



موضع گروه توسن در کارزار موافقان و مخالفان تحول دیجیتال

## پیشرو در انقلاب دیجیتال

سیدمحمد فاطمی  
اردکانی

مدیرعامل هلدینگ  
تکوست

علمی - تخیلی تنه می‌زند. در جبهه بلاکچین هم، فناوری دفتر کل توزیع شده، نظام متمرکز را به مهلکه سختی دعوت کرده و دامنه این نبرد را به هژمونی ارزش‌های ملی تعمیم داده است.

این نیروهای انقلابی، نظام‌های سنتی اقتصادی و صنعتی را هدف قرار داده‌اند و با توسعه رسانه‌های ارتباطی خود از مسیر اینترنت پر سرعت ثابت و موبایل، پروپاگاندا سنگینی را بر فضای رسانه‌ای حاکم ساخته‌اند. در این میانه، عده اندکی اما هنوز باور ندارند این انقلاب چندان جدی باشد و بعضاً حتی موضع مقاومت را در برابر آن انتخاب کرده‌اند. موافقان و همراهان این انقلاب هم خود به دو دسته انقلابیون و سمپات‌ها تقسیم می‌شوند. انقلابیون سر پرسودایی دارند و هر روز با تشکیل کمپین‌های جدید در جهت پیروزی تلاش می‌کنند؛ شرکت‌های جدید با موضوع فناوری‌های نوین تاسیس می‌کنند، سمینار و همایش برگزار می‌کنند، محتوا تولید می‌کنند و دائماً دم از مزایای این تحول می‌زنند. مخالفان هم بیکار ننشسته‌اند؛ مدام از پیامدهای منفی اقتصادی و اجتماعی این انقلاب می‌گویند و تأثیرات جنبی آن بر نهادهای سنتی را پررنگ می‌کنند. سمپات‌ها اما آرام‌اند و محافظه‌کار. می‌دانند که موج تحول دیجیتالی مزایای انکارناپذیری دارد، اما ترجیح می‌دهند صبر کنند تا نتیجه نبرد انقلابیون با مخالفان مشخص شود. وضعیت جبهه‌های این نبرد به گونه‌ای است که می‌توان ادعا کرد هیچ صنعت و حوزه‌ای از سیل تهاجم این انقلاب در امان نمانده است. صنایع خرده‌فروشی، حمل‌ونقل، گردشگری، خدمات ارتباطی و حتی کشاورزی تغییرات عظیمی را تجربه کرده‌اند. صنعت خدمات مالی هم جزء اهداف اصلی این تحولات است. جالب است که در گذشته‌های نه‌چندان دور، صنعت بانکداری و خدمات مالی در تقسیم‌بندی‌های استراتژیک جزء آن دسته از صنایعی قلمداد می‌شد که نرخ تغییرات پایینی دارند و چرخه عمر محصولات و خدمات در آن بسیار طولانی است. به همین دلیل بود که عمدتاً این صنعت را با صنایعی مانند نفت و گاز،

امسال تم اصلی مهم‌ترین گردهمایی سالانه صنعت بانکداری و پرداخت، انقلاب بلاکچین است. این فناوری در سال‌های اخیر چنان تحولات و تأثیرات مهمی را در برخی حوزه‌ها ایجاد کرده که توانسته راه خود را به اذهان مهم‌ترین سیاست‌گذاران و فعالان حوزه پولی و فناوری کشور باز کند. در حالی که گذشت، اخبار مربوط به ارزش‌های رمزنگاری شده و نوسانات مثبت و منفی نرخ‌هایشان، اعلام مواضع دولت‌ها و بانک‌های مرکزی در قبال ارزش‌های این رمزارزها و تب فراگیر و تا حدی آزاردهنده توسعه مزرعه و استخراج بیت‌کوین جزء مکالمات و محاورات بسیاری از افراد بوده است.

«انقلاب بلاکچین» توصیف نه‌چندان اغراق‌آمیزی از مقیاس تحول‌آفرینی این فناوری نوظهور محسوب می‌شود، اما نباید اجازه دهیم ما را به گمراهی بکشاند. بلاکچین تنها یکی از جبهه‌های نبرد در انقلاب بزرگ‌تری است که بعضاً با نام‌های تحول دیجیتال، انقلاب صنعتی چهارم یا انقلاب دیجیتال شناخته می‌شود. در این انقلاب دیجیتال، جبهه‌های نبرد فراوان‌اند.

در یک سو، سیستم‌های ابری با شعار as a Service در حال فتح قلمروی سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای داخلی و On-premise هستند و تقریباً موردی باقی نمانده که به‌صورت ابری قابل دسترس نباشد. در سوی دیگر، فناوری‌های هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی، رقابت هراس‌انگیزی را با هوش انسان آغاز کرده‌اند و هرازگاهی اخبار پیروزی هوش مصنوعی، حتی از رسانه‌های ورزشی و سرگرمی هم قابل شنیدن است؛ از جمله شکست گری کاسپاروف در برابر هوش مصنوعی IBM، شکست قهرمان کره‌ای مسابقات GO در برابر هوش مصنوعی گوگل یا شکست هوش انسانی در برابر IBM Watson در مسابقه جنوپارادی، تنها نمونه‌هایی از این دست هستند. ربات‌ها نیز در جبهه مجاور با هوش مصنوعی، قابلیت‌های حرکتی و فیزیکی انسان را به مبارزه طلبیده‌اند و نمایش حرکات ژیمناستیک ربات Atlas ساخته شرکت Boston Dynamics به دنیای فیلم‌های



### پیشرو در انقلاب دیجیتال

در کارزار موافقان و مخالفان تحول دیجیتال، موضع گروه توسن (هلدینگ تک‌وست) راز شعار این گروه برای هشتمین همایش بانکداری و نظام‌های پرداخت می‌توان فهمید. ما تصمیم گرفته‌ایم یکی از بازیگران پیشرو در انقلاب دیجیتال باشیم.

### افزایش دسترس‌پذیری خدمات بانکی

فناوری‌های ارتباطی و نسل‌های جدید اینترنت همراه، دسترس‌پذیری خدمات بانکی آنلاین را به شکل قابل توجهی افزایش داده‌اند و احتمالاً نقش شعب بانکی از ارائه خدمات تراکنش محور (انتقال وجه، مانده‌گیری، پرداخت اقساط وام و...) به خدمات ارتباط محور (فروش و بازاریابی، مشاوره خدمات مالی و...) تغییر خواهد کرد.

بانک‌ها باید برای استفاده حداکثری از فرصت‌های ناشی از این تحولات، استراتژی‌ها و مدل‌های کسب و کاری خود را بازبینی کنند و نقشه راه مشخصی برای مهاجرت فعالیت‌های خود به دنیای دیجیتالی داشته باشند. هر بانک و موسسه مالی که در این مسیر پیشروتر باشد، شانس خود را در وهله اول برای بقا در عصر دیجیتال و در وهله دوم برای خلق ارزش پایدار برای ذی‌نفعان، افزایش خواهد داد. چنین است که شرکت‌های فناوری اطلاعات نقش یک شریک استراتژیک را برای بانک‌ها و موسسات مالی ایفا خواهند کرد و چشم‌امید بسیاری به آنها دوخته شده است.

در کارزار موافقان و مخالفان تحول دیجیتال، موضع گروه توسن (هلدینگ تک‌وست) راز شعار این گروه برای هشتمین همایش بانکداری و نظام‌های پرداخت می‌توان فهمید. ما تصمیم گرفته‌ایم یکی از بازیگران پیشرو در انقلاب دیجیتال باشیم.

یک انقلابی سرسخت که سعی می‌کند با تکیه بر توان شرکت‌های زیرمجموعه خود در چند جبهه مهم نقش خط‌شکن را بازی کند. شرکت توسن با بستر توسن‌بوم و بانکداری باز، شرکت توسن‌تکنو و شاپ با توسعه دسترسی کسب و کارهای سازمانی و شخصی به خدمات پرداخت، شرکت داده کاوان با ارائه راهکارهای نوین مبتنی بر تحلیل داده، شرکت توسعه تجارت الکترونیک نگین توسن با ایجاد سامانه کشوری کسب و کار به کسب و کار (سکوک) و ارائه ابزارهای تامین مالی مبتنی بر زنجیره تامین مانند برات الکترونیک، شرکت سکه با ایفای نقش به‌عنوان بازوی فناوری اطلاعات بزرگ‌ترین خرده‌فروشی کشور (پست‌بانک) و شرکت اعتماد هوشمند با ارائه ابزارهای نوین امنیتی مانند گواهی دیجیتالی و امضای همراه تنها بخشی از ژنرال‌های هلدینگ تک‌وست در تحول دیجیتال به‌شمار می‌روند. جبهه‌های دیگر ما هوش مصنوعی، رباتیک و بلاکچین هستند. برای بلاکچین، کنسرسیوم ققنوس را با مشارکت برخی از بزرگ‌ترین شرکت‌های فناوری اطلاعات کشور راه‌اندازی کرده‌ایم و برای هوش مصنوعی و رباتیک هم در حال تجهیز قوا هستیم. حضور در پیشانی جبهه تحول دیجیتال انتخاب ما نیست، اقتضای طبیعت ماست.

کشتیرانی و حمل و نقل و تولید مواد اولیه اساسی مانند فولاد و سیمان، در یک طبقه جای می‌داند. اما در سال‌های گذشته و با همگرایی اجتناب‌ناپذیر دو صنعت بانکداری و فناوری اطلاعات و ارتباطات، جایگاه بانکداری در طبقه‌بندی صنایع نیز دستخوش تغییر شده و استراتژی‌ها و مدل‌های کسب و کار آن طول عمر کوتاه‌تری پیدا کرده‌اند.

روندهای جدید صنعت بانکداری مانند دیجیتالی شدن کانال‌های ارائه خدمات و محصولات، مدل‌های کسب و کار مبتنی بر بانکداری باز و همین‌طور ورود رقبای جدید مانند فین‌تک‌ها، اپراتورهای موبایل و حتی خرده‌فروشان، شتاب تحولات را در این صنعت به شکل قابل توجهی افزایش داده است. این موضوع سبب شده تا در فرایند توسعه محصولات و خدمات، کانال‌های ارائه خدمات، تاکتیک‌های بازاریابی و تبلیغات و حتی ساختار هزینه‌های عملیاتی و سرمایه‌ای بانک‌ها تغییرات زیادی ایجاد شود.

شیوه‌های جدید پرداخت مبتنی بر اینترنت و تلفن همراه، حجم استفاده از پول نقد را به شکل قابل توجهی کاهش داده است. از زوایای رمزنگاری شده و بلاکچین در حال ایجاد بازارهای موازی هستند و بانک‌ها باید آمادگی لازم را برای مواجهه با این آلترناتیوها داشته باشند. موضوعات مرتبط با کلان داده‌ها، یادگیری ماشینی و تحلیل داده‌ها، فرصت‌های زیادی را برای سروسامان دادن به بازار بانکداری خرد فراهم خواهند کرد و بانک‌ها قادر خواهند بود ضمن بخش‌بندی دقیق‌تر مشتریان خود، خدمات پیشنهادی به هر مشتری را با توجه به نیازها، الگوی رفتاری و سایر اطلاعات موجود، متناسب‌سازی کنند.

مشتریان هم الگوی رفتاری خود را تغییر داده‌اند؛ بسیاری از آنها ترجیح می‌دهند خدمات بانکی را به صورت دیجیتالی و از طریق ابزارهایی مانند موبایل، کامپیوتر شخصی و سایر گجت‌ها دریافت کنند. فناوری‌های ارتباطی و نسل‌های جدید اینترنت همراه، دسترس‌پذیری خدمات بانکی آنلاین را به شکل قابل توجهی افزایش داده‌اند و احتمالاً نقش شعب بانکی از ارائه خدمات تراکنش محور (انتقال وجه، مانده‌گیری، پرداخت اقساط وام و...) به خدمات ارتباط محور (فروش و بازاریابی، مشاوره خدمات مالی و...) تغییر خواهد کرد.

