

نگاهی به راهکار پرنده برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بانکی و پرداخت

## روی ریل POB

علی پرورش، مدیرعامل گروه فناوری پرنده تنها نماینده شرکت وندی در خاورمیانه است. راهکار Wendia POB که بر اساس گواهی مرجع اصلی ممیزی ابزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات یکی از ۱۰ راهکار برتر در دنیا به شمار می‌رود، از طرف صنعت بانکداری و پرداخت ایران نیز با استقبال مواجه شده است. از همین رو پای صحبت‌های علی پرورش نشستیم تا برایمان توضیح دهد دقیقا گزاره ارزشی (Value Proposition) گروه فناوری پرنده چیست

می‌دهید. درست است؟

دقیقا و این کار را به صورت چرخه‌ای انجام می‌دهیم؛ یعنی اینکه نتایج انجام امور را به شیوه‌ای ارائه می‌دهیم که خود به تصمیمات آتی کمک کند. خودتان عامل اصلی استقبالی که از راهکار شما شده است را در چه می‌بینید؟

عامل اصلی کمی‌سازی کیفیت و بهبود مستمر آن است. ما این امکان را به مشتریان مان می‌دهیم که بهبود را با استفاده از راهکار ما حس کنند. یعنی اینکه همه، دم از بهبود کیفیت می‌زنند، همه می‌گویند باید رضایت مشتری را افزایش دهیم و مواردی از این دست. کاری که ما می‌کنیم این است که بر اساس روش‌هایی که در سطح بین‌المللی مورد آزمون و تایید قرار گرفته‌اند، کیفیت را کمی کرده و برای آن شاخص عملکرد تعریف می‌کنیم و در نهایت نظارت بر عملکرد را خودکار و ساده می‌کنیم.

منظور مان از عملکرد صرفا عملکرد سرمایه انسانی نیست، بلکه عملکرد دارایی‌ها، سامانه‌ها و خدمات را به صورت خودکار رصد می‌کنیم. به عنوان نمونه یکی از دغدغه‌های عملیات بانکداری پاسخگویی به درخواست‌ها و رفع اختلالات در خدمات بانکداری است که ما برای اینها شاخص تعریف می‌کنیم؛ برای مثال میانگین زمان پاسخگویی، دسترسی پذیری و پایایی خدمات، تحقق بر اساس توافق و غیره، همه اینها را کمی کرده و در ابزار قرار می‌دهیم و به صورت خودکار عملکرد را نیز ثبت می‌کنیم، پس از آن زمینه‌های بهبود را شناسایی کرده و به صورت مستمر رگوردهای کمی کیفیت را بهبود می‌دهیم.

برای مثال در میان مشتریان ما مواردی هستند که توانسته‌اند تا ۹۵ درصد زمان پاسخگویی به درخواست‌ها را کاهش دهند، یا اینکه تا ۵۰ درصد از اختلالات سامانه‌هایشان کاسته‌اند و این بهبود منجر به افزایش ۶۰ درصدی ظرفیت تیم‌های بهره‌بردار از راهکار ما شده است. مشتریان مان این اعداد را حس می‌کنند و تاثیر آن را روی کسب‌وکار خویش می‌بینند و من این موضوع را عامل اصلی این استقبال می‌دانم. گواه آن نیز تمایل آنها به توسعه و تعمیق همکاری با ماست. مواردی داریم که همکاری ما در خصوص مدیریت خدمات آغاز شده و خود مشتری از ما خواسته که آن را به حوزه‌های دیگر مانند مدیریت

به نظر می‌رسد روی صنعت بانکداری و پرداخت تمرکز کرده‌اید؛ از آخرین مصاحبه ما، زمان زیادی نمی‌گذرد، اما شنیده‌ها حاکی از آن است که با چند شرکت فعال دیگر در اکوسیستم بانکداری و پرداخت کشور همکاری خود را آغاز کرده‌اید. کمی در خصوص این همکاری‌های جدید توضیح دهید.

بله، می‌توان گفت که ما به یک روش خاص (Practice) برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بانکی و پرداخت دست یافته‌ایم که می‌تواند به فعالان این اکوسیستم بسیار کمک کند. نکته بسیار مهم در توسعه عمق همکاری ما با مشتریان مان و تعدد آنها، دستاوردهای موفق آنها از عملیاتی‌سازی ابزار ماست. برای مثال نتایج حاصل شده در بانک ملی، منجر به این شد که ارائه‌دهندگان خدمات به بانک ملی نیز از راهکار ما استقبال کنند و اکنون با سه شرکت از پیمانکاران بانک ملی نیز همکاری مان را آغاز کرده‌ایم. این موضوع در مورد اکوسیستم بانک ملت و گروه بهسازان فردا هم با محوریت شرکت مهندسی صنایع یاس ارغوانی در حال وقوع است.

این پراکتیس محدودیتی در رقابت برای بانک و شرکت‌ها ایجاد نمی‌کند؟

ابدا، نه تنها محدودیتی ایجاد نمی‌کند؛ بلکه برعکس، توانمندساز و شتاب‌دهنده استراتژی‌ها و تصمیمات سطح بالای مدیریتی نیز هست و به بانک‌ها و شرکت‌ها اطمینان می‌دهد که اجرای تصمیمات مدیران ارشد و پیشبرد استراتژی‌هایشان تا سطح وظایف کارشناسان قابل رصد و مدیریت است. به بیان دیگر؛ راهکار ما خدمات را در تمام چرخه عمرشان مدیریت می‌کند که فازهای استراتژی و طراحی را نیز شامل می‌شود و مشتریان مان در این فازها می‌توانند سیاست‌های رقابتی خود را لحاظ کنند. در اصل پس از اینکه مدیران ارشد تصمیمی اتخاذ کردند، راهکار ما برای برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل صحت عملکرد در راستای آن تصمیم، امور را مانند ریل‌های قطار می‌چیند. این ریل‌گذاری نکته اصلی حصول اطمینان از تبعیت تصمیمات، روال‌ها و آیین‌نامه‌ها، بخشنامه‌ها، توافقات با مشتری، برنامه‌ریزی و غیره است.

اگر درست متوجه شده باشیم، یعنی شما به صورت جامع تمامی ابعاد مدیریت خدمات را از استراتژی و تصمیم‌گیری تا اجرا پوشش

### افزایش ظرفیت بار راهکار پرنده

در میان مشتریان ما مواردی هستند که توانسته‌اند تا ۹۵ درصد زمان پاسخگویی به درخواست‌ها را کاهش دهند، یا اینکه تا ۵۰ درصد از اختلالات سامانه‌هایشان کاسته‌اند و این بهبود منجر به افزایش ۶۰ درصدی ظرفیت تیم‌های بهره‌بردار از راهکار ما شده است



### تمرکز بر نردبر راهکارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

گروه فناوری پرند فعالیت خود را از سال ۱۳۸۴ آغاز کرده و در حال حاضر در خطوط مختلف کسب و کارش بالغ بر ۵۰۰ مشتری سازمانی دارد. یکی از راهکارهای اصلی گروه فناوری پرند، راهکارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است. در این خصوص نیز این شرکت بالغ بر ۲۰ پروژه استقرار راهکارهای مختلف را در ایران انجام داده که در میان مشتریان این حوزه، بیشترین سهم به صنایع بانکداری و پرداخت تعلق دارد.

### با پیچیده شدن فرایندها چگونه هزینه‌ها را کاهش دهیم؟

تعامل بانک‌ها با فین تک به کاهش هزینه‌های توسعه محصولات و خدمات جدید و افزایش درآمد خواهد انجامید؛ چراکه عموماً مدل مشارکت تسهیم درآمد را برمی‌گزینند. روند افزایش تراکنش‌های کاملاً دیجیتالی در مقابل تراکنش‌های حضوری (شعبه، کیوسک یا خودپرداز) نیز به کاهش هزینه‌های سربار (نگهداری شعب و تجهیزات) خواهد انجامید، بنابراین کافی است با کمک مدیریت خدمات فناوری اطلاعات نسبت به مدیریت بهره‌وری اکوسیستم پیچیده‌تر قدم برداشت تا هزینه‌ها به صورت مستمر کاهش یابند.

آن را خواهند داشت، مطمئن هستند که این موضوع برای یک سازمان در سطح بانک‌ها و شرکت‌های پرداخت که کسب و کارشان از فناوری اطلاعات تفکیک‌پذیر نیست، اهمیت ویژه‌ای دارد.

### اشاره کردید که بیشترین تجربه استقرار ابزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را در ایران دارید، در حال حاضر چند مشتری در این حوزه دارید؟

ما تاکنون نزدیک به ۳۰ پروژه داشتیم و نیمی از آنها را با Wendia POB انجام داده‌ایم که با توجه به سطح پیاده‌سازی از منظر تعداد فرایند و جامعیت بی نظیر است.

### وندیا کلا چند مشتری دارد؟

وندیا یکی از قدمای راهکارهای مدیریت خدمات است؛ یکی از اولین‌ها و معتبرترین‌ها. نزدیک به یک‌هزار مشتری در سطح دنیا دارد که برای نمونه توتال یکی از آنهاست. قریب به ۳۰ سال است در این حوزه فعال هستند و کاملاً روی همین محصول تمرکز دارند که POB نام دارد و مخفف Point Of Business است که اکنون نسل ششم آن به مشتریان عرضه می‌شود.

### آینده این ابزار را چگونه می‌بینید؟

خوشبختانه وندیا یکی از پیشگامان ورود به پارادایم‌های جدید در حوزه مدیریت خدمات است. برای مثال بر اساس نقشه راه محصول ما از سال ۲۰۲۰ شاهد اضافه شدن قابلیت‌های هوشمند نظیر پیش‌بینی اختلالات خواهیم بود. چنین قابلیت‌هایی تأثیر فراوانی بر پایایی خدمات مشتریان مان خواهد داشت و عملاً مفهوم دسترس‌پذیری خدمات را دگرگون خواهد کرد و مشتریان می‌توانند انتظار داشته باشند که خدمات‌شان همواره در دسترس باشد؛ مگر اینکه به صورت برنامه‌ریزی شده آن را از دسترس خارج کنند.

روند دیگری که ابزار ما به مشتریان کمک بسیاری می‌کند تا بتوانند اثربخش‌تر از سایرین از آن بهره‌برداری کنند، موضوع IoT و اینترنت اشیا است یا مدیریت اکوسیستم فین تک‌ها و تأثیر آنها بر کسب و کار بانک. به صورت کلی هر چقدر پیچیدگی امور مربوط به حاکمیت و مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بیشتر شود، راهکار ما بیشتر می‌تواند کمک کند.

ریسک تسری دهیم.

### آیا می‌توانید به طور خلاصه بگویید به دنبال چه نقشی در صنعت بانکداری و پرداخت هستید؟

ما می‌خواهیم امکان ریل‌گذاری را برای مشتریان فراهم کنیم. می‌خواهیم به سازمان‌های عظیم و سطح اینترنت‌پرازمانند بانک‌ها و شرکت‌های پرداخت و فعالان این اکوسیستم اطمینان دهیم تصمیمات‌شان، استراتژی‌هایشان، سیاست‌هایشان، کامپلاینس‌هایشان و غیره همان‌طور که طراحی، برنامه‌ریزی و ابلاغ می‌شود، می‌تواند اجرا هم بشود. می‌خواهیم قوام و بلوغ فناوری اطلاعات را از لایه عملیات و زیرساخت تا حاکمیت سازمانی افزایش دهیم.

### و دقیقاً گزاره ارزشی شما برای مشتریان تان چیست؟

وندیا روی سرعت، یکپارچه‌سازی و انعطاف تأکید دارد. ما سعی داریم پیچیدگی را ساده کنیم، عملیات را خودکار کرده، فرم‌ها را سلف‌سرویس کنیم و به بیان ساده سعی داریم تجربه ارائه خدمات را مانند تجربه مسافرت با قطار، آسوده و مطمئن سازیم.

### مزیت‌های شما برای این کار چیست؟ چرا بانک‌ها و شرکت‌های پرداخت برای این کار باید شما را انتخاب کنند؟

اولاً به خاطر تجارب موفق ما، ما بیشترین تجربه استقرار ابزارهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات را در ایران داریم و شیوه‌های مختلفی را تجربه کرده‌ایم که به انعطاف ما متناسب با انتظارات مشتریان منجر می‌شود. دوماً به خاطر ابزار Wendia POB، چراکه یکی از بهترین‌های دنیا است و کاملاً بومی شده و این بومی‌سازی هم توسط خود وندیا در زیرساخت ابزار صورت گرفته است. به بیان دیگر در زیرساخت وندیا تقویم ما پیاده‌سازی شده که به خصوص برای بانک‌ها که عملیات‌شان وابستگی زیادی به دقت زمانی دارد، از اهمیت فراوانی برخوردار است.

نکته بعدی قابلیت یکپارچه‌سازی وندیا است که کامل با اکوسیستم پیچیده فناوری اطلاعات یک بانک یا شرکت پرداخت یکپارچه می‌شود و انعطاف فراوانی جهت اختصاصی‌سازی برای هر مشتری دارد و نکته بسیار مهم دیگر این است که این ابزار تنها ابزار لیست بینک است که در ایران نماینده رسمی دارد، به بیان دیگر مشتریان ما از اینکه مشتری وندیا هستند و پشتیبانی