری گشو» نام دارد. اغلب خانواده هایی که کودکان کمتر از یک سال دارند به شکرانه سلامتی کودکشان در این رسم شرکت می کنند. از طرف دیگر شب پانزدهم ماه بچه های هر محله از مادرانشان کیسه ای می گیرند و به «گری گشو» می روند.

مهمترین قسمت شرکت واحد امور مشتریان است که با برنامه های منسجم و دارای هدف و به روز می تواند مشتری را جذب کند.

یکی از مهمترین مشکلات دبیران دفاتر استان کمبود نیرو است. در شهر ما مشتریان بیشتر از دستگاه های شرکت ایران کیش و به پرداخت ملت استفاده می کنند و ایران کیش جایگاه خوبی دارد. یک پشتیبان با ارتباط دوستانه و ارایه خدمات به موقع به مشتریان می تواند در وفادار کردن پذیرنده تاثیر زیادی داشته باشد.

یکی از خاطرات من مربوط به روزی بود که به بیدخون از منطقه عسلویه جهت انجام PM رفته بودم و وقتی که شب شد خواستم برگردم. سر خیابان ایستادم تا ماشین بگیرم و برگردم به سه راه عسلویه و از آنجا به کنگان که ناگهان یک ماشین ایستاد و من سوار شدم و چند متری که جلورفت دیدم راننده حال خوبی ندارد. ماشین زیگراگی در جاده حرکت می کرد و هرچه می گفتیم آرام حرکت کن گوش به حرف من نمی داد و می گفت الان می رسیم. می خواستم خودم را از ماشین به بیرون بیندازم ولی فکر کردم کار درستی نیست و به دعا و صلوات متوسل شدم تا به سه راه عسلویه رسیدم.

در آخر از آقای سهرابی دبیر دفتر استان بوشهر و خانم ها غلامزاده و موسوی کارمندان دفتری استان بوشهر صمیمانه تقدیر

و تشکر می کنم. امیدوارم در تمام مراحل زندگی و کاری موفق و سربلند باشند.

مطالعه کتاب «مدیریت موفق

زمان» مترجم ناصر جواهری زاده را به

دوستان و همکاران توصیه می کنم.

دفتر اهواز، شرکت کارت اعتباری ایران کیش



شرکت کارت اعتباری ایران کیش
(سهامی عام)

خانواده ایران کیش

.....ازدواج

جناب آقای علی رزازی

جناب آقای مقصود دولت زاده

پیوندتان را با تقدیم هزاران شاخه گل سرخ تبریک می‌گوییم و
آرزو داریم شادکامی قرین تمامی روزهای زندگی‌تان باد.

.....تولد

سرکار خانم بیتا متین آزاد، سرکار خانم رضوان قربانی، جناب آقای
حمید قرنیان اصفهانی، جناب آقای علی مختار عباسی، جناب آقای
مهدی اسدیپور فشکچه، جناب آقای مجید سلطان محمدی، جناب
آقای فرزاد فکوری‌فر،

با تقدیم صمیمانه‌ترین شادباش‌ها به یمن تولد فرشته
کوچکتان، آرزو مندیم لحظات زندگیتان سرشار از شادی‌های
پردوام باد.

.....ارتقا

سرکار خانم محبوبه ربیع زاده، جناب آقای حسین درخشانی، جناب
آقای سید محمدرسول حمیدی، جناب آقای عبدالوحد ملازهی،

ارتقای سمت شما در امور مربوطه را تبریک گفته و برایتان موفقیت
روزافزون خواستاریم.

سعادت دیگران بخش مهمی از خوشبختی ماست

بل فلزی

اهواز، خیابان سعدی (علم الهدی) جنوبی، بین نادری و کافی، مجتمع پزشکی مروارید، طبقه سوم

فکس: ۰۶۱۱-۲۹۲۱۹۳۹

تلفن: ۰۶۱۱-۲۲۱۰۸۰۱



شرکت کارت اعتباری ایران کیش
(سهامی عام)



بزودی....

شارژ خودکار تلفن همراه بدون نیاز به وارد کردن PIN کد

از وب سایت ایران کیش دریافت کنید: WWW.IranKish-co.ir