



نگاهی به دستاوردهای تاپ در سال ۱۳۹۷ و برنامه‌های این شرکت در سال آینده

به دنبال حضور در بازارهای بالقوه جدید

مهم‌ترین استراتژی‌های شرکت تاپ در سال آینده، حضور در بازارهای بالقوه جدید جهت ارائه خدمات پرداخت، توسعه و به‌کارگیری تکنولوژی و ایجاد زیرساخت‌های قوی و کارآمد برای ارائه سرویس‌های موبایلی و سیستم‌های هوشمند است

ضروری است؛ برای مثال کارمزد باید بدون واسطه بین سرویس‌دهنده و سرویس‌گیرنده تبادل شود؛ مثلاً بین شرکت پرداخت و پذیرنده یا بین شرکت پرداخت و شاپرک. بنابراین تبادل کارمزد در غیر این صورت صحیح نیست. مثلاً اگر کارمزدی بین شرکت پرداخت و شاپرک تبادل شود، منطقی نیست؛ چراکه بین این دو، شاپرک قرار گرفته و قاعدتاً شاپرک سرویس‌دهنده یا سرویس‌گیرنده از هر دو است و باید کارمزد را تقبل کند. همچنین خدمات دو‌ذی‌نفع بین یکدیگر قابل تهاوت نباشد؛ مثلاً اگر بانک به پذیرنده سود و تسهیلات و دسته‌چک و بیمه و... ارائه می‌دهد و متقابلاً پذیرنده از طریق کارت‌خوان خود برای بانک جذب منابع می‌کند، ممکن است تهاوت خدمات متقابل بین این دو، تبادل کارمزد را منتفی کند. متأسفانه در حال حاضر هیچ کدام از این موارد در نظام کارمزد کشور لحاظ نشده و بانک‌های پذیرنده به اشتباه بار مسئولیت پرداخت کارمزد کل شبکه را به دوش می‌کشند که این باعث زیانده شدن بانک‌ها و به تبع آن به مخاطره افتادن کسب و کار شرکت‌ها شده است.

انتظار شرکت‌های پرداخت از تغییرات مورد نظر این است که تغییرات به سمت عادلانه کردن نظام کارمزد و متناسب کردن آن با حجم سرمایه‌گذاری و فعالیت شرکت‌های پرداخت تسوق پیدا کند. در حال حاضر شرایط اقتصادی حاکم بر کل کشور زمینه اعمال تغییر در مدل کارمزدی و توزیع بار آن از سمت بانک‌های پذیرنده به سمت بقیه ذی‌نفعان و بهره‌برداران از شبکه را فراهم ساخته است.

مهم‌ترین چالشی که شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در سال ۱۳۹۷ با آن مواجه بود، چه بود و برای مدیریت آن چه اقدامی صورت گرفت؟
مهم‌ترین چالش شرکت تاپ و دیگر شرکت‌های پرداخت در سال ۱۳۹۷ عمدتاً تغییرات شدید ارزی و وابستگی شدید شرکت‌های پرداخت که عمدتاً شرکت‌های دانش‌محور و متکی بر تکنولوژی هستند، به تامین نیازهای نرم‌افزاری و سخت‌افزاری خود از منابع خارجی بود. عدم امکان تامین به‌موقع ارز در سال ۱۳۹۷، بسیاری از پروژه‌های شرکت‌های پرداخت را با تاخیرهای طولانی مواجه ساخته است و عدم تامین به‌موقع این نیازها، باعث عدم ایفای تعهد شرکت‌های پرداخت به بانک‌های طرف قرارداد و دیگر مشتریان شده که قراردادهای شرکت‌ها را وارد فضای جرم‌های خود کرده است؛ بنابراین شرکت‌ها نه تنها از این قراردادها درآمدی کسب نکرده‌اند؛ بلکه موظف به پرداخت جریمه تاخیر نیز شده‌اند.

همچنین رشد قیمت ارز باعث افزایش هزینه شرکت‌ها در تامین اقلام مورد نیاز برای توسعه و نگهداشت شبکه شده است. این در حالی است که ارقام مندرج در نظام کارمزد یا قرارداد بانک‌ها هیچ تغییری نداشته و شرکت‌ها کماکان خدمات خود را به صورت رایگان به پذیرندگان ارائه می‌کنند. تحمیل هزینه شبکه به بانک‌های پذیرنده عملاً این بانک‌ها را زیانده کرده و منافع بسیاری از این بانک‌ها در تضاد با منافع شرکت‌های پرداخت قرار گرفته است.

با توجه به آغاز فعالیت پرداخت یارها آیا شرکت تاپ به عنوان PSP آنها را رقیب خود می‌داند؟ اگر خیر نحوه تعاملش با این کسب و کارها چگونه است و چه بسترهایی را در اختیار این کسب و کارها قرار می‌دهد؟

پرداخت یارها در ذات خود رقیب PSP نیستند و مقرر است روی آن بخش از بازار تمرکز کنند که PSPها امکان ارائه سرویس مناسب را ندارند. پرداخت یاران می‌توانند افق‌های جدید کسب و کاری را شناسایی و ایجاد کنند، ولی مهم‌ترین نکته در این حوزه لزوم تدوین سیاست‌های صحیح کسب و کاری از سمت قانون‌گذار برای PSPها و پرداخت یاران است؛ به نحوی که هر دو طرف بتوانند از فضای به‌وجود آمده

شرکت تجارت الکترونیک پارسیان به‌عنوان یکی از شرکت‌های پیشرو و نوآور در ارائه خدمات پرداخت الکترونیکی کشور، یکی از حامیان اصلی هشتمین همایش بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت است. با احمد جعفری، مدیرعامل این شرکت درباره دلایل حضورشان در این همایش، مهم‌ترین دستاوردهایشان در سال ۱۳۹۷ و برنامه‌ها و استراتژی‌هایی که برای سال آینده در نظر دارند، گفت‌وگو کردیم.

مهم‌ترین دستاوردهای شرکت در سال ۱۳۹۷ چه بوده است؟

مادر سال ۱۳۹۷ متمرکز بر بهره‌وری شبکه پرداخت شرکت و ارتقای کیفیت ارائه خدمت به مشتریان شرکت؛ هم به صورت حضوری و هم به صورت غیر حضوری از طریق پیاده‌سازی نظام ITIL در این حوزه و تعیین SLA و OLA برای ارائه هر نوع خدمت به مشتریان بودیم. همچنین ارائه خدمات کال سنتری خاص به مشتریان VIP شرکت، راه‌اندازی نظام اخذ بازخورد از مشتریان شرکت پس از تماس با کال سنتر شرکت و بومی‌سازی سیستم‌های نرم‌افزاری مورد استفاده در شبکه پذیرندگی شرکت و قطع وابستگی به نیروهای کارشناسی خارج سازمان از جمله فعالیت‌هایی بود که ما امسال انجام دادیم.

علاوه بر این موارد، تکمیل سبد محصولات و خدمات‌مان در حیطه اپلیکیشن موبایلی تاپ و اضافه شدن سرویس‌های مورد نیاز مشتریان به آن، استقرار نظام ارزی عملکرد در سطح سازمان و پایش KPI و SKPIهای سازمان بر اساس آن و استقرار باشگاه مشتریان شرکت تاپ نیز از فعالیت‌های امسال ما بود. همچنین ارائه سرویس‌های برخوردار از ارزش افزوده به مشتریان مانند بیمه در مان تکمیلی، صندوق‌های فروشگاهی، زیرساخت‌های اینترنت و شبکه و برگزاری جشنواره‌های فصلی و محلی مانند جشنواره باعتبار تاپ از فعالیت‌های شرکت در سال ۱۳۹۷ بوده است.

کارمزد یکی از نقاطی است که بنا بر گفته‌ها در بازو، دستخوش تغییر و تحولاتی از سوی رگولاتور می‌شود؛ با توجه به اینکه بخش زیادی از درآمد شرکت‌های PSP از محل کارمزد است، آیا شرکت تجارت الکترونیک پارسیان برنامه‌ای جهت پوشش این منابع در آمدی در صورت تغییر وضعیت فعلی کارمزد دارد؟

وجود یک نظام کارآمد در حوزه تبادل کارمزد بین ارکان شبکه پرداخت، یکی از مهم‌ترین عوامل پایداری و رشد شرکت‌های PSP است. یک نظام کارمزد کارآمد و پاسخگو باید ویژگی‌هایی داشته باشد؛ برای مثال ذی‌نفعان در چرخه انجام یک تراکنش، مشخص باشند و از حضور بازیگرانی که در این چرخه نقشی ندارند، جلوگیری شود. همچنین میزان اثرگذاری و سهم واقعی هر ذی‌نفع در چرخه انجام یک تراکنش مشخص شود و هزینه و بهای تمام‌شده انجام یک تراکنش با بررسی عملکرد شرکت‌های پرداخت و دیگر ذی‌نفعان موثر در شبکه محاسبه و سود منطقی برای عملیات انجام‌شده توسط هر ذی‌نفع تعیین شود.

علاوه بر این موارد، باید ماهیت هر ذی‌نفع در شبکه از این حیث که ارائه‌دهنده سرویس هستند و نیز دریافت‌کننده سرویس تعیین شود و بهای تمام‌شده محاسبه شده برای هر تراکنش در هر درگاه پرداخت، متناسب با سهم هر یک از ارکان و ماهیت ایشان بین آنها تسهیم شود. بدیهی است آن ذی‌نفع که سرویس می‌گیرد، باید کارمزد را پرداخت و آن ذی‌نفع که سرویس می‌دهد باید کارمزد را دریافت کند.

نکته مهمی وجود دارد و آن اینکه برای تبادل کارمزد رعایت چند شرط اساسی

برخی از دستاوردهای تاپ در سال ۱۳۹۷

- تمرکز بر بهره‌وری شبکه پرداخت شرکت؛
- ارائه خدمات کال سنتری خاص به مشتریان VIP شرکت؛
- راه‌اندازی نظام اخذ بازخورد از مشتریان شرکت پس از تماس با کال سنتر شرکت؛
- بومی‌سازی سیستم‌های نرم‌افزاری مورد استفاده در شبکه پذیرندگی شرکت و قطع وابستگی به نیروهای کارشناسی خارج از سازمان؛
- ارائه سرویس‌های برخوردار از ارزش افزوده به مشتریان مانند بیمه تکمیلی در مان، صندوق‌های فروشگاهی، زیرساخت‌های اینترنت و شبکه؛
- برگزاری جشنواره‌های فصلی و محلی مانند جشنواره باعتبار تاپ؛
- استقرار باشگاه مشتریان شرکت تاپ.



تجارت الکترونیک پارسیان (تاپ)
(سهامی عام)

تاپ؛ تنها ارائه دهنده خدمات پرداخت به طور عام

به جرات می توان گفت؛ تاپ با توجه به گستردگی بانک های طرف قرارداد خود، به عنوان یکی از اصلی ترین PSP های کشور، تنها شرکتی است که نقش ارائه دهنده خدمات پرداخت را به طور عام در کشور ایفا می کند و خدمات خود را منحصر به یک بانک نکرده و این عدم انحصار و عدم محدودیت به خصوص برای بانک هایی که PSP اختصاصی ندارند، آسودگی خاطر برای برون سپاری خدمات خود به شرکتی با توان عملیاتی بالا و قدرت مدیریت استراتژیک قوی را به همراه دارد.

خلق ارزش برای پذیرندگان
از دیگر خدمات شرکت تاپ می توان تحول در تعامل با پذیرنده و تغییر دیدگاه به اواز Customer به Client را نام برد. در همین راستا تاپ با خلق ارزش برای پذیرندگان خود و با در نظر گرفتن ایشان به عنوان ذی نفعان اصلی سازمان، اقدام به تعریف و ارائه خدمات ویژه برای پذیرندگان خود کرده که از آن جمله می توان تحت پوشش قرار دادن پذیرندگان این شرکت جهت دریافت خدمات بیمه تکمیلی را نام برد.

می توان تحت پوشش قرار دادن پذیرندگان این شرکت جهت دریافت خدمات بیمه تکمیلی را نام برد. از دیگر اقدامات شرکت تاپ در متوازن سازی درآمد ناشی از شبکه پذیرندگی، تعامل با بانک ها بر اساس ظرفیت ها و توانمندی های بالفعل و بالقوه آنهاست که نقطه تبلور این تعامل در تنوع قراردادی این شرکت با بانک ها به وضوح نمایان است. تاپ با توجه به هزینه یک طرفه تحمیل شده به بانک ها به دلیل نظام نادرست کارمزدی در کشور، سعی کرده تا حد امکان منافع این بازیگران اصلی در چرخه نظام پرداخت را در نظر گرفته و ضمن کمک به جذب منابع ارزان قیمت برای آنها، در حفظ این منابع در بانک ها و کاهش هزینه های مربوط به آن نیز پیش قدم شود.

مهم ترین استراتژی هایی که شرکت تجارت الکترونیک پارسیان برای سال ۱۳۹۸ دنبال خواهد کرد، چیست؟

مهم ترین استراتژی های مادر شرکت در سال آینده، حضور در بازارهای بالقوه جدید جهت ارائه خدمات پرداخت، توسعه و به کارگیری تکنولوژی و ایجاد زیرساخت های قوی و کارآمد برای ارائه سرویس های موبایلی و سیستم های هوشمند، افزایش سطح وفاداری ذی نفعان، ایجاد مزیت های ترکیبی برای مشتریان، توسعه متوازن و یکپارچه شرکت متناسب با رشد و توسعه صنعت پرداخت و گسترش ارائه خدمات از طریق افزایش مشارکت با بانک ها، سازمان های بالادستی و اصناف است. علاوه بر این موارد، تمرکز بر ارائه راهکارهای پرداخت با بهره گیری از توان ایجاد شده از سمت استارت آپ ها، توسعه همکاری های مشترک با شرکت های گروه پارسیان، جایگاه سازی نام تجاری تاپ، بالابردن هزینه تغییر برای بانک های طرف قرارداد از طریق ایجاد منافع مشترک با آنها و نوسازی و بهسازی شبکه کارت خوان های فروشگاه های شرکت و توسعه آن به فراخور نیازها و گروه های مشتریان متناسب با توسعه کشور از جمله استراتژی های تجارت الکترونیک پارسیان در سال ۱۳۹۸ است. همچنین برنامه هایی برای پیاده سازی نظام امنیت اطلاعات کارآمد، ایجاد ساز و کارهای لازم برای مدیریت ریسک پروژه ها با توجه به سیاست های برون سپاری شرکت و اصلاح ساختار مدیریت و نظارت بر نمایندگی ها متناسب با منطقه جغرافیایی و سطح کسب و کار نمایندگی نیز برای سال آینده داریم.

دلایل حضور شما در هشتمین همایش بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت چیست؟

از آنجایی که شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در حال حاضر با ۲۲ بانک و موسسه مالی و اعتباری طرف قرارداد است و به آنها در حوزه پرداخت الکترونیک سرویس می دهد، تصمیم گرفتیم به عنوان یکی از حامیان اصلی در این رویداد مهم مشارکت فعال داشته باشیم و علاوه بر حضور در کارگاه های تخصصی در غرضی که در نظر گرفته شده، نسبت به ارائه آخرین دستاوردها و توانمندی های شرکت در حوزه پرداخت اقدام کنیم.

کسب سود کنند این سیاست های توانمند شامل تعریف پذیرنده، تعریف نوع کارمزد انجام تراکنش و نحوه تسویه باشد. تاپ با رویکرد همکاری سازنده با این پرداخت ها تمامی سرویس ها و خدمات مورد نیاز این کسب و کارها را در قالب قوانین شاپرک و بانک مرکزی آماده کرده است.

مزیت رقابتی شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در مقایسه با رقبا چیست؟

سابقه طولانی تاپ در ارائه خدمات پرداخت، کوله باری از تجربه را برای این تیم قدرتمند به همراه داشته است؛ در حال حاضر این شرکت با شبکه گسترده نمایندگی خود در کشور، قادر است، خدمات پشتیبانی سریع و با کیفیت را در کل کشور ارائه دهد. این مهم به همین جا بسنده نشده و تاپ به منظور تقویت بخش پشتیبانی و خدمات خود با بهره گیری از انحصار قرارداد خود با شرکت Bitel کره، شرکتی چابک و توانمند را تحت عنوان تجارت الکترونیک پارسیان کیش راه اندازی کرده تا علاوه بر انتقال دانش به کشور بتواند با حداکثر ظرفیت و البته به طور متمرکز خدمات تامین رول، چاپ کارت، تعمیرات و نگهداری تجهیزات پرداخت را در درجه اول به ذی نفعان خود و در درجه دوم به کل بازیگران صنعت پرداخت کشور ارائه دهد.

علاوه بر این، به جرات می توان گفت؛ تاپ با توجه به گستردگی بانک های طرف قرارداد خود به عنوان یکی از اصلی ترین PSP های کشور، تنها شرکتی است که نقش ارائه دهنده خدمات پرداخت را به طور عام در کشور ایفا می کند و خدمات خود را منحصر به یک بانک نکرده و این عدم انحصار و عدم محدودیت علی الخصوص برای بانک هایی که PSP اختصاصی ندارند، آسودگی خاطر برای برون سپاری خدمات خود به شرکتی با توان عملیاتی بالا و قدرت مدیریت استراتژیک قوی را به همراه دارد. همچنین شبکه پذیرندگی قوی تاپ؛ چه به لحاظ سوئیچ امن، سریع و قدرتمند پرداخت و چه به لحاظ ناوگان گسترده این شرکت در بخش ابزارهای پذیرش، قادر است تضمین دریافت خدمات و سرویس به صورت ۲۴*۷ را برای هر فرد به عنوان مشتری خدمات بانکی در بخش پذیرندگی و دارندگی در هر کجای کشور فراهم آورد. با این وجود تاپ به این بسنده نکرده و در راستای جلب رضایت حداکثری مشتریان خود ارائه خدمات را از سطح سرویس به سطح راهکار ارتقا داده و سعی کرده با ارائه یکجایی کامل نیاز مشتریان خود در حوزه خدمات پرداخت را پاسخگو باشد و با فراهم سازی حداکثری سهولت کاربری، رضایت مشتریان خود را تامین کند. از دیگر خدمات شرکت تاپ می توان تحول در تعامل با پذیرنده و تغییر دیدگاه به اواز Customer به Client را نام برد. در همین راستا تاپ با خلق ارزش برای پذیرندگان خود و با در نظر گرفتن ایشان به عنوان ذی نفعان اصلی سازمان، اقدام به تعریف و ارائه خدمات ویژه برای پذیرندگان خود کرده که از آن جمله

