



گروه فناوری‌یرن

راهکار صنعت پرداخت



Wendia



PinkVERIFY™
2011
15 PROCESSES



خرید مجوز استفاده از نرم افزار، بومی سازی در حوزه زبان و تقویم مورد نیاز، تدوین فرآیندها و بومی سازی آنها، پیاده سازی فرآیندها در نرم افزار و یکپارچه سازی با سایر نرم افزارهای سازمانی توسط متخصصین گروه فناوری پرند صورت گرفت که منجر شد همکاری با سازمان هایی نظیر بانک ملی ایران، بانک ملت، بانک مسکن، بانک آینده، سازمان برنامه و بودجه کشور، شرکت خدمات انفورماتیک، شرکت توسن تکنو، شرکت بهسازان ملت، شرکت مخابرات ایران، شرکت به پرداخت ملت و... نیز به افتخارات گروه فناوری پرند افزوده شود.



ایده شکل گیری «گروه فناوری پرند» با گردهم آمدن افکاری جوان و متخصص در حوزه فناوری اطلاعات و با هدف ارائه راهکارهای نوین مدیریت فناوری اطلاعات، پرورش یافت و در مرداد ماه ۱۳۸۴، با کسب مجوز از شورای عالی انفورماتیک، گروه فناوری پرند تأسیس شد و به عضویت سازمان نظام صنفی رایانه ای درآمد.

بهبود فرآیندهای مدیریت فناوری اطلاعات در کشور، از اولین اهدافی بود که با پیوست جوانان متخصص به این گروه، پیگیری شد و همکاری با سازمان هایی نظیر مرکز داده سامانه هوشمند سوخت، بانک انصار، بیمه سامان، شرکت توزیع برق مشهد، شرکت برق منطقه ای تهران و... از دستاوردهای دهه اول فعالیت بود.

در ابتدای دهه نود، با هدف استانداردسازی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در کشور، گروه فناوری پرند اقدام به کسب نمایندگی شرکت Wendia AG International، یکی از برترین ارائه دهندگان راهکارهای ITSM و ESM در دنیا نمود تا راهکار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات POB جهت پیاده سازی فرآیندهای ITIL بومی سازی شود.

پاسخی برای نیازهای رو به رشد صنعت پرداخت

با پیشرفت فناوری در همه‌ی عرصه‌ها، یکی از حوزه‌هایی که بیشترین سود را از نوآوری‌های فناوری‌های موبایل و اینترنت اشیا برده، صنعت پرداخت بوده است. در عصر تحول دیجیتال، گوی سبقت در دست شرکت‌هایی است که بتوانند با چابک‌سازی فرآیندها، توانایی تغییر و اجرای سریع فرآیندها را داشته و پاسخگوی نیازهای متنوع مشتریان باشند. این میان، مهم‌ترین مزیت رقابتی شرکت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات پرداخت در برخورداری از زیرساختی منعطف، یکپارچه و مبتنی بر چارچوب‌های استاندارد فناوری اطلاعات است.

تمام نیازمندی‌های صنعت پرداخت در راهکار POB پیش‌بینی شده و در قالب ۷ ماژول زیر ارائه می‌شود:

SDM: مدیریت پیشخوان خدمات **FIM:** مدیریت صورتحساب و مالی

CAM: مدیریت دارایی و پیکربندی **RTM:** مدیریت زمان و منابع

SLM: مدیریت سطح خدمت **PIM:** مدیریت انبار و خرید

PCM: مدیریت تغییر و پروژه

۴ ماژول اصلی POB قادر است بخش بزرگی از نیازمندی‌های بانک‌ها را برآورده کرده، فرآیندهای حیاتی کسب‌وکار را مدیریت نموده و بهبود بخشد.

برخی از مزایای این ماژول‌ها عبارت‌اند از:

CAM

مدیریت دارایی و پیکربندی

- امکان نگهداری اطلاعات پایانه‌ها و پشتیبانی از درگاه‌های مختلف پذیرنده‌ها
- کنترل وضعیت هر دستگاه پایانه فروش، از طریق ثبت کامل موارد مربوطه در پایگاه داده
- افزایش امنیت با کنترل سطح دسترسی، به تفکیک نقش‌های سازمانی
- امکان برقراری ارتباط بین اقلام پیکربندی با خدمات شرکت، به منظور عیب‌یابی سریع‌تر
- مدیریت یکپارچه‌ی تجهیزات زیرساخت و مرکز داده، در ارتباط با ابزارهای اکتشاف
- کمک به مدیریت چابک پایانه‌ها و ارتقای سطح سرویس‌دهی به پذیرندگان
- کمک به کاهش هزینه‌های نگهداری دستگاه‌های پایانه فروش

SDM

مدیریت پیشخوان خدمت

- تسهیل ارتباطات شبکه‌ای میان پذیرنده‌های مختلف با سامانه‌ی مدیریت پذیرنده‌ها
- افزایش سرعت ثبت و پیگیری رفع مشکلات پذیرندگان و کمک به اتصال پایدار پایانه‌ها
- خودکارسازی و ساده‌سازی نظارت بر عملکردها، به کمک تعیین شاخص‌های عملکرد
- یکپارچه‌سازی با نرم‌افزارهای کاربردی (اپلیکیشن‌ها)، موبایل‌ها و ...
- کاهش تعداد تماس‌های کاربران، با بهره‌گیری از پورتال سلف سرویس
- امکان نگهداری اطلاعات و مستندسازی آن‌ها در پایگاه دانش
- بهبود انواع گردش‌های کاری، مدل‌های درخواست، رخداد و تغییرات

SLM

مدیریت سطح خدمت

- برآوردن هرچه بهتر الزامات رگولاتوری، با تعریف شاخص‌های مورد نظر
- کمک به افزایش امنیت معاملات، مطابق با آخرین استانداردها و دستورالعمل‌های شاپرک
- امکان مدیریت پذیرنده‌ها و مشتریان داخلی و گزارش‌گیری کفی از عملکردها
- امکان تعریف قوانین پیچیده‌ی مربوط به هزینه‌ها و جریمه‌ها
- تنظیم و پیگیری قراردادهای و الزامات، در قالب اهداف سطح خدمت، برای تأمین‌کنندگان
- افزایش سطح دسترس‌پذیری، از طریق نظارت بر سامانه‌ها و زیرساخت‌های حیاتی
- تضمین ۹۹/۹۹ درصد آپتایم بودن سرورها، بدون قطعی

PCM

مدیریت پروژه و تغییر

- امکان ایجاد تغییر در خدمات و افزودن امکانات جدید، بدون قطعی عملیات خدمت
- امکان نظارت و پیش‌بینی تأثیر تغییرات بر سایر اقلام و خدمات و جلوگیری از تداخل آن‌ها
- توسعه و بهبود اپلیکیشن‌های موبایلی و تسهیل ارزیابی، اعتبارسنجی و پشتیبانی از آن‌ها
- تسهیل مشاهده‌ی تأثیرات تغییر، با یکپارچگی نرم‌افزارهای داخلی با نرم‌افزار مدیریت پایانه‌ها
- کنترل تغییرات مجاز و غیرمجاز موجود در پایگاه داده اقلام پیکربندی
- توانایی سازگاری سریع و کم‌هزینه در واکنش به تغییرات، با مدیریت چابک فرآیندها
- ایجاد، حفظ و پیگیری سفارش تغییر، فرآیندها و پروژه‌ها با مدیریت چابک



با رشد تجارت الکترونیک و فناوری موبایل، نیاز شرکت‌های خدمات پرداخت به برخورداری از روش‌های یکپارچه‌ی پرداخت‌های دیجیتال افزایش پیدا کرده است. امروزه مشتریان به دنبال تجربه‌ای یکپارچه بوده و انتظار دریافت بهترین خدمات را از درگاه‌ها دارند. از این رو، شرکت‌های فوق باید بتوانند تجربه‌ی یکپارچه‌ای را، روی همه‌ی پذیرنده‌های خود، برای مشتریان ایجاد کنند. آن‌ها نیازمند اکوسیستمی یکپارچه و مبتنی بر همکاری هستند.



تأکید رگولاتور شاپرک بر استانداردسازی، با هدف تقویت تقاضای بازار و نوآوری، ضرورت محافظت از داده‌ها و حفظ حریم خصوصی برای امنیت پرداخت، توانایی تضمین پایداری سیستم برای کاهش ریسک‌ها و مدیریت داده‌ها و پرداخت‌های یکپارچه و کنترل هزینه‌ها در کنار افزایش سودآوری از دیگر عواملی هستند که بیش از پیش نمایانگر نیاز شرکت‌های خدمات پرداخت به پیاده‌سازی راهکاری کارآمد برای مدیریت بهینه‌ی ریسک‌ها، کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایت مشتریان هستند.

مزایای کلی POB برای بانک‌ها و موسسات مالی

- امکان کنترل و نظارت بر همه‌ی فرآیندهای عملیاتی، به منظور تضمین کارایی و پایایی پایانه‌ها
- بهبود پاسخ‌گویی به درخواست‌ها و امور ۲۴*۷ پذیرندگان (پایانه‌های فروشگاهی، درگاه‌های پرداخت اینترنت و موبایل)
- بهبود تجربه‌ی کاربری با بهره‌برداری از خدمات پورتال سلف‌سرویس
- پشتیبانی از فرآیندهای توسعه‌ی چابک
- پشتیبانی از عملیات و نگهداری از نسخه‌های نرم‌افزاری (درگاه‌های پرداخت اینترنتی و برنامه‌های کاربردی موبایل)
- بهره‌مندی از معماری سرویس‌گرا، به منظور فراخوانی سرویس‌های مربوط به اعلام خرابی و رخداد از طریق برنامه‌های کاربردی موبایل و سایر سامانه‌ها
- یکپارچگی و نظام‌مندی فرآیندهای فناوری اطلاعات، در کنار پشتیبانی از نوآوری و مدیریت تغییرات
- ایجاد هم‌افزایی، به کمک سازگاری نظام‌مند خدمات پرداخت و خدمات شرکت‌های ثالث
- مدیریت نامحدود دارایی‌ها در طی چرخه‌ی حیات آن‌ها
- ارائه‌ی راهکاری در سطح سازمانی، با در نظر گرفتن تعداد درگاه‌ها، مقیاس بزرگ شرکت‌های پرداخت و توزیع جغرافیایی آن‌ها
- تسریع و بهبود پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان حوزه‌ی پرداخت و افزایش رضایتمندی آنان
- امکان راه‌اندازی ابزارهای مدیریت شبکه (SolarWinds و ZABBIX)
- یکپارچه‌سازی با سایر ابزارها و فرآیندهای جاری در شرکت
- کمک به اتخاذ تصمیمات آنی برای تغییرات احتمالی، به کمک مدیریت چرخه‌ای خدمات



انعطاف‌پذیری



یکپارچگی



سرعت



مدیریت هزینه



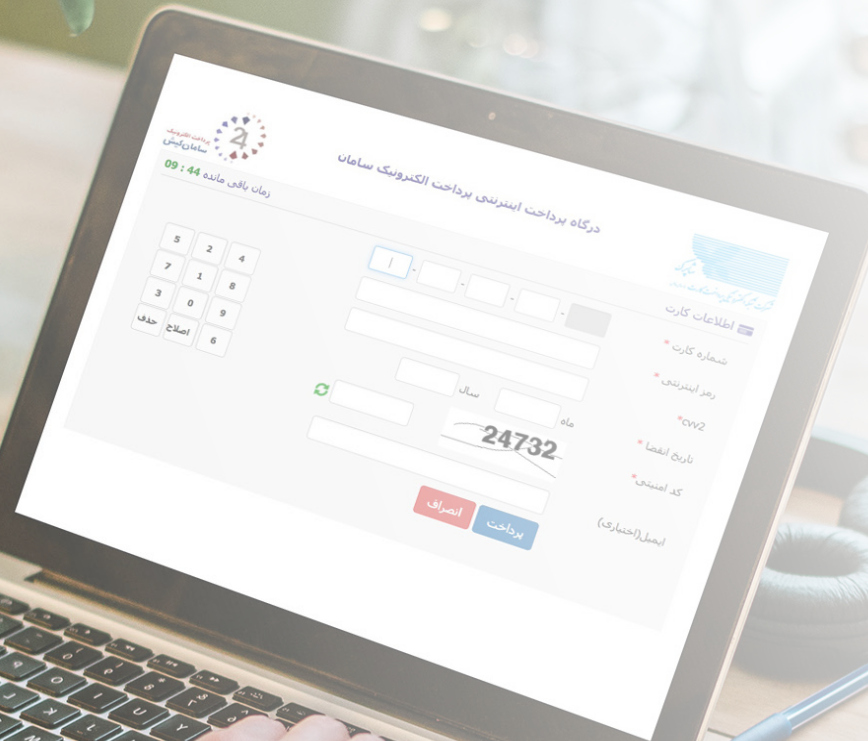
مدیریت ریسک



رضایت مشتری

شرکت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات پرداخت با استفاده از قابلیت یکپارچه‌سازی نرم‌افزار POB در کنار سرعت و انعطاف‌پذیری بالای این محصول، می‌توانند در کوتاه‌ترین زمان ممکن به رؤیاهای خود لباس واقعیت بپوشانند:

- افزایش رضایت مشتریان و رشد تراکنش‌ها
- صرفه‌جویی در هزینه‌ها و افزایش سودآوری
- توسعه‌ی خدمات با کیفیت و متنوع
- برآوردن حداکثری قوانین رگولاتور
- توسعه و ارائه‌ی راه‌حل‌های نوآورانه





بارش صنعت پرداخت در سال‌های اخیر و روی آوردن کسب‌وکارها به پرداخت‌های الکترونیکی، مشتریان نیازمند کانال‌های پذیرش بیشتر و محصولات متنوع‌تری هستند. بنابراین، شرکت‌های پرداخت باید بتوانند با بهبود ارائه و نگهداری محصولات و خدمات، مطابقت آن‌ها با تغییرات کسب‌وکار از طریق مدیریت چابک و بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود، بر مزایای رقابتی خود بیفزایند. گروه فناوری پرند با ارائه‌ی راهکار جامع سریع، منعطف و یکپارچه‌ی Wendia POB، آمادگی کمک به خلق محصولات نوآورانه و توسعه‌ی چابک خدمات شرکت‌های پرداخت است.

www.parand.ir

info@parand.ir @

۸۸۵۰۱۳۵۷ ☎