

نگاهی به دستاوردهای  
ایران کیش در سال ۹۹

صفحه ۲۰

گفتگو با روسای دفاتر برتر کشوری؛  
راه پیشرفت پایانی ندارد

صفحه ۱۶

تحول در BI ایران کیش  
مسیر آینده را  
هموار می کند

صفحه ۱۵

رونمایی ایران کیش  
از عملیات پرداخت موفق  
مبتنی بر استاندارد EMV

صفحه ۶

علی کشوری شاد عضو هیئت مدیره:

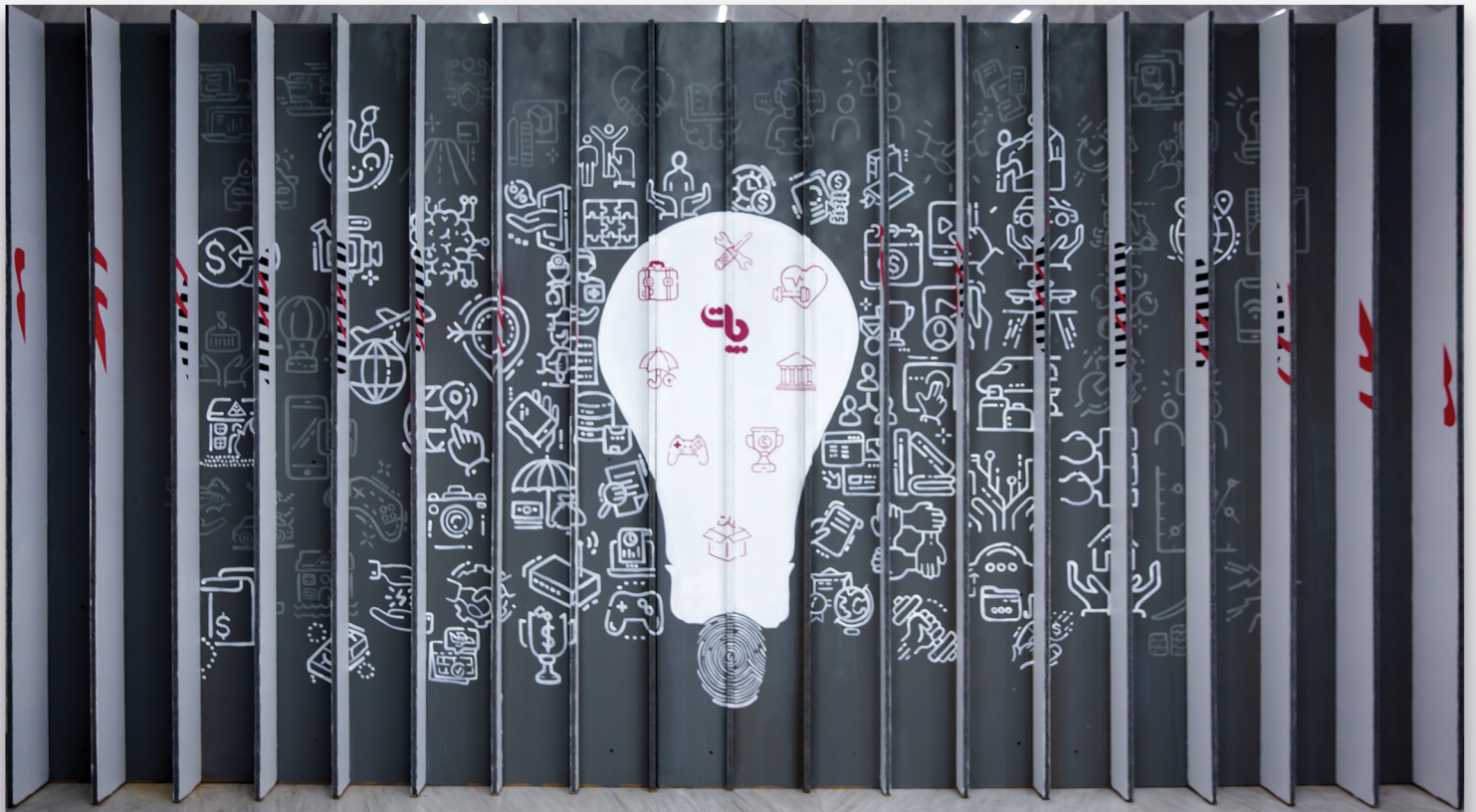
ایران کیش در طرح زمرد  
بهترین ها را ارائه داد

صفحه ۵

با پشتیبانان برتر کشوری

پرچم ایران کیش را برافراشته نگه می داریم

صفحه ۱۸



# «پات لایف، حالِ خوب زندگی»

دانلود از: #۱\*۷۸۸\*

[www.putlife.ir](http://www.putlife.ir)



## با ما همراه باشید تورج آروان

بیش از یک سال از ظهور کرونا میگذرد و ویروسی که دنیا را وادار به تغییر کرد تغییر در مسیری که با اجبار انجام میشود و کسی نمیتواند جلوی آن بایستد.

بیش از هر چیز صنعت پرداخت متأثر از این پاندمی شده است تغییراتی که شاید اگر جبر این ویروس نبود در آیندهای دورتر شاهد آن می بودیم.

به همین جهت با ارتقا کیفیت محصولات فعلی به محض تایید و فرمان رگولاتوری پرداخت بی درنگ محصولات خود را براساس نیاز فعلی مردم و مشتریان و ذینفعان صنعت پرداخت عرضه میکنیم.

آزمون عملیاتی پرداخت مبتنی بر NFC، معرفی پلتفرم پرداخت پات لایف، ارتقا درگاه اینترنتی پرداخت و USSD و درونی سازی برخی VAS ها گواه این موضوع می باشد.

در این میان، واحد روابط عمومی و تبلیغات شرکت کارت اعتباری ایران کیش براساس رسالت خود کوشیده است از تمام پل های ارتباطی خود در جهت جذب مشارکت و نظر ذینفعان سازمان استفاده کند.

تلاش خواهیم کرد از رسانه و امکانات و تبلیغات نه فقط برای اطلاع رسانی و معرفی اهداف و خط مشی بلکه هم زمان به عنوان ابزار مشارکت ذینفعان صنعت استفاده کنیم و چه کسی بهتر از پشتیبان ها، کارمندان صف و ستاد و مدیران ارشد سازمان می تواند یاری رسان ما در این مهم باشد.

زین پس تولید محتوا آموزشی و تبلیغاتی و اطلاع رسانی، تشویق اقدامات خلاقانه کارکنان، تقدیر از مشتریان خرد و کلان به واسطه همراهی معرفی روش ها و متدهای خلاقانه به اشتراک گذاری توانمندی خاص در مناطق مختلف و انتقاد از خط مشی فعلی و... همگی از جمله مواردیست که ما را در پیشبرد این مسیر دلگرم خواهد کرد.

خوانندگان عزیز این نشریه میتوانند از طریق پل های ارتباطی این واحد در کلیه سطوح صف یا ستاد سازمانی ما را یاری کنند.

با ما در ارتباط باشید.



تهیه و تولید: روابط عمومی ایران کیش

سردبیر: تورج آروان

تحریریه: امید کاجیان، منیر دادپی

عکس: مهران جهانگیری



## رونمایی ایران کیش از عملیات پرداخت موفق مبتنی بر استاندارد EMV

علی کشوری شاد عضو هیئت مدیره  
ایران کیش در طرح زمرد  
بهترین ها را ارائه داد

تحول در BI ایران کیش  
مسیر آینده را  
هموار می کند  
صفحه ۱۵

با پشتیبانان برتر کشوری  
پرچم ایران کیش را برافراشته نگه می داریم  
صفحه ۱۸

### فهرست

- ۴ انواع ارتباطات غیرکلامی
- ۵ علی کشوری شاد عضو هیئت مدیره: ایران کیش در طرح زمرد بهترینها را ارائه داد
- ۶ رونمایی ایران کیش از عملیات پرداخت موفق مبتنی بر استاندارد EMV
- ۷ پات لایف پیوند اقتصاد اشتراکی و خلاق است
- ۹ ایران کیش از نگاه نمودار
- ۱۴ از وفامندان پات قدردانی شد
- ۱۵ تحول در BI ایران کیش، مسیر آینده را هموار می کند
- ۱۶ گفتگو با روسای دفاتر برتر کشوری؛ راه پیشرفت پایانی ندارد
- ۱۷ ایران کیش، پیشگام در استقرار استانداردها
- ۱۸ پرچم ایران کیش را برافراشته نگه می داریم
- ۲۰ نگاهی به دستاوردهای ایران کیش در سال ۹۹
- ۲۲ مسئولیت های دیگر، بادمان نرفته!
- ۲۳ تیم چگونه باید کار کند؟
- ۲۴ شرکت های psp از گذشته تا به امروز
- ۲۵ جالبترین آداب و رسوم عید نوروز در شهرهای ایران



## انواع ارتباطات غیر کلامی

ملیکا مهر جو

به عقیده متخصصان، بخش قابل توجهی از ارتباط ما غیر کلامی است. همه روزه ما با هزاران نشانه ی رفتار غیر کلامی مثل وضعیت حالت صورت، نگاه چشم، حرکات و لحن صدا به افراد پاسخ می دهیم.

در این جا نه گونه از نشانه های رفتار غیر کلامی آورده شده است:

### حالات چهره

در زمینه پیام رسانی مهم ترین بخش بدن چهره است. وقتی مجله ای را مطالعه می کنید به عکس هایی از افراد که در حال فعالیت هستند نگاه می کنید با دست خود به غیر از چهره آن ها همه ی قسمت های آن را بپوشانید. وقتی چهره را می بینید چه اطلاعاتی را به دست می آورید و چه اطلاعاتی را از دست می دهید؟ با وجود این که شاید ندانید در حال انجام چه کاری است اما می توانید احساسات و نگرش او را بدانید اما اگر چشم هایشان را بپوشانید می توانید متوجه احساسش شوید؟ خیر

### حرکات

حرکات، علامت های عمدی و روش مهم برای برقراری ارتباط بدون کلام هستند. حالت های بدنی و حرکات خاصی که برای

برقراری ارتباط غیر کلامی انجام می دهیم از طریق یادگیری کسب می شوند و برخی از آن ها همگانی هستند. این حرکات شامل اشارات غیر کلامی هستند که بر صحبت کردن فرد مقابل نظارت و کنترل دارند. هنگامی که به فردی گوش می دهید. سر خود را بالا و پایین تکان می دهید، یعنی به او می گوید که به حرف هایش گوش می دهید یا وقتی که می خواهید گوینده حرف هایش را متوقف کند به سمت دیگر و یا دور دست نگاه می کنید یا وقتی که حرف های طرف مقابل را باور ندارید. آبروهای خود را بالا می برید این ها روش های برقراری ارتباط بدون کلام می باشند.

### تن صدا

زمانی که تارهای صوتی خود را سفت می کنید تن صدای خود را بالا می برید. احساس شدید لذت، ترس یا خشم باعث می شود تن صدای شما بالا برود. وقتی افسرده، خسته یا آرام هستید ماهیچه های تارهای صوتی شل می شوند، بنابراین صدا پایین می آید. فردی که تن صدای ژرف دارد، به صورت محکم، مطمئن به خود و قدرتمند ارتباط برقرار می کند. صداهای نازک و بلند، نایمی، ضعف و عدم قطعیت را تداعی می کنند. صدای تردید آمیز ممکن است باعث عدم رضایت و

احساسات از جمله خصومت، علاقه و جذابیت را نشان دهیم. چشمان فرد می تواند بخش بزرگی از عواطف مانند صداقت، دروغ، فریب و... را نشان دهد. برخی افراد از چشم به عنوان ابزاری برای تعیین این که آیا فرد صادقانه یا فریب کارانه رفتار می کنند بهره می برند. مطالعات نشان داده کسانی که تماس چشمی را به راحتی برقرار می کنند افراد صادق و کسانی که نگاه خود را میزدند و از تماس چشمی فرار می کنند افراد فریبکاری هستند.

### ظاهر

انتخاب نوع رنگ لباس، مدل مو و سایر عوامل موثر بر ظاهر نیز ابزاری برای ارتباط غیر کلامی در نظر گرفته شده است. تحقیقات در روان شناسی رنگ نشان داده است که رنگ های مختلف می توانند عواطف مختلفی را ایجاد کنند. ظاهر فرد نیز می تواند واکنش های فیزیولوژیکی، قضاوت ها و تفسیرها را تغییر دهد. بیا بید به قضاوت هایی که از ظاهر افراد در طی روز می کنید توجه نمایید. برداشتهایی که در نگاه اول نسبت به افراد دارید مهم هستند برای همین بسیار توصیه شده که برای مصاحبه کاری لباس و پوشش مناسب داشته باشید. وضعیت ظاهری می تواند نقش به سزایی در تعاملات اجتماعی افراد داشته باشد. وضع ظاهری که البته وابسته به فرهنگ می باشد نیز نقش دارد.

### کلام آخر

پس هیچ فردی نمی تواند ادعا کند که با دیگران ارتباط ندارد. زبیراحتی بدون حرف زدن هم احساس ها و نگرش های خود را به طرف مقابل بیان می کنید. پس به این نکته توجه داشته باشید قوی ترین روشی که می توانید از طریق آن افراد دیگر را از خودتان دور کنید با نشانه های غیر کلامی است که افراد خجالتی از طریق اجتناب از تماس چشمی در این کار استاد هستند. لازم است که به این نکته توجه داشته باشید، همان طور که شما از تماس لذت می برید افراد دیگر هم به همین ترتیب از ایجاد تماس لذت می برند و راغب هستند با شما تماس ایجاد کنند.

دو طرف به شور و هیجانی که تنها از طریق تبادل علاقه حقیقی دو نفر به یک دیگر به دست می آید، نیاز دارند.

خواسته های افراد از طریق پیام های غیر کلامی همسو شده و ارتباط برقرار می شود. اگر هردو طرف از موارد یکسانی نیز واهمه داشته باشند مثل سراسیمگی و طرد یا انجام اجباری کاری که دوست ندارند، این را هم می توانند از طریق علامت غیر کلامی انتقال دهند. بکوشیم دانش به دست آمده را به بینش تبدیل نماییم و این مهارت از طریق تمرین و ممارست در ما نهادینه می شود.

علاقه شنونده شود. با در نظر گرفتن این گونه ها در میابید که به سادگی تغییر لحن صدای شما، ممکن است معنی یک جمله را تغییر دهد. زمانی که دوست شما می پرسد که وضع کاری شما چگونه است، ممکن است شما به طور معمول جواب دهید که خوب است ولی لحن صدای شما اساس دیگری را بیان نماید. لحن سرد ممکن است بیانگر این باشد که شما واقعا خوب نیستید و مایل نیستید که درباره آن بحث کنید. صدای شفاف و شاد نشان می دهد که شما واقعا خوب کار می کنید. لحن آرام و فرومایه نشان می دهد که شما مخالف هستید.

### حالت های بدنی

به غیر از چهره، قسمت های دیگر بدن نیز اطلاعات زیادی در مورد افکار و احساسات منتقل می کنند. افکاری که با دستان خود حرف می زنند را دیده اید. این افراد وقتی در حالت گیبی هستند سر خود را می خاراند وقتی در حالت دودلی هستند، دست خود را روی بینی می گذارند وقتی عصبانی هستند با نا امیدی گردن خود را می مالند، پس شما به این شکل از دست ها و بازوان خود برای ایجاد علامت غیر کلامی استفاده می کنید که به طور مستقیم عباراتی مانند آرام یا عصبانی معنی می شوند.

### روابط فضایی

علم روابط فضایی عبارت است از مطالعه پیام هایی که از طریق میزان فاصله خود منتقل می کنید. فاصله ای که هنگام صحبت با فردی رعایت می کنید، طرز نشستن شما بر مبلمان های خانه و نحوه واکنش شما به افرادی که به قلمرو شما دست اندازی کرده اند پیام های غیر کلامی مهمی هستند. به افراد اتوبوس یا آسانسور دقت کنید که چگونه وقتی نمی توانید از تماس چشمی اجتناب کنند ولی این کار را انجام می دهند. قلمرو شبیه حریم خصوصی است. قلمرو مکانی است که به خودتان تعلق دارد. بر آن نظارت کرده و در آن احساس ایمنی می کنید و راحت هستید. برای تمرین به یک فردی که در اتوبوس ایستاده زیاد نزدیک شوید ببینید چگونه واکنش نشان خواهد داد.

### تماس چشمی

چشم ها نقش مهمی در برقراری ارتباط غیر کلامی ایفا می کنند و مواردی مانند خیره شدن و چشمک زدن از رفتارهای غیر کلامی مهم هستند. وقتی افراد با افراد یا چیزهایی که دوست دارند روبه رو می شوند، سرعت چشمک زدن افزایش می یابد و مردمک چشم هایشان گشاد می شود. ما با نگاه به شخص دیگر می توانیم طیف وسیعی از



علی کشوری شاد عضو هیئت مدیره:

## ایران کیش در طرح زمرد بهترین ها را ارائه داد

**تمرکز ایران کیش روی موضوعات پرداخت‌های غیر حضوری و تعاملات با بانک‌ها در این زمینه از جمله مباحثی است که در سال ۹۹ دنبال شد. با علی کشوری عضو هیئت مدیره ایران کیش در این باره به گفتگو نشستیم.**

**\* آقای کشوری در انتهای سال ۹۹ هستیم، ایران کیش را در سالی که گذشت چگونه دیدید؟ تا چه میزان دغدغه‌های مدنظر هیئت مدیره محقق شده است؟**

شرکت در سال ۹۹ در مسیری که خیلی از زیر ساخت‌های آن از قبل آماده شده بود گام برداشت. این مسیر به سمت تعالی است. قطعاً باید بنا به شرایط اقتصادی و حوزه‌ای که شرکت در آن کسب و کار انجام می‌دهد شاهد تحولات و یا رویکردهایی متناسب با آن باشیم.

به عنوان مثال مسئله‌ای مانند کرونا از جمله مواردی است که بر حجم فعالیت اقتصادی جامعه اثر گذاشت. اما از طرفی دیگر فرصت‌هایی را نیز در کسب و کار به وجود آورد. یکی از آن فرصت‌ها، ایجاد فضای بیشتر برای فناوری‌های نوین بود که ایران کیش برنامه ریزی‌های ویژه‌ای در این زمینه صورت داد. در حال حاضر از سویی بانک تجارت و ایران کیش همراهی‌ها و تعاملاتشان با یکدیگر از همیشه بیشتر شده است. تمام این‌ها باعث بهبود می‌شوند.

یکی از مباحثی که این تحول را محقق کرده است، طرح زمرد بانک تجارت است که ایران کیش مسائل فنی آن را انجام داد. پروژه کیو آر هم نمی‌توان ندید گرفت. روی اپلیکیشن پات هم تحولاتی صورت گرفته که ظرفیت‌های خیلی خوبی در اختیار مردم قرار میدهد. در این راستا هیئت مدیره و بانک تجارت نیز تلاش کرده تا زیر ساخت‌های مالی و مواردی که در این زمینه لازم است را فراهم کند. بحث افزایش سرمایه نیز در دستور کار قرار گرفته است که قطعاً توان خیلی خوبی به شرکت می‌دهد. هیئت مدیره با جدیت از پروژه‌های مختلف ایران کیش نیز حمایت می‌کند. پروژه‌هایی که می‌تواند باعث تغییرات زیادی شود. همه این‌ها دست به دست هم می‌دهد تا انشالله اتفاقات بهتری در سال آینده رقم بخورد.

**\* به طرح زمرد اشاره کردید، طرحی که از جدیدترین طرح‌های بانک تجارت به شمار می‌آید. اساساً با وجود زمرد قرار است به کدام سمت و سو حرکت کنیم؟**

طرح زمرد یک زیست بوم هویت دیجیتال بانک تجارت است که خدمات بانکداری دیجیتال مخصوصاً در حوزه مشتریان خرد در آن پیاده سازی می‌شود. در این طرح از احراز هویت دیجیتال و سایر فرایندها و فناوری‌های روز استفاده می‌شود که ایران کیش آن را اجرایی کرده است.

با این طرح به زودی صدور کارت و افتتاح حساب غیر حضوری را خواهیم داشت تا اگر کسی می‌خواهد تسهیلات بگیرد و یا درخواست افتتاح حساب دهد، احراز هویت غیر حضوری شده و برایش حساب باز و یا کارت درخواستی برایش پست شود. من فکر می‌کنم یکپارچگی موجود بین بانک و شرکت باعث خواهد شد تا خدمات بهتری ارائه شده و پشتیبانی‌های مستحکم‌تری از ایران کیش انجام شود.

**\* بنابراین طرح زمرد بسته‌ای از خدمات نوین الکترونیکی و غیر حضوری است؟**

یک پلتفرم است.



**مزایایی دارد؟**

استراتژی تراکنش‌های ایران کیش مورد استقبال بانک‌هاست. شاخص‌های مناسبی از این بابت دارد که برای بانک‌ها جذاب است. یکی از ویژگی‌های آن مبلغ بالای تراکنش‌ها به جای تعداد تراکنش‌هاست که هزینه‌های بانک را کاهش می‌دهد. در کنار این نیز ایران کیش همواره از حمایت بانک تجارت برخوردار بوده است. ایران کیش خودش نیز جزو شرکت‌های بزرگ پرداخت به شمار می‌آید و از این حیث هم دارای اعتبار است.

**\* ترمه هم در درون این طرح تعریف می‌شود.**

ترمه یکی از ماژول‌های این پلتفرم خواهد بود.

**\* ایران کیش علاوه بر تعاملات با بانک تجارت، پروژه‌ها و فعالیت‌های دیگر را نیز در سال ۹۹ دنبال کرد چه قدر آینده این پروژه‌ها را موفق میدانید؟**

پروژه‌ها به دو بخش تبدیل می‌شود پروژه‌هایی که شرکت به واسطه مأموریتی که دارد انجام میدهد و مشتریانی در این راستا از بانک‌ها و شرکت‌های دیگر جذب می‌کند و یک بخش آن نیز به پروژه‌های مشترک بانک تجارت و شرکت بر می‌گردد.

هیئت مدیره ایران کیش در هر دو حوزه، مسیری که خدمت به مردم را موجب می‌شود حمایت می‌کند. ما واقعاً تلاش می‌کنیم پروژه‌هایی که تعریف شده‌اند، پروژه‌هایی در راستای مأموریت شرکت بوده و به اقتصاد کشور کمک کند، از سویی پروژه‌هایی که توجیه مالی داشته و از طرح تجاری خوبی برخوردار باشند همیشه مورد استقبال ما بوده است. در این زمینه هیچ محدودیتی را برای شرکت قائل نشده‌ایم. تقریباً تمام پروژه‌هایی که در هیئت مدیره آمده است و توانسته توجیه خوبی داشته باشند را قبول کردیم. توسعه صندوق‌های فروشگاهی یا پروژه‌هایی مانند پروژه سوخت را که شرکت عملاً وارد آن شده است از جمله این موارد است. پروژه‌هایی که مستقل از بانک و توسط ایران کیش دنبال می‌شوند و از آن حمایت کردیم.

**\* با تمامی این موارد بسیاری همچنان دستگاه پوز را مانند یک چاه نفت برای شرکت پرداخت توصیف می‌کنند. اما با توجه به مسائلی مانند تحریم‌ها و نوسانات ارزش قیمت مشکلاتی در این زمینه به وجود آمد ایران کیش در برابر این مشکلات چگونه عمل کرد؟**

در حوزه شرکت‌های پرداخت، می‌توان گفت درآمد مشابه قبل است. اما شرایط کشور باعث شده تا هزینه‌ها به شدت بالا برود. هزینه پوز، یکی از آن‌هاست در کنار این موضوع، تامین آن هم کار سختی است. مسئله‌ای که در بورس هم می‌توانست اثرگذار باشد اما ایران کیش با بومی سازی این دستگاه‌ها و افزایش فعالیت‌ها و تلاش‌ها و پروژه‌هایش چنین مسئله‌ای را پوشش داد. از سویی با توسعه فناوری‌های نوین نیز تمرکز روی پوزها را کاهش داده است، در مورد خود پوزها هم تلاش می‌شود تا جایی که می‌توان بومی سازی کرد کاری که تا کنون هم بسیار اثر گذار بوده است.

**\* از نگاه شما ایران کیش نسبت به سایر شرکت‌های پرداخت چه**

**\* در نیمه اول امسال سود ایران کیش فراتر از بودجه پیش بینی شده محقق شد، چه قدر امیدوارید این روند ادامه پیدا کند؟**

یکی از نکاتی که نباید از یاد ببریم همین نکته است که همکاران در شرایط سخت توانستند این پیش بینی را حتی فراتر از آن محقق کنند. با گزارش‌هایی که در هیئت مدیره داریم و با توجه به زیر ساخت‌هایی که ایجاد شده است فکر می‌کنیم که این روند ادامه پیدا می‌کند و امیدواریم سهامدارانمان نیز از این موضوع راضی باشند.

**\* اشاره به سهامداران کردید چه سخنی با سهامداران خرد دارید تا چه میزان آن‌ها را در چارچوب سیاست‌ها، در نظر می‌گیرید؟**

ما به عنوان هیئت مدیره در شرکت هیچ گاه سهامداران خرد را نادیده نگرفتیم، همیشه سعی کردیم سود آوری پروژه‌ها تضمین شده باشد. سعی کردیم حق سهامدار جز، همیشه حفظ شود. من فکر می‌کنم در همه جلسات این موضوع مدنظر بوده است. هیچ گاه کاری نمی‌کنیم که سهامدار جز، متضرر شود.

**\* چه قدر در باره سال ۱۴۰۰ موارد غیر قابل پیش بینی در نظر گرفته شده‌اند و اساساً سال آینده را چگونه می‌بینید؟**

شرایط اقتصادی باعث شد تا تدوین استراتژی‌های شرکت را جدی‌تر از همیشه در دستور کار قرار دهیم. در برنامه‌ها سناریوهای متفاوت را مد نظر داریم. سناریوهایی که ممکن است به واسطه شرایط سخت اقتصادی داشته باشیم، بنابراین باید فرصت‌ها و تهدیدها را به خوبی بشناسیم. با تمامی این احوال من به سال آینده خوش بین هستم. از سویی پروژه‌هایی که ایران کیش شروع کرده است، پروژه‌هایی نیست که دچار چالش جدی شوند و از همه مهم‌تر شرکت به توسعه در حوزه فناوری‌های نو تمرکز شده است. حوزه‌ای که حتی در شرایط سخت برای شرکت سود آورند. برای همین بر ایند نگاه من نسبت به آینده مثبت است. هر چند باید به خوبی فرصت‌ها و تهدیدها را شناخت.

## رونمایی ایران کیش از عملیات پرداخت موفق مبتنی بر استاندارد EMV



به دنبال استقرار استاندارد بومی شده EMV توسط بانک مرکزی، شرکت ایران کیش از عملیات پرداخت موفق مبتنی بر این استاندارد رونمایی کرد.

پیمان طبری مدیر عامل ایران کیش در گفتگویی با خبرنگار شبکه خبر که در ارتباط با پروژه حذف کارت‌های فیزیکی و طرح اخیر بانک مرکزی صورت گرفت، ضمن اشاره به اینکه ایران کیش بیش از ششصد هزار کارتخوان مجهز به NFC دارد گفت: امروز شاهد دموئی یکی از شرکت‌های پرداخت در راستای اهداف بانک مرکزی هستیم موفق شده‌ایم سوییچ اصلی ایران کیش را به شاپرک ۲ منتقل کرده و کارتخوان‌های ما آمادگی تحقق خواسته بانک مرکزی را از طریق دستگاه‌های ایران کیش دارای قابلیت NFC دارد.

طبری ضمن نمایش عملیاتی و موفق از طریق اپلیکیشن مربوطه و دستگاه کارتخوان ایران کیش مجهز به NFC گفت: آنچه بانک مرکزی در حذف کارت‌های فیزیکی می‌خواهد محقق شده است و با توجه به اینکه پیشتر بخش عمده‌ای از دستگاه‌های ایران کیش مجهز به NFC بوده‌اند نیازی به تغییر و تعویض این دستگاه‌ها نیست.

مدیرعامل ایران کیش با بیان اینکه تکنولوژی NFC، بخشی از پروژه حذف کارت‌های فیزیکی است گفت: مهم‌ترین کاربرد NFC، پرداخت پول از طریق گوشی‌های هوشمند است. همانطور که امروز هم شاهد بودید برای این منظور، کاربر اطلاعات مربوط به کارت خود را در گوشی ذخیره می‌کند و در زمان خرید، گوشی را به دستگاه NFC خوان ایران کیش نزدیک می‌کند تا پرداخت انجام شود. سیستم مبتنی بر NFC مذکور، تحت استاندارد EMV است که این نشان از امنیت بسیار بالای آن دارد. از سویی برای استفاده از اپلیکیشن مذکور نیز شما نیاز به استفاده از یک رمز ورود دارید سپس با ورود به نرم افزار، پرداخت غیر تماسی از طریق NFC را انتخاب و با نزدیک کردن گوشی به دستگاه کارتخوان مجهز به این تکنولوژی، پرداخت را انجام می‌دهید. در حال حاضر در سیستمی که دموئی آن را مشاهده کردیم برای مبالغ مختلف رمز کارت را نیز وارد می‌کنید، البته بانک مرکزی می‌تواند در آینده برای این که چه مبالغی نیاز به ورود رمز کارت نیز داشته باشند، تصمیم گیری کند. همه اینها نشان می‌دهد که شما از لحاظ امنیتی در پرداخت از روش NFC نباید هیچ نگرانی داشته باشید حتی اگر بفرض خدای نکرده گوشی شما به سرقت برود امکان ورود به اپلیکیشن و یا خرید از سوی شخص سارق وجود ندارد.

وی در خصوص فواید حذف کارت فیزیکی گفت: بدیهی است که یکی از مهمترین فوایدش می‌تواند موضوع ویروس کرونا و رعایت بیشتر پروتکل‌ها باشد. دوم اینکه دیگر نیاز نیست با خودتان کارت بانکی همراه داشته باشید. بخصوص که بسیاری از ما چندین کارت بانکی با

خود حمل می‌کنیم. یک موبایل و یک اپلیکیشن می‌تواند مجموعه‌ای از این کارت‌ها باشد. از سویی ورود به این عرصه قطعاً باعث ایجاد کسب و کارهای مرتبط با آن در آینده نیز خواهد شد. حذف کاغذ و عدم نیاز به رول هم یکی دیگر از اتفاقات خوب است. اپلیکیشن؛ اطلاعات تراکنشی را به صورت نوتیفیکیشن به شما خواهد داد. موضوع صرفه جویی و خروج ارز نیز از جمله دیگر فواید مربوط به این تصمیم بانک مرکزی است.

طبری اظهار داشت: رقابت بین شرکت‌های پرداخت و... فرایند خرید را تسهیل می‌کند. این بستر بیشتر در راستای رضایت مشتری است. وقتی شما به تکنولوژی جدید ورود پیدا می‌کنید امنیت بیشتر ایجاد می‌شود. سرقت‌ها کمتر شده و تراکنش‌ها و رفتارهای تراکنشی به سمت بهبود حرکت می‌کنند.

وی تاکید کرد: با عزمی که جناب دکتر همتی و محرمیان در بانک مرکزی برای حذف کارت فیزیکی دارند این نوید را می‌دهیم که ایران کیش به زودی این کار را در حوزه تکنولوژی NFC در بخشی از جامعه رقم می‌زند.

گفتنی است با استقرار استاندارد EMV انطباق هرچه بیشتر شبکه پرداخت ایران با سایر شبکه‌های بین‌المللی پرداخت کشورهای دیگر تحقق می‌یابد.

### با زمرد بیشتر آشنا شویم

## زمرد با همکاری ایران کیش و بانک تجارت به بار نشست

ارائه ی انواع خدمات مالی و بانکی را بر روی بستر زمرد تجارت تسهیل می‌کند.

طراحی زمرد تجارت نهایی شده و در حال حاضر نسخه‌اندروید کاملاً آماده است و منتظر تکمیل نسخه IOS است. هر دو نسخه همزمان و بدون هیچ تفاوت و نقصی ارائه می‌شوند. مواردی مانند صدور کارت و توزیع سهام عدالت و... را نیز می‌توان در زمرد داشت.

با توجه به شیوع بیماری کرونا و اهمیت دریافت خدمات غیرحضوری پیش‌بینی‌ها حاکی از استقبال مشتریان از سرویس‌های این اپلیکیشن است و بانک تجارت در کنار ایران کیش تمام تلاش خود را خواهند کرد که این سرویس‌ها با کیفیت بالا به مشتریان ارائه شود و ضمن کاهش هزینه‌های مشتریان، مطلوبیت مورد انتظار آنان را فراهم کند. بسیاری از فین‌تک‌ها و استارت‌آپ‌ها می‌توانند از خدمات زمرد بهره‌مند شوند و ترکیب خدمات بانکی با سرویس‌های زمرد می‌تواند یک ارزش افزوده خاص را به مشتریان ارائه دهد.

ساختار این اپلیکیشن چنین است که کاربر پس از هربار ورود، بدون نیاز به نصب جدید، می‌تواند تغییرات برنامه را مشاهده و سرویس‌های جدید را در صورت اضافه شدن به پلتفرم، دریافت نماید.

مشتری، هویت مشتری نیز از طریق تلفن همراه هوشمند وی احراز می‌شود.

زمرد را می‌توان به عنوان سکوی ورود بانک تجارت به بانکداری دیجیتال دانست. بانک تجارت این امکان را برای مشتریان خود فراهم آورده است که برای ورود به حوزه دیجیتال از طریق تلفن همراه هوشمند خود، انواع خدمات مالی و بانکی را در تمامی کسب و کارها مورد استفاده قرار دهند، بدون اینکه نیازی به مراجعه حضوری به شعب بانک باشد.

سامانه احراز هویت دیجیتال نقطه عطف زمرد است، زیست بوم متمرکز راهکارهای دیجیتال بانک تجارت در کنار سرویس‌های بانکی، خدمات ارزش افزوده‌ای را در بخش بانکداری اجتماعی به بازار عرضه می‌کند.

با توجه به شرایط کنونی کرونا خیلی از کسب و کارها به سوی خدمات غیر حضوری حرکت کرده‌اند و تمامی این اقدامات برای این است که ما بتوانیم خدمات را به صورت غیر حضوری ارائه دهیم و به مرور زمان این اکوسیستم کامل‌تر خواهد شد و سرویس‌های قابل ارائه به این سیستم اضافه می‌شود که از جمله قابلیت‌های حائز اهمیت در این اکوسیستم احراز هویت و امضای دیجیتال است که

بانک تجارت با معرفی اپلیکیشن زمرد، گامی مهم در راستای ورود به حوزه بانکداری دیجیتال و پرداخت‌های خرد نهاده است. این اپلیکیشن به منظور ارائه خدمات بانکی برای همه پلتفرم‌ها عرضه شده و در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد. در این طرح که ایران کیش زیر ساخت‌های فنی آن را تهیه کرده است عملاً پلتفرمی تهیه شده که مشتری را از هرگونه حضور مستقیم در بانک بی نیاز می‌کند.

مشتریان در اپلیکیشن زمرد تمام خدمات اعم از افتتاح حساب، تسهیلات، سپرده و غیره را به صورت غیرحضوری دریافت می‌کنند. همچنین خدمات بانکی و مالی مانند صدور کارت، انتقال وجه کارت به کارت، اعلام سرقت کارت و... از طریق اپلیکیشن نصب شده در گوشی کاربران ارائه می‌شود.

تکنولوژی هوش مصنوعی به کمک زمرد آمده است و باعث شده فرآیند تشخیص چهره در این اپلیکیشن با دقتی بیش از ۹۹ درصد و به صورت کاملاً دیجیتال انجام شود که بسیار دقیق‌تر از احراز هویت توسط نیروی انسانی است. احراز هویت در زمرد یک احراز هویت دیجیتال است، در این فرایند، ضمن بررسی زنده بودن تصویر



## پات لایف پیوند اقتصاد اشتراکی و خلاق است



**پات لایف به عنوان نخستین نرم افزار موبایلی با رویکرد پلتفرم اکوسیستمی روانه بازار شد. با آرش فروزان مدیر محصول پات لایف در باره آینده و سرنوشت این اپلیکیشن صحبت می کنیم. اینکه دلیل بر پلتفرم بودن این اپلیکیشن به جای سوپر اپ شدنش چه بوده از جمله سوالات در این باره است.**

**\*آنچه که از دید شما پات لایف را نسبت به سایر محصولات اپلیکشنی متفاوت می سازد چیست؟**

نگاه آینده پژوهانه‌ای به پات لایف شده است. به تعبیری به دنبال ساختن و یافتن اقیانوس‌های آبی هستیم، با بهره گیری از مفهوم اقتصاد خلاق در دنیا، ایده توسعه محصول پات لایف ساخته شده است. یعنی حرکت در مسیر ساخت پلتفرمی با رویکرد اکوسیستمی به جای یک "سوپر اپ".

**\*چرا باید پلتفرم را به سوپر اپ ترجیح داد؟**

حقیقت این است که اپلیکیشن‌ها در ایران هنوز به دنبال سوپر اپ شدن هستند، در حالی که دنیا از این حالت فاصله گرفته است. مسیری که سایرین در ایران به دنبال آن می‌روند این است که با مارکتینگ و توسعه محصول خطی، به سوپر اپ شدن برسند، اما بنیان پات لایف، پلتفرم بودن و در عین حال نگاه اکوسیستمی شدن آن است، چیزی که دنیای آینده اقتصاد اشتراکی خواهد بود. این بدان معناست که پلتفرم‌های آتی به نوعی احساس جریان زندگی ایجاد خواهند کرد. راحت بگوییم سوپر اپ، در آینده حس برنده شدن به مشتری را نمی‌دهد ولی پلتفرم‌های اکوسیستمی، اتمسفری دارند که آن‌ها را متمایز، جامع، حامی و امن خواهند کرد.

به طور مثال در تبدیل شدن اینترنت به نوآوری این اتفاق را حس کردیم. اینترنت سالی پیش برای شبکه‌های کامپیوتری داخلی سازمان‌ها و... کاربرد داشت اما با تغییر کارایی اکنون به بطن زندگی همه انسان‌ها گره خورده است که می‌توان مفهوم پلتفرم و اقتصاد اشتراکی را هم شبیه به همان انقلاب اینترنت در دنیای اقتصاد دیجیتال تصور کرد.

پلتفرم‌های اکوسیستمی هم روزی در جای جای زندگی شما می‌نشینند. این همان چیزی است که در پات لایف به دنبال آن هستیم و مزیت رقابتی پات لایف هم در همین است. اینکه قرار نیست فقط سوپر اپ و MARKETPLACE و هر آنچه بازار امروز ایران برایش اقیانوس سرخ رقم زده است، باشیم.

آنچه در پات لایف به مدل تبدیل شده، اقتصاد خلاق و اقتصاد اشتراکی است که روزی پلتفرم اکوسیستمی را محقق می‌کند.

در اقتصاد خلاق همه بخش‌ها با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. اقتصاد خلاق از عوامل ایجادکننده رشد اقتصادی و اجتماعی جوامع پیشرفته به‌شمار می‌آید در این میان اقتصاد دیجیتال از زیر مجموعه‌های اقتصاد خلاق است.

بنابراین پات لایف، به سمت اقتصاد خلاق حرکت کرده که موجب توسعه مبتنی بر تحول اقتصاد دیجیتال در صنایع مختلف است و برای ما بازارهای خاص و ماندگار را رقم می‌زند و همچنین باعث کاهش هزینه‌های توسعه کسب و کار خواهد شد. ممکن است رقبا به دنبال حوزه نئو بانک،

گونه‌ای جلو خواهیم برد که یک روزی اکوسیستم شده و دیگر از بطن زندگی مشتریان جدا نمی‌شود. بنابراین در مجموع باید گفت ما اولین پلتفرمی در ایران هستیم که نگاهمان به سمت اقتصاد خلاق و اقتصاد اشتراکی به صورت توانمند بوده است این مهمترین مزیت ماست و زیر ساختی برای حضور در زندگی مردم فراهم کردیم که قدم به قدم و با سرعت مناسب این مفهوم را محقق خواهیم کرد.

**\*این نگاه، موفقیت پات لایف را تضمین می‌کند؟**

عوامل زیادی در کنار بحث اقتصاد اشتراکی و خلاق وجود دارد. یکی از عوامل مهم ظرفیت فعلی ایران کیش است. بی تعارف ایران کیش در حوزه دستگاه پوز معتبرترین و شناخته شده‌ترین‌هاست و یکی از بیشترین پذیرنده‌ها را در این عرصه به خود اختصاص داده است در کنار این، اپلیکیشن پات هم در طول این مدت برای خود مخاطبانی داشته است. تمرکز فتح بازارهای اولیه برای ما اولویت دارد، کاربر باعث تولد و تراکنش باعث زندگی یافتن تمام محصولات فناورانه است.

نکته خوب دیگر، تیم فنی خبره، همراه و همدلی است که به راحتی کنارهم مسیر را چیده و پیش می‌بریم، این یک دستاورد در حوزه توسعه نیروی انسانی است و اصطلاحی در بین خودمان داریم (منظورم راهبران محصول - مدیریت محصول، فنی و توسعه، طراحی تجربه و حوزه روابط عمومی و تبلیغات است) که می‌گوییم محصول عضو خانواده همه ماست و الان یک تیم یکدست اجرایی هستیم که چارت سازمانی برایش اولویت دوم است و هدف همه ما سربلندی محصول است.

نکته قابل توجه دیگر، نگاه نوآورانه تیم PR پات لایف بوده، ما به هیچ عنوان همانند رقبا از روش‌های سنتی مارکتینگ استفاده نمی‌کنیم و حتی اگر قرار باشد روی ATL (تبلیغات محیطی و تلویزیونی و...)، TTL و BTL (روابط عمومی، شبکه اجتماعی و...) هم سرمایه‌گذاری کنیم، مدلمان FLYWHEEL (بازاریابی مدرن) خواهد بود. این از همان مدل ذهنی یک دست تیم می‌آید که من از تیم روابط عمومی و تبلیغات هم بسیار سپاسگزارم که همیشه نوآور و همراه بودند.

پی تک، لند تک، توریسم، اینشور تک، اسمارت سیتی، مدیا، هلت تک، و... رفته باشند، اما در کنارهم قرارداد دادن همه این محصولات صرفا باعث ایجاد سوپر اپ می‌شود نه یک اکوسیستم و پلتفرم.

اقتصاد خلاق یک گردش مالی و جریان نقدینگی با کمترین هزینه را تولید می‌کند و باعث افزایش GDP خواهد شد که این هم از نگاه‌های اقتصاد کلان است. ایجاد یک گردش مالی در اکوسیستم پات لایف که به آن اهرم پول اشتراکی گفته می‌شود، خود باعث درآمدزایی است. اقتصاد خلاق و اهرم پول اشتراکی است که باعث چرخیدن با شتاب چرخ‌های پات لایف را آینده است.

یکی از مزیت‌های رقابتی دیگر پات لایف سرمایه‌های انسانی آن است. چرا که طرز تفکر (MINDSET) موجود آن‌ها بر مبنای نوآوری است یعنی نه فقط خلاقیت بلکه واقعا نوآوری را هم می‌بینیم.

شاید در نگاه اول، ما یک سوپر اپ به نظر برسیم و یا برخی هم مارا اپلیکیشن پرداختی بشناسند اما به زودی معنای اکوسیستم بودن این پلتفرم را متوجه می‌شوند. در نگاه اول ما را یک اپلیکیشن با سرویس‌های پی تکی و نئوبانکی، بیمه دیجیتال، گردشگری، خدمات شهری و شهروندی، استریم‌های خلاق ترمثل بازی، تفریح و سرگرمی، سلامت دیجیتال و... ببینند که حجم محصولات شبیه به سوپر اپ است اما وقتی سریعاً گیمیفیکیشن و یکپارچگی آن، بازارسازی با جریان مالی مدرن همچون ابزارهای cash back، یکپارچه سازی پوینت قابل خرج در هر استریم، توسعه لند تک یا همان خرید اعتباری و سرویس‌های مبتنی بر حوزه نئو بانک و کمی جلوتر یکپارچگی ux را متوجه شوند، تفاوت ما از آن روز مشهود خواهد شد. این رویا پردازی ما نیست. ما یک جریان ساختیم که مسیر خود را خواهد رفت. شاید لازم است مثالی در این رابطه بزنم، مثلاً سالی سال پیش که اینترنت فقط اتصال یکسری از سازمان‌ها بود اکنون با مفهوم اقتصاد اشتراکی و بلاک چین توانمند شده است. همه جای دنیا ابتدا نودهای اقتصاد اشتراکی را شکل می‌دهند و سپس به موضوعی مثل بلاکچین فکر می‌کنند. اما اول زیر ساخت‌ها فراهم شده که شکل اینترنت به آنچه می‌بینیم بدل شده است.

منظور من هم دقیقاً شبیه به همان روزهاست. شاید الان کمی سخت باشد ولی زیرساخت‌های کسب و کاری را به



## پات لایف پیوند اقتصاد اشتراکی و خلاق است

ادامه از صفحه قبل

است. MARKET PLACE خود تامین کننده است و خودش خدمت را ارائه می دهد پلتفرم به دنبال این است که با SLAها، توافقنامه سطح خدمات و انتخاب فین تک هایی که برای آن کسب و کار مناسبند بهترین ها را برای مردم فراهم کند. تاکید می کنیم که سرمایه انسانی پات لایف از لحاظ MINDSET، نوآوری و توجه به اقتصاد خلاق و اشتراکی را در دستور کار دارد و اگر در زمان مناسب و در مکان مناسب، اقدام کنیم می توانیم به جای بازی در اقیانوس سرخ، اقیانوس آبی را بسازیم و یا کشف کنیم.

**\*پات لایف چگونه می تواند از تهدیدها برای خود فرصت بیافریند؟**

در مجموع می توان خلاصه ای از مواردی که ذکر کردم را در اینباره مطرح کرد. اینکه ما باید مراقب بروکراسی های سازمانی در لایه عملکرد و تفکر بوده و نگاه J CARVE (رشد نمایی) داشته باشیم. نکته دیگری که باید به آن دقت کنیم اینکه دیگران علیه ما PR منفی انجام ندهند، از سویی باید کاربر را حمایت و مراقبت کنیم. موضوع دیگر، توسعه سرمایه انسانی است. وقتی شما در مورد پلتفرم و نوآوری و اقتصاد خلاق سخن می گوید آدم های خاص را یا باید پرورش دهید یا جذب کنید. پات لایف برای همه ما از این بابت که تاکنون پلتفرمی بدین شکل نداشتیم یک فرصت بی سابقه است. همه به آینده آن امیدواریم.

در آخر نیز بگویم که رقبا هم مطمئناً برنامه هایی مبتنی بر خلق اکوسیستم را دارند که البته سوپر اپ شدن را چاره تحقق آن می دانند، ولی تفاوت را من در تعداد محصول و استریم نمی دانم بلکه برگ برنده مدل ذهنی اقتصاد اشتراکی و خلق اتمسفر در این اکوسیستم هاست.

خودشان را دارد. اما با اهرم های اقتصاد اشتراکی به هم متصل خواهند شد.

مدل ذهنی که در مورد مشتری باید از طریق پات لایف ایجاد شود این است که تا ابد پات لایف حرفی برای گفتن و راه حلی نوین و بدیع برای ارائه به آن ها دارد.

**\*ایران کیش بعد از عرضه پات لایف قرار است در توسعه زنجیره آن چه نقشی داشته باشد؟ آیا این توسعه را شرکت انجام میدهد و یا این زنجیره به صورت خود به خود گسترش خواهد یافت؟**  
پات لایف، قرار نیست مانند MARKET PLACE، صرفاً ارائه



دهنده و PROVIDER باشد. بلکه اقتصاد اشتراکی به کمک اکوسیستم استارت آپی ایران می تواند در قالب پلت فرم، اتفاقات بزرگی را رقم زند، از طرفی ما قرار نیست فقط پلتفرم حوزه گردشگری یا حوزه بیمه ای یا سلامتی را راه اندازی کنیم بلکه بهترین پرووایدر (ارائه دهنده) را پیدا میکنیم و این بستر را در اختیارش قرار می دهیم. همین موضوع باعث موفقیت می شود. تفاوت MARKET PLACE و پلتفرم همین

از سویی ایران کیش در سال جاری برای پات لایف یک تیم طراحی تجربه گردهم آورده است که در حوزه های CX، EX، BX، UX (طراحی تجربه، برند و مشتری و کارکنان) تمرکز دارند که نشان از همان MINDSET (طرز تفکر) صحیح در پات لایف است و از خروجی تیم طراحی تجربه کاملاً مشخص است که حرف های زیادی برای گفتن خواهیم داشت.

موضوع بعدی برنامه های جدی برای پشتیبانی و اصطلاحاً حوزه crm، cem، csm (مدیریت ارتباط با مشتری، تجربه مشتری، رضایت مشتری) کاربران پات لایف است. مجموعه این مسائل می تواند ما را در این مسیر کامیاب کند.

مهمترین عاملی که در ۱۲ سال اخیر تجربه ام در این فضا، همیشه برایم دردناک بوده و حتی به جرات می گویم عامل ۵۰ درصد افول اپلیکیشن هاست، مدل ذهنی مدیریت ارشد سازمان هاست، اما با ورود به ایران کیش متوجه رویکرد بسیار آینده پژوهانه، خردمندانه و البته "های تک" مدیریت ارشد سازمان شدم و این مسئله به نوعی قوت قلبی برای همه تیم بود و بین خودمان می گویم ایشان ۱۰ سال جلوتر را هم دیده اند که در بین معاونین مرتبط با پروژه هم کاملاً این اتمسفر مشهود است.

**\*در صحبت هایتان به این اشاره کردید که سوپر اپها رو به افول و پلت فرمها رو به تولد هستند. گریک سوپر اپ، بازیابی درستی داشته باشد چرا باید در افول قرار بگیرد؟**

این درست است که سوپر اپ برای گرفتن بازار به کمک مارکتینگ می جنگد، اما پلتفرم با PR به این نبرد تجاری گام بر میدارد. این دقیقاً همان انقلاب PR است که در پلتفرم های آینده معنایش مشهود میشود. پرسش این است، آن هایی که با مارکتینگ جذب سوپر اپها می شوند همگی وفادار خواهند بود؟ کافی است یکی از این سوپر اپها یک حفره امنیتی داشته باشد و یا برای چند ساعت سرویشتان قطع شود چه اتفاقی برای آن ها می افتد؟ اما پلتفرم این مشکلات را ندارد. مثال بهتر آن که تجربه به شخصیم بوده، مربوط به رخ داد مشکلات IOS بود، که بخش عمده ای از مشتریان همین اپلیکیشن های معروف برای همیشه کوچ کردند. لزوماً قدمت و مارکتینگ، توانی در ماندگاری ندارد. مفهوم و خدمت توامان با نوآوری رتبه های آینده را می سازند.

**\*تغییرات در پلتفرم هایی در شکل و شمایل پات لایف به چه نحوی خواهد بود؟ مثلاً پات لایف ۱۴۰۰ قرار است با پات لایف امسال چه تفاوت هایی داشته باشد؟**

پات لایف، مانند مجموعه ای از استریم هایی متفاوت ولی متحد است (من استریم ها را شبیه به ایالات مختلف می بینیم). یکسری از ایالات در حال شکل گیری است که هر کدام از آن ها قواعد و قوانین و کسب و کارهای خاص

### پات لایف؛ انقلابی نوین در اپلیکیشن های موبایلی

پات لایف هم اکنون با گستردگی محصولات همچون کارت به کارت، خرید شارژ و بسته اینترنت، قبض، خدمات پرداخت شهری، خدمات جامع بانکی، گردشگری، بیمه، خدمات شهری و شهروندی، بازی و سرگرمی در دسترس عموم قرار گرفته است. برای دانلود این اپلیکیشن پات لایف می توانید هم اکنون کد \*۷۸۸\* را شماره گیری کنید.

صفحه رسمی اینستاگرام پات لایف:

@putlife\_ir

سایت رسمی پات لایف

www.putlife.ir

پات لایف به عنوان نخستین نرم افزار موبایلی با رویکرد پلتفرم اکوسیستمی روانه بازار شد. پات لایف بستری غنی از خدمات مختلف را در قالب یک پلتفرم برای کاربران فراهم می کند که اپلیکیشن های پرداخت تنها جزوی از آن است و در بستر این پلتفرم که روز به روز برگسترده می شود شما می توانید به انواع خدمات و محصولات مورد نیاز روزمره و خاص خود دسترسی پیدا کنید.

آنچه در پات لایف به یک مدل تبدیل شده، توجه به اقتصاد خلاق و اقتصاد اشتراکی در کنار یکدیگر است.

پات لایف بستری غنی از خدمات در تمام ابعاد زندگی را فراهم می کند.

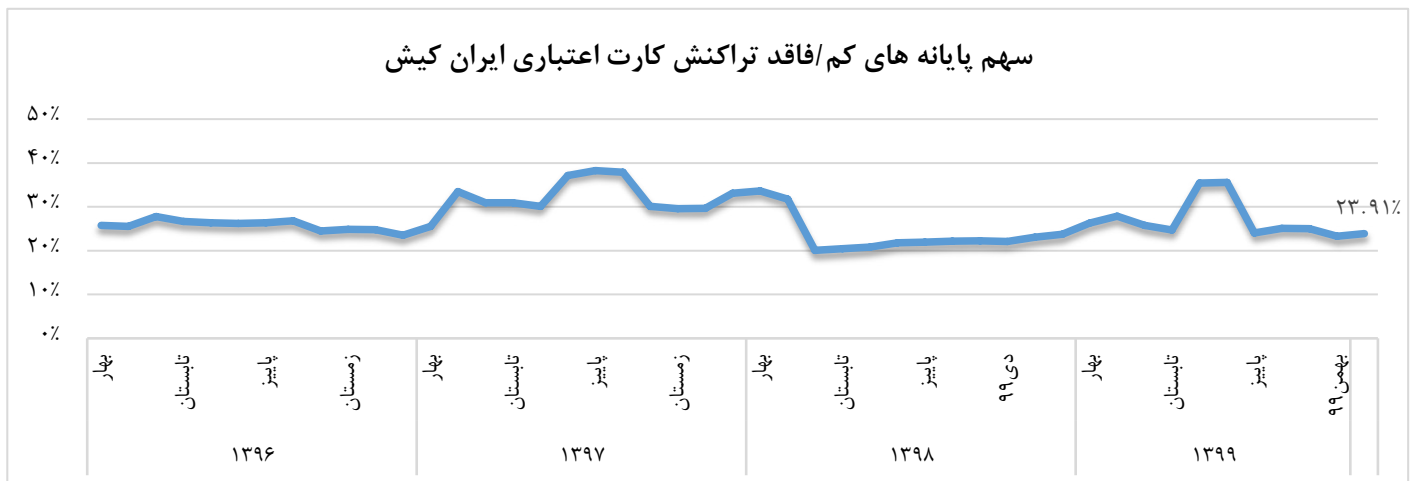
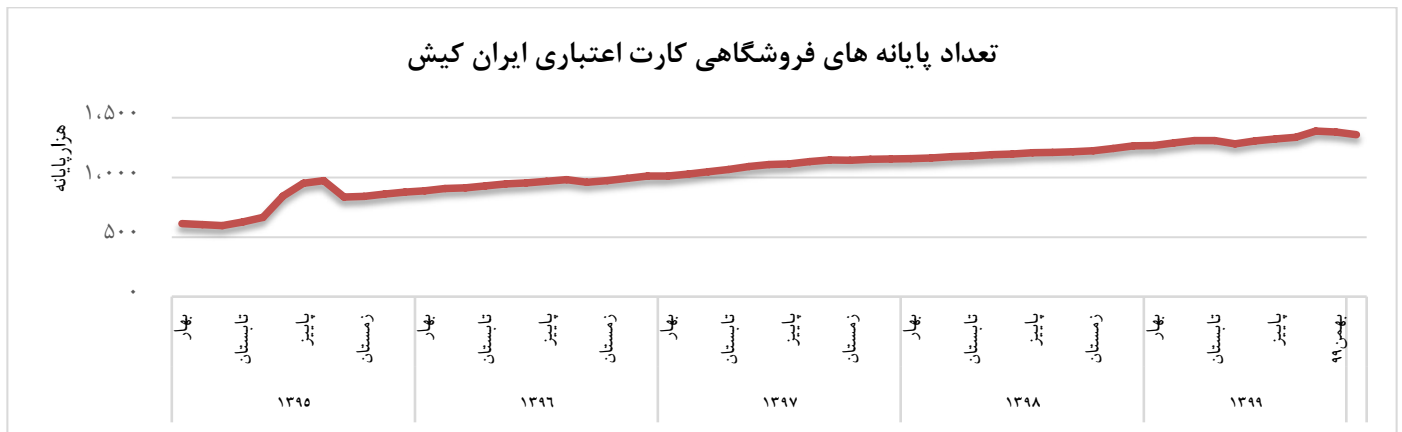
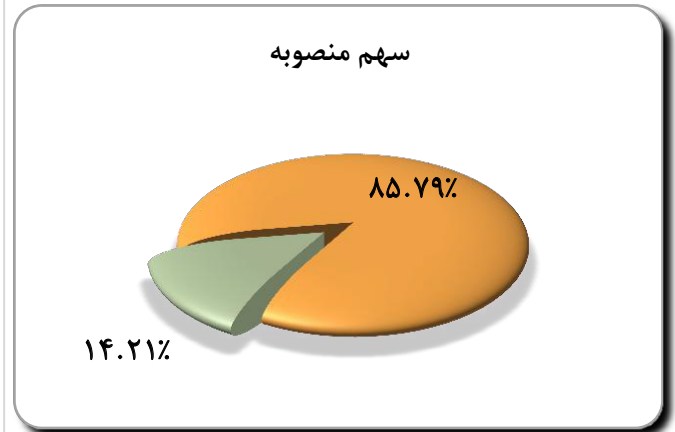
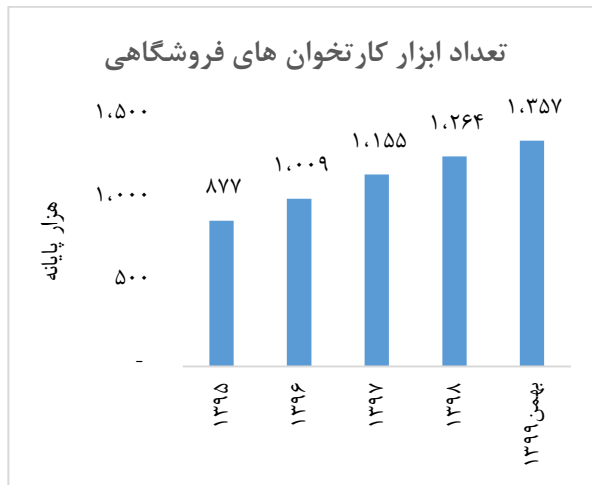
## ممیزی ISO 9001:2015 و ISO 10015:2019 ایران کیش کلید خورد

جاری سازی استانداردهای ایزو و مدل های تعالی اظهار داشت که گزارش بازخورد ممیزان همواره یکی از ورودی های اصلی تعریف پروژه های بهبود در ایران کیش است. همچنین رضا عرب عامری به عنوان سرممیز شرکت IMQ در این نشست به شرکت ایران کیش به عنوان یکی از اولین شرکت های ایرانی که برای استقرار استاندارد مدیریت شایستگی کارکنان با ویرایش سال ۲۰۱۹ اقدام کرده تبریک گفت.

ممیزی مرحله اول استانداردهای ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵ و ISO ۱۰۰۱۵:۲۰۱۹ ایران کیش برگزار شد. در راستای ارتقای سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت شایستگی کارکنان و دستیابی به اهداف تعیین شده در خط مشی، ایران کیش اقدام به استقرار و پیاده سازی استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵ و ISO ۱۰۰۱۵:۲۰۱۹ کرده است. پیمان طبری مدیر عامل ایران کیش در نشست افتتاحیه این ممیزی با تاکید بر اهمیت

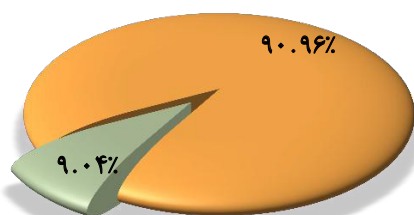
# ایران کیش از نگاه نمودار

## واحد مدیریت ارزیابی کسب و کار

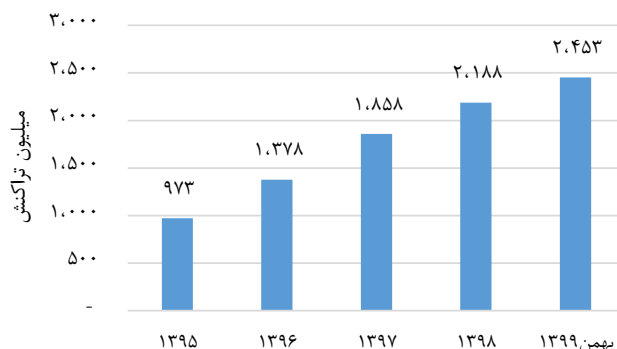


روند منصوبه کارتخوان فعال ایران کیش در ۱۱ ماه نخست سال ۱۳۹۹ افزایشی بوده است و شرکت توانست همچنان به مانند سال‌های گذشته به عنوان لیدر در این شاخص جایگاه خود را تثبیت نماید. هم‌اکنون بر اساس آمارهای شاپرک در پایان بهمن ماه ۱۳۹۹ ایران کیش با تعداد بیش از یک میلیون و سیصد هزار کارتخوان و با سهم ۱۴،۲۱ درصد در جایگاه دوم صنعت پرداخت کشور قرار دارد و علی‌رغم افزایش پایانه‌های فعال سیستمی ایران کیش سهم پایانه‌های کم تراکنش شرکت متاثر از این افزایش پایانه‌ها نبوده و در نیمه دوم سال ۱۳۹۹ کاهشی نیز بوده است و علل این کاهش، پایش منظم عملکرد پذیرندگان در راستای به کارگیری کارتخوان‌ها در نقاط بهینه بوده است.

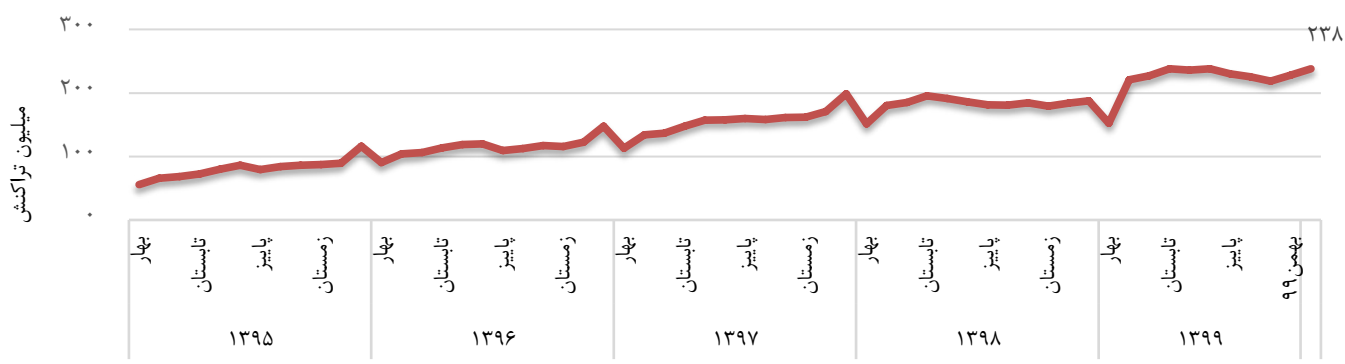
سهم از تعداد تراکنش ابزار کارتخوان



تعداد تراکنش تجمیعی سالانه (میلیون تراکنش)

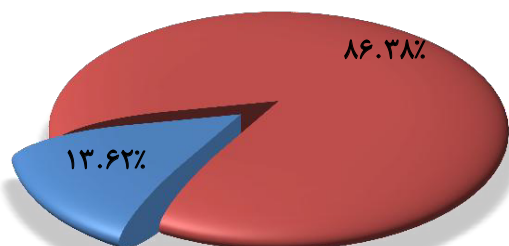


تعداد تراکنش های فروشگاه های کارت اعتباری ایران کیش

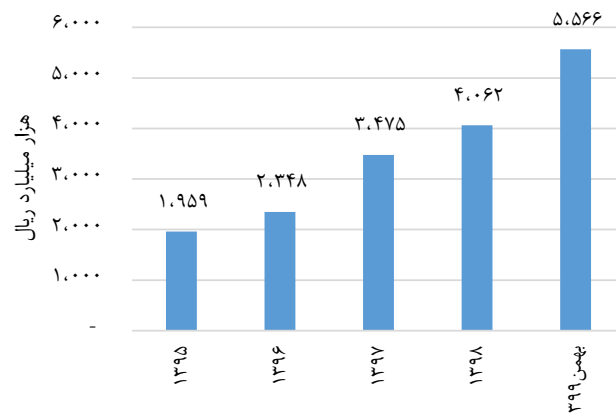


در سال ۱۳۹۹ تعداد تراکنش ماهانه ابزار فروشگاه های ایران کیش از مرز ۲۰۰ میلیون تراکنش در ماه عبور کرد و در پایان بهمن ماه براساس آمار شاپرک به بیش از ۲۳۸ میلیون تراکنش رسید. و با کسب ۹۰۴ درصد از سهم بازار توانست جایگاه خود را در این شاخص تقویت نماید. با توجه به برنامه شرکت برای سال ۱۳۹۹ که ارتقا سهم و کسب رتبه چهارم صنعت می باشد، در این راستا شرکت اقداماتی از قبیل جا به جایی کارت خوان های کم تراکنش به نقاط پرتراکنش، هم چنین تعریف پروژه هایی در زمینه ارتقا تراکنش ها را در ۵ ماهه منتهی به پایان سال ۱۳۹۹ در برنامه خود قرار داده است.

سهم از مبلغ تراکنش ابزار کارتخوان

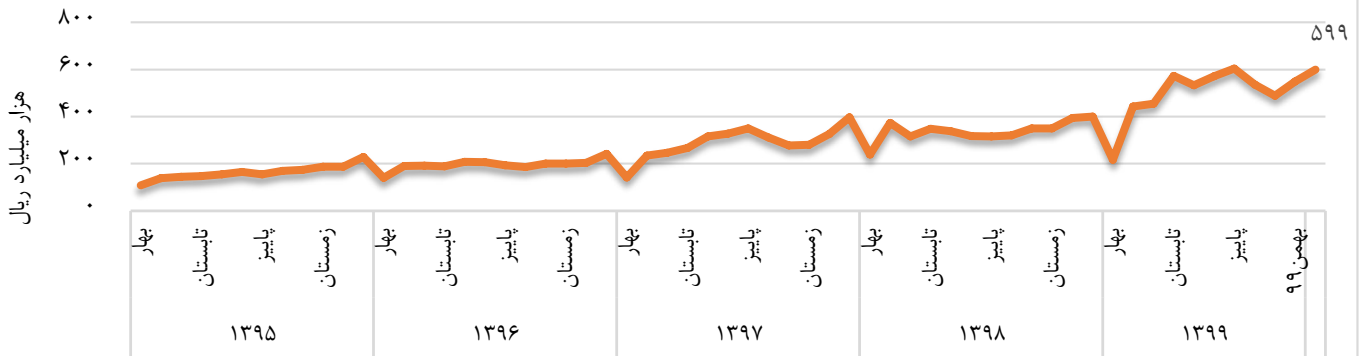


مبلغ تراکنش تجمیعی سالانه (هزار میلیارد ریال)



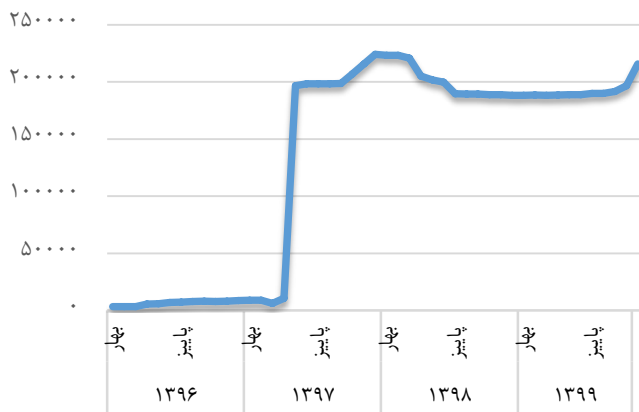


### مبلغ تراکنش های فروشگاه های کارت اعتباری ایران کیش

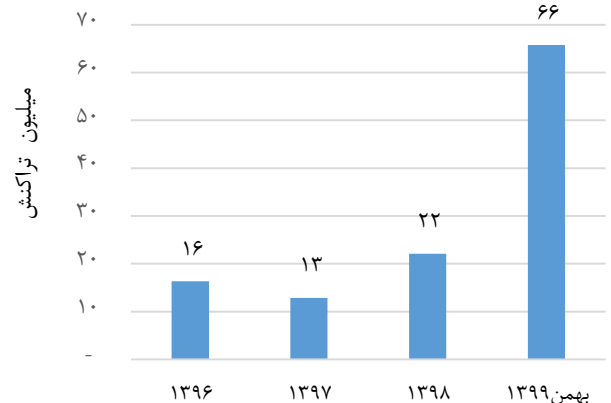


برنامه ایران کیش برای سال ۱۳۹۹ در شاخص مبلغ تراکنش کارتخوان حفظ و تثبیت جایگاه درصنعت بوده است و شرکت با جذب ۵۹۸ هزار میلیارد ریال در بهمن ماه ۱۳۹۹ و سهم ۱۳٫۶۲ درصدی در جایگاه سوم صنعت پرداخت کشور قرار دارد. این در حالی است که در طول ۱۱ ماهه سال ۹۹ شرکت در ۷ ماه در رتبه سوم قرار داشت و ۴ ماه نیز موفق شده است که رتبه دوم را کسب کند.

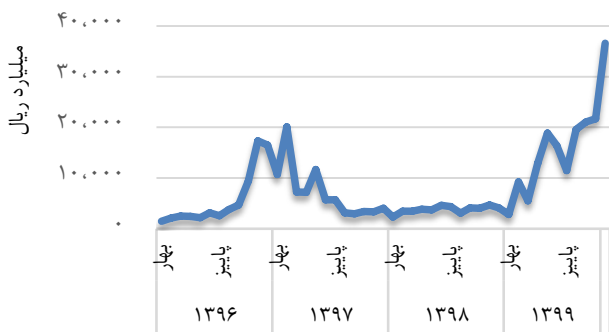
### تعداد پایانه های اینترنتی کارت اعتباری ایران کیش (گزارش شاپرک)



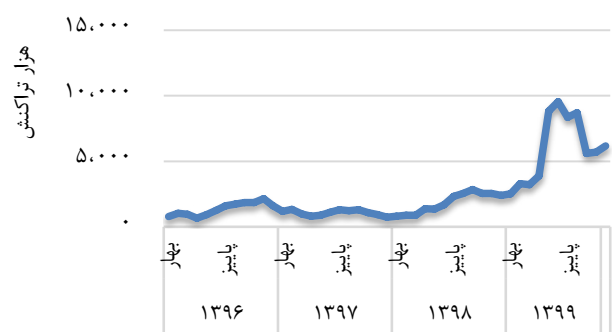
### مجموع تراکنش مالی درگاه های اینترنتی (میلیون تراکنش)



### مبلغ تراکنش های اینترنتی کارت اعتباری ایران کیش



### تعداد تراکنش های اینترنتی کارت اعتباری ایران کیش

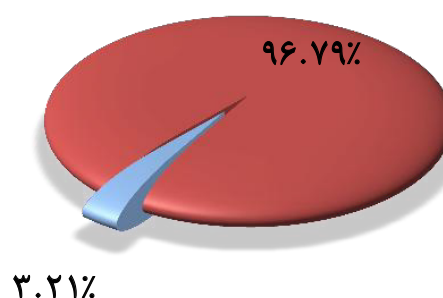


در شاخص تعداد تراکنش های اینترنتی رشد قابل توجهی نسبت به سال های قبل داشته است به طوری که مجموع تراکنش های اینترنتی شرکت ایران کیش طی ۱۱ ماه نخست سال ۱۳۹۹ بیش از ۶۵ میلیون تراکنش اینترنتی کسب کرده است. همین روند در مورد مبلغ تراکنش نیز صادق بوده است و طی این سال ها روند صعودی داشته است به طوری که در بهمن ماه ۹۹ مبلغ تراکنش ۳۶٫۶۰۶ میلیارد ریال بوده است.



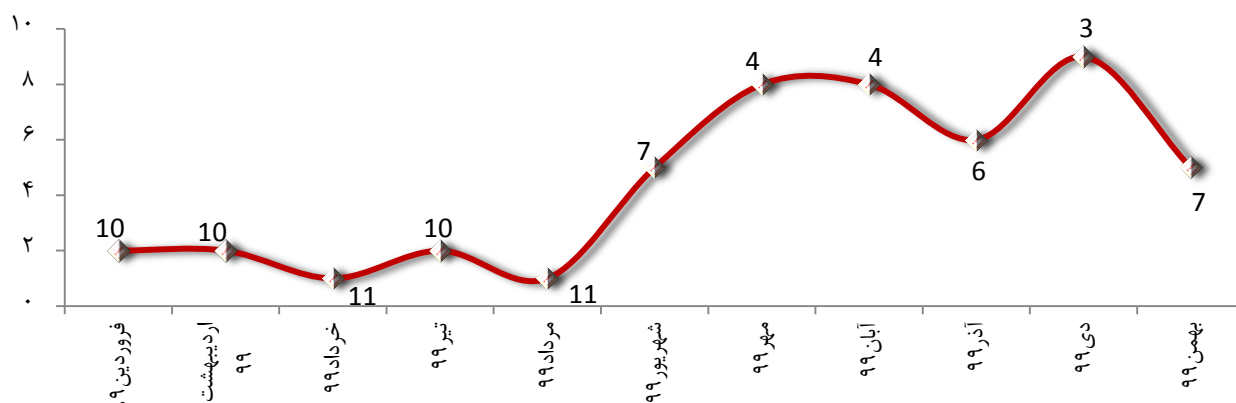
| شاخص                       | درگاه                         | ۱۳۹۸ یازده ماهه | ۱۳۹۹ یازده ماهه | تغییر    | سهم بازار<br>(بهمن ۱۳۹۹) |
|----------------------------|-------------------------------|-----------------|-----------------|----------|--------------------------|
| تعداد ابزار                | درگاه کارتخوان                | ۱,۲۴۱,۱۰۲       | ۱,۳۵۷,۲۲۹       | ۹ درصد   | ۱۴,۲۱ درصد               |
|                            | درگاه اینترنتی (QR, IPG, پات) | ۱۸۸,۳۴۰         | ۲۳۳,۹۳۶         | ۲۴ درصد  | ۱۴,۸۱ درصد               |
| تعداد تراکنش (هزار تراکنش) | درگاه کارتخوان                | ۱,۹۹۹,۹۸۳       | ۲,۴۵۲,۸۰۵       | ۲۳ درصد  | ۹,۰۴ درصد                |
|                            | درگاه اینترنتی (QR, IPG, پات) | ۱۹,۷۴۱          | ۶۵,۷۴۸          | ۲۳۳ درصد | ۳,۲۱ درصد                |
| مبلغ تراکنش (میلیارد ریال) | درگاه کارتخوان                | ۳,۶۶۲,۰۵۳       | ۵,۵۶۵,۷۶۵       | ۵۲ درصد  | ۱۳,۶۲ درصد               |
|                            | درگاه اینترنتی (QR, IPG, پات) | ۴۲,۰۰۷          | ۱۷۶,۲۸۱         | ۳۲۰ درصد | ۵,۳۵ درصد                |

### سهم از تعداد تراکنش ابزار اینترنتی



از تیر ماه ۱۳۹۹ ایران کیش در شاخص تعداد تراکنش اینترنتی موفق به صعود به رتبه ۶ در صنعت گردید و هم اکنون در بهمن ماه نیز جایگاه خود را حفظ کرده است.

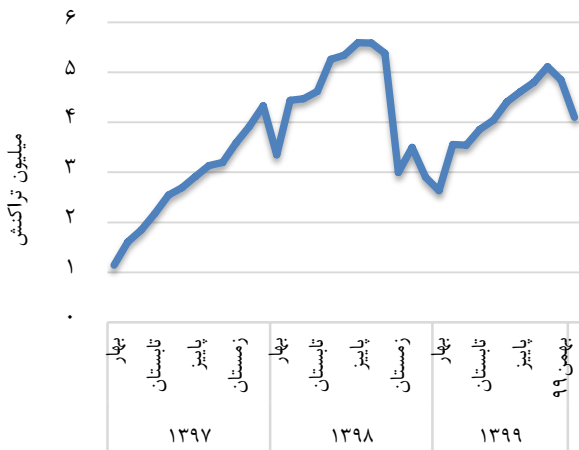
### نسبت خطای پذیرندگی از مجموع تراکنش های ایران کیش



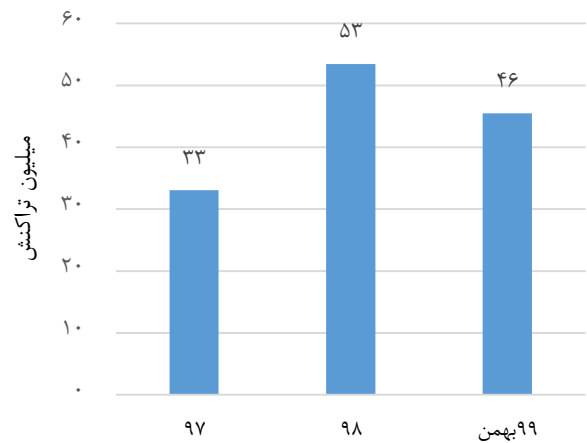
ایران کیش موفق شد نسبت خطای پذیرندگی خود را در سال ۹۹ به طور محسوسی کاهش دهد و با صعود به رتبه ۳ صنعت در دی ماه، بهبود در زمینه زیرساخت های فنی و نرم افزاری خود را به رخ رقیبان بکشد. شاخص نسبت خطای پذیرندگی به مفهوم تراکنش های ناموفقی است که علت بروز خطا، سوییچ شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت می باشد و هرچه قدر شاخص خطای پذیرندگی کمتر باشد نشان دهنده آن است که شرکت عملکرد بهتری نسبت به سایر شرکت ها داشته است.



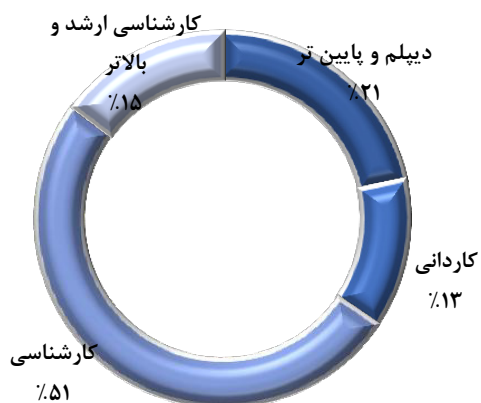
تعداد تراکنش پات



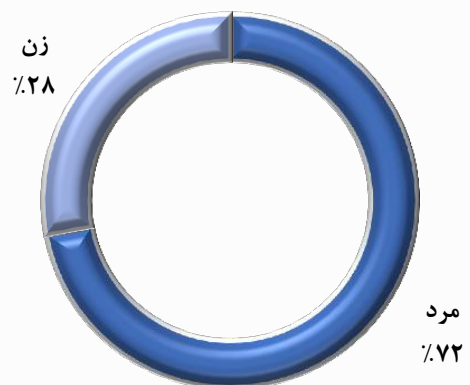
تعداد تراکنش تجمیعی نرم افزار پات



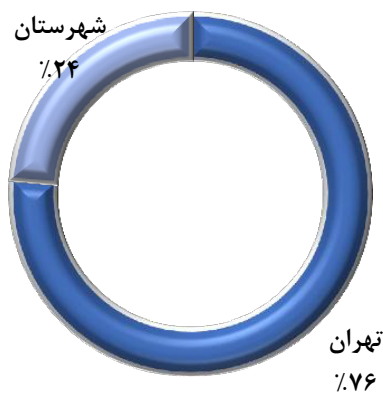
میزان تحصیلات نیروهای استخدامی در شرکت



نسبت جنسیت در بین کارکنان شرکت



سهم تهران و شهرستان ها از نیروی استخدامی شرکت



■ تهران ■ شهرستان

## از وفامندان پات قدردانی شد

در آستانه ورود به فصل جدیدی از ایران کیش و عرضه یکی از نوین ترین اپلیکیشن های صنعت پرداخت در کشور از یاران وفادار و قدیمی اپلیکیشن پات تقدیر به عمل آمد. در این راستا از برگزیدگان پات در ده های مختلف سازمانی که بیشترین تعداد تراکنش را در پات داشتند قدردانی شد. با بررسی های به عمل آمده، وفامندان پات در ۹ رده سازمانی معاونین، مدیران، سرپرستان، روسای ستادی، روسای دفاتر، کارشناسان ارشد، کارشناسان، کارمندان، پشتیبانان که در هر رده خود بیشترین امتیاز و تراکنش با پات را داشتند برگزیده شدند. گفتنی است تقدیرنامه و هدیه منتخبین استان ها و پشتیبان ها برای آن ها ارسال شد.

| اسامی پشتیبانان وفامند |                         |                    |
|------------------------|-------------------------|--------------------|
| ردیف                   | نام و نام خانوادگی      | استان              |
| 1                      | ابوطالب قربانی بجگان    | هرمزگان - بندرعباس |
| 2                      | نیما نقیبی صیقلی        | تهران              |
| 3                      | رسول رضایی نوده         | گلستان             |
| 4                      | محسن مهدی پور مازندرانی | مازندران           |
| 5                      | محمد رضا بلاک           | هرمزگان - بندرعباس |
| 6                      | علی ناصری               | قزوین              |
| 7                      | پیمان مهدیلو            | آذربایجان شرقی     |
| 8                      | جواد قوامی گرگری        | آذربایجان شرقی     |
| 9                      | سیدمحسن رضوی رجا        | فارس               |
| 10                     | مسعود فتحی              | کردستان            |
| 11                     | مهدی فرضی               | ایلام              |
| 12                     | محمد محمد زاده          | تهران              |
| 13                     | محمد رضا نصرتی جفین     | هرمزگان            |
| 14                     | علی گوهری راغب          | همدان              |
| 15                     | رامین ناصری             | قزوین              |
| 16                     | فریدون شهبازی           | ایلام              |
| 17                     | زمان اصلانی             | گیلان              |
| 18                     | محمد رزمجو              | کرمانشاه           |
| 19                     | حسین راه برکخا ژاله     | سیستان و بلوچستان  |
| 20                     | سعید یداللهی گرچی       | مازندران           |



| اسامی پرسنل ستادی وفامند |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| ردیف                     | نام و نام خانوادگی    |
| 1                        | محمد رضا امامی نائینی |
| 2                        | افشار تقوی زاده       |
| 3                        | محسن اسمعیلی          |
| 4                        | راضیه احرام باف زاده  |
| 5                        | مصطفی کشاورز کوهجردی  |
| 6                        | ابراهیم مددیان        |
| 7                        | مهدی زارع             |
| 8                        | سجاد ایزدی            |

اسامی وفامندان ایران کیش در ده های مختلف سازمانی و پشتیبانان دفاتر استان ها

## نخستین پویش پذیرنده های سبز

ایران کیش از پذیرندگانی که علی رغم سرانه تراکنش مناسب، از میزان رول کمتری استفاده کرده بودند تحت عنوان نخستین برگذگان پویش سبز قدردانی کرد. این شرکت در راستای عمل به مسئولیت های اجتماعی در حوزه محیط زیست، از این پذیرندگان قدردانی کرد. این پذیرندگان از کسانی بودند که رسید دوم مصرف نمی کردند و یا در صورت داشتن رول از دوره قبل، از دریافت رول امتنا می کردند و همچنین از گزارشات MRS برای دیدن عملکرد و موجودی بهره می بردند.





## تحول در BI ایران کیش؛ مسیر آینده را هموار می کند



**سامانه BI ایران کیش این روزها شکل و شمایلی جدید به خود گرفته است. سامانه‌ای که نام آن را ایده گذاشته‌اند. از مهدی نوری رئیس اداره تجزیه و تحلیل داده هوش تجاری درباره آخرین تحولات در این سامانه سوال می‌کنیم.**

**\* چه الزامی برای استفاده و ارتقای سامانه BI در ایران کیش بود؟**

شرکت ایران کیش نیاز به یک نقشه راه برای هدایت دارد. قطعاً چنین شرکتی در مسیری از دیتاها قرار گرفته است که شاه راه این دیتاها ارزشمند به سمت BI در جریان است. این انبار داده مانند نفت خامی است که برای استفاده واحدهای مختلف سازمان باید به گونه‌ای آنالیز و پالایش شود که با تحلیل کسب و کار متناسب باشد، تا بخش‌های متنوع شرکت بتوانند براساس دانش و آگاهی استخراج شده، برنامه‌ها و اهداف سازمان را با دید وسیع راهبری کنند.

قابل توضیح است که دیتاها طی فرایند ETL که یک فرایند واکنشی اطلاعات از سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد، تبدیل و در انبار داده بارگذاری می‌شود و پس از مشخص شدن نیازهای سازمان و KPI ها، توسط هوش تجاری گزارش‌ها و نمودارهای کارآمد و پویا ایجاد می‌کند و با استفاده از تکنولوژی‌ها و ابزارهای محیطی که BI برای کاربران سازمان ایجاد کرده تمام اطلاعات لازم را در یک بستر یکپارچه به آسانی در اختیار کاربران قرار می‌دهد که می‌توان به بخش‌های رفتار مشتری، شناسایی مشتریان ارزنده و وفادار، شناسایی نحوه جذب یا ریزش مشتری، قطعی سوییچ، نارضایتی‌ها، صورت وضعیت و تدارک خوراک اطلاعاتی واحدهای نگهداشت، کسب و کار، مدیریت ارتباط با مشتریان CRM و عملیات اجرایی اشاره کرد.

یکی از سامانه‌هایی که واحد BI در این زمینه دارد ORACLE BI است که هم اکنون در حال استفاده از آن هستیم. این سیستم مسئولیت ارائه گزارش‌ها را دارد و داده‌هایی که به صورت روزانه دریافت می‌شوند آنالیز شده، تبدیل به صورت وضعیت‌ها، گزارش و نمودار و... می‌شود و در اختیار مدیران ارشد و روسای دفاتر قرار می‌گیرد.

اقداماتی که در سال جاری در خصوص ORACLE BI انجام پذیرفت، ارتقاء به ورژن ۱۲ سامانه بوده که موجب ارتقاء ابزار و ایجاد بستری قویتر شده است و همچنین طراحی و ایجاد داشبوردهای مدیریتی در سطوح مختلف که در دسترس کاربران قرار گرفته است را نیز باید بدان اضافه کرد.

**\* اخیراً سامانه جدیدی که نام "ایده" را بر خود گذاشته نیز در دسترس قرار گرفته است، با این سامانه چه تغییری در BI قرار است صورت بگیرد؟**

ما برای اینکه بیشترین کارایی را در کمترین زمان به دست بیاوریم دنبال رویکردی جدید هستیم، اقتصاد دیجیتال جایی برای کسانی که به آرامی حرکت می‌کنند ندارد.

باتوجه به مدل کسب و کاری که در ایران کیش موجود است و نیز بیشتر دیتا بر روی بستر اوراکل می‌باشد و باتوجه به اینکه نیاز به پاسخ سریع به تغییر انتظارات احساس می‌شد، تصمیم جسورانه‌ای گرفتیم تا از نرم افزار Oracle Apex بدون داشتن تجربه قبلی اقدام به طراحی سامانه‌ای جدید برای دست یافتن به اهداف کنیم.

در کنار ORACLE BI به یک نرم افزار با ساختار وبی نیاز بود که با رابط کاربری عملیاتی بتواند نیازهای کاربر را برای ارسال

نصب به صورت پیام در سامانه یا نوتیفیکیشن در گوشی به شخص اطلاع رسانی می‌شود. تا فرد در صدد بهبود نقطه ضعف بر بیاید.

**\* فکر می‌کنید چه قدر کارکنان به ویژه پشتیبانان از سامانه ایده اطلاع دارند و از آن استفاده می‌کنند؟**

فضای جذاب این سامانه بسیار امیدوار کننده است البته در کنار این موضوع قطعاً باید، بحث آموزش و اطلاع رسانی را نیز در نظر بگیریم به هر حال این سامانه، یک سامانه جدید است، امسال ما قول این را داده بودیم که این سامانه راهاندازی و عملیاتی شود. از سویی با توجه به اینکه در آن پشتیبان‌ها می‌توانند وضعیت عملکردی و فیش حقوقی خود را ببینند و از این سامانه در دومین انبارگردانی شرکت مورد استفاده قرار گرفت، استقبال از آن مناسب بود.

البته خود واحد ما نیز واحد نوپایی است، در حال حاضر سامانه اوراکل BI و اوراکل اپکس (ایده) در کنار هم فضای بهتری را در ارزیابی، بازار سنجی و مدیریت راهبری ایران کیش به وجود آورده است.

**\* این اتفاق چه تضمینی برای موفقیت ایران کیش خواهد بود؟**

همانطور که گفته شد ما به یک نرم افزار احتیاج داشتیم که هم بتواند گزارش بدهد و هم اینکه مشابه نرم افزارهایی در سطح net ساختاری وب شکل با کمترین محدودیت‌های شخصی سازی ارائه کند و کارشناسان توسعه دهنده بتوانند مطابق با نیازهای بازار محصولات درخواست شده را سفارشی سازی شده پیاده سازی کنند. از طرفی با توجه به اینکه ایران کیش خود یک شرکت دانش بنیان است، نیازی نیست تا بخواهد خیلی از مسائل را برونسپاری کند ما اکنون از سامانه‌ای برخوردار شدیم که هیچ محدودیتی در سرویس دهی نداشته و قابلیت‌های زیادی برای ارائه خدمات دارد ناگفته نماند که طبق نظر مثبت مدیرعامل محترم ابزار Oracle Apex یکی از نرم افزارهای آینده دار

و قابل سرمایه‌گذاری ایران کیش است و همچنین معاونت IT با ابلاغ به واحد آموزش شرکت خواستار آموزش پرسنل، بیشتر در این حوزه نرم افزاری نوین شده‌اند تا سایر واحدها هم از مزیت‌های این نرم افزار برای بهبود ارائه گزارش‌ها و سایر خواسته‌هایشان استفاده کنند و به جرات می‌توان گفت ایران کیش اولین PSP است که در این حوزه فعالیت کرده و از این ابزار نوین اوراکل در ارائه گزارش‌ها و خدمات متنوع استفاده کرده است.

اطلاعات به سمت سرور به طرق مختلف برآورده نماید و در حد قابل قبولی با کمترین محدودیت آن را سفارشی سازی کرد تا برای آنالیز دیتا و عملیات مورد نظر از آن استفاده کرد و از تبادل اطلاعات چند منظوره بهره برد.

اوراکل اپکس توانست با فضای طراحی منعطف، سرعت و جذابیت قابل قبول در ارائه گزارش‌ها و سازگاری که با ابزارهای جدید از جمله گوشی‌های هوشمند دارد این بستر را برای ما فراهم کند که مطابق با پروتکل‌های شاپرک و امنیت بومی که دارد، این سامانه را در بستر اینترنت به عنوان یک ابزار اوراکل در اختیار کاربران از جمله پشتیبانان قرار دهیم. در قدم اول در مدت کوتاهی توانستیم اقداماتی از جمله امکان ارائه گزارش‌ها در سطح مورپذیرندگان، احراز هویت دوعاملی برای پشتیبان‌ها، ایجاد فضای مطمئن برای مشاهده جزئیات عملکردی پشتیبانان به همراه نقاط قوت و ضعف با فضای گرافیکی و کاربر پسند بر روی دامین ایران کیش پیاده سازی کنیم.

البته در اوراکل اپکس (ایده) سعی بر این شده از معماری‌های منحصر به فرد نیز استفاده شود، یکی از این پیاده سازی‌ها ارائه دسترسی‌ها بر پایه سلسله مراتب سازمانی است که در سامانه ایده هر کاربری باتوجه به جایگاه سازمانی به علاوه محدودی‌های تحت پوشش که در سطوح پایینتر دارد دسترسی‌های لازم را داشته باشد، این معماری به کاربران کمک می‌کند در سطوح مختلفی که قرار دارند عملکرد سطوح پایینتر را به صورت تجمیعی و متمرکز در قالب عملکرد خود مشاهده کنند و همچنین برای کاربر این امکان را فراهم می‌آورد که دستورات و برنامه ریزی را مطابق با بازخوردها و عملکردها در سطوح مجزا در قالب شرح وظایف متناسب با محدودی‌های کاری تعریف نماید و در کار تابل کاربران به صورت هوشمند و پویا قرار گیرد.

**\* در واقع سامانه ایده تعاملات بخش‌های مختلف را در بحث آنالیز داده‌ها نیز بیشتر کرده است.**

بله، در سامانه سعی کردیم ارتباطاتمان را با پشتیبانان و کارمندان ستادی و دفتری بیشتر کنیم. دو امکان دیگری هم که روی سامانه قرار دادیم یکی ارسال پیام هوشمند است و دیگری نوتیفیکیشن.

طبق الگوریتم‌های خاصی که می‌نویسیم، نقاط ضعف شناسایی شده و لینک آن به همه سلسله مراتب داده می‌شود. اگر مشتری از دست می‌رود یا مثلاً ضعیف‌ترین کسری انبارگردانی یا بیشترین زمان کال یا بیشترین زمان

## گفتگو با روسای دفاتر برتر کشوری؛

# راه پیشرفت پایانی ندارد

تشریح خدمات و محصولات شرکت را در دستور کار قراردادیم. محصولات شرکت به پذیرندگانی که در طول مدت همکاری با شرکت وفادار بودند معرفی شد و با ارائه ارزش افزوده منطبق حفظ و نگهداشت آن‌ها در دستور کار بود. با برگزاری جلسات توجیهی و آموزش روش‌های کیفی‌سازی خدمات به پرسنل صف و ستاد استان در صدد بهبود امور بودیم.

**مهدی اکبری:** موفقیتی که در استان محقق شده است نتیجه تلاش شبانه‌روزی همه همکاران است. باعث افتخار بنده است که در خدمت چنین همکاران متعصب، پر تلاش و باتجربه‌ای هستم. با وجود رقابت‌های شدید و گاهی ناسالم که در صنعت پرداخت وجود دارد ما توانستیم با تکیه بر منابع انسانی، نزدیک به ۱۸ درصد سهم تراکنش پایانه‌های استان کرمانشاه را داشته باشیم که این موضوع با پشتیبانی و ارائه خدمات شبانه‌روزی همکارانم در استان و همچنین حمایت‌های همیشگی همکاران محترم در تمام سطوح شرکت محقق شده است.

**\*به پروژه‌های استانی خود در سال ۹۹ و میزان موفقیت‌های آن اشاره کنید.**

**مهنراز فرچپور:** از پروژه‌های استانی سال ۹۹ می‌توان به پروژه سوخت، کیوسک به صورت PCPOS در شهر بازی کودکان و شهرداری تبریز و درگاه‌های اینترنتی اشاره کرد.

در این راستا با برنامه ریزی‌های انجام گرفته در جهت بازاریابی پذیرندگان پرتراکنش در قالب پروژه ارتقا و افزایش پروژه‌های pcpos گامی در جهت افزایش سطح تراکنش‌های استان برداشته شده است. همچنین با مدیریت صحیح متعلقات (VAS) سعی شده تا این متعلقات به صورت بهینه در اختیار پذیرندگان قرار بگیرد که کاملاً نیاز محسوس به آن داشته‌اند و در سهم تراکنش استان بسیار موثر می‌باشند. راهکار دیگر این دفتر در راستای بهبود عملکرد خود جمع‌آوری و احیای پایانه‌های صفر تراکنش و کم تراکنش بوده است.

**محمد علی شمسینان:** بازاریابی و نصب پایانه در صنفی همچون نانواپی‌ها، داروخانه‌ها، سوپر مارکت‌های با موقعیت جغرافیایی پر تردد، میوه و تره بار، فراورده‌های لبنی در اولویت بازاریابی و ارائه خدمات قرار گرفتند که بحمدالله بیشترین تراکنش استان از همین صنف حاصل می‌شود.

**مهدی اکبری:** در میان برخی از پروژه‌هایی که در سال ۹۹ در استان با موفقیت انجام شد می‌توان به پروژه فروشگاه‌های زنجیره‌ای استان شامل فروشگاه‌های شوکا، الیبی، جزیره، زارعی و... تجهیز بخش عظیمی از نانواپی‌های استان کرمانشاه که با توجه به رسالت مسئولیت اجتماعی شرکت در اپیدمی کرونا به دستگاه سیار و ثابت تجهیز شدند، نصب و پشتیبانی موفق در پروژه ملی تجهیز جایگاه‌ها و فروشندگان گاز مایع که...

ادامه در صفحه بعد

یکی از افتخارات ایران کیش، حضور فعال این شرکت در تمامی استان‌های کشور و اجرای پروژه‌های گوناگون به وسعت ایران است. در سالی که گذشت دفتر برتر کشوری در سه گروه A و B طبقه بندی شدند. آذربایجان شرقی به عنوان دفتر اول گروه A، کرمانشاه به عنوان دفتر نخست گروه B و سمنان به عنوان دفتر برتر گروه C برگزیده شدند. در ویژه نامه نوروزی با مهنراز فرچپور، مهدی اکبری و محمد علی شمسینان روسای دفاتر این استان‌ها به گفتگو نشستیم.

**\*ضمن تبریک بابت برگزیده شدن شما به عنوان دفتر برتر ممنون می‌شوم در ابتدا توضیح کلی در مورد دفتر خود و این که چه تعداد در این استان مشغول به فعالیت هستند بدهید، سال ۹۹ را چگونه دیدید؟**

**مهنراز فرچپور (رئیس دفتر آذربایجان شرقی):** در حال حاضر نمایندگی دفتر استان آذربایجان شرقی از اردیبهشت ماه سال ۸۸ شروع به کار کرده است که اکنون با ۴۰ پشتیبان و ۱۰ کارمند دفتر فعالیت می‌کند.

اگرچه سال ۹۹، سال سختی برای همه ایران و دنیای واسطه شیوع کرونا و مشکلات ناشی از آن بود. اما خدا را شاکریم که علی‌رغم تمامی محدودیت‌ها و تعطیلی بسیاری از اصناف با زحمات فعالیت‌های خود را ادامه دادیم و با راهکارهای متفاوت سعی کردیم تا از افت تراکنش‌ها به واسطه این موضوع جلوگیری کنیم و با از شدت آن بکاهیم باعث افتخار است که دفتر آذربایجان شرقی به عنوان یکی از دفاتر برتر نیز انتخاب شد.

**محمد علی شمسینان (رئیس دفتر سمنان):** در دفتر استان سمنان ۳ کارمند دفتری و ۱۳ پشتیبان بومی مشغول فعالیت هستند. با توجه به همه‌گیری ویروس کرونا تراکنش اغلب صنوف تحت تأثیر قرار گرفت که با کنترل تراکنش صنوف دارای مجوز فعالیت ارائه خدمات آنها در راس امور است که به لطف الهی در تحقق اهداف سازمان موفق عمل کردیم.

**مهدی اکبری (رئیس دفتر کرمانشاه):** در استان کرمانشاه ۴۰ نفر به صورت مستقیم و بیش از ۱۰ نفر دیگر به صورت غیر مستقیم از طریق پیمانکاران افتخار همکاری در شرکت کارت اعتباری ایران کیش را داریم.

سال ۹۹ سال بسیار سختی در صنعت PSP بود و چالش‌های زیادی از جمله مشکلات کرونا و تعطیلی برخی از کسب و کارها، تحریم‌ها و مشکلات تامین دستگاه کارتخوان و ملزومات، کد رهگیری مالیاتی، غیر فعال شدن پایانه‌های حقوقی فاقد مدرک و... وجود داشت. اما خوشبختانه از این مشکلات عبور کردیم.

**\*در این مسیر چه دغدغه‌ها و چالش‌هایی داشتید و چگونه از آن گذر کردید؟**

**مهنراز فرچپور:** همیشه یکی از تلاش‌ها، تعداد تراکنش‌های شرکت و سرکشی دوره ای (پی‌ام) است. از سویی تلاش می‌شد تا تأثیر منفی ویروس کرونا بر فعالیت اصناف و کاهش تراکنش‌ها را به نحوی ساماندهی کنیم که خوشبختانه تاندازه زیادی در این راه توانستیم گام برداریم. به دور از هر شعاری این مطلب را می‌گویم که یکدلی بچه‌ها و تعصبشان نسبت به ایران کیش در این دفتر یکی از نقطه قوت‌های ماست.

**محمد علی شمسینان:** سعی کردیم تا در این مدت اقدامات متعددی در راستای بهبود شرایط انجام دهیم. تمرکز ارائه خدمات به صنفی که مجوز فعالیت در محدودیت دوران کرونا را داشته‌اند افزایش یافت. بازاریابی صنفی که در هر شرایطی مجوز فعالیت دارند رشد چشمگیر داشت. ترغیب صنف مستعد به استفاده هر چه بیشتر از پایانه با



دفتر کرمانشاه



دفتر سمنان



دفتر آذربایجان شرقی



## گفتگو با روسای دفاتر برتر کشوری؛ راه پیشرفت پایانی ندارد

که به ما انگیزه تلاش بیشتر و حرکت در مسیر به سوی برتری را خواهد داد.

### نگاهتان به آینده ایران کیش در ۱۴۰۰ چیست؟

**مهناز فرجه‌پور:** به نظر می‌رسد بانکداری الکترونیک به سمتی پیش می‌رود که ابزارهای کارخوان جای خود را به ابزار پذیرش موبایلی و درگاه‌های اینترنتی بدهند. به همین جهت امیداست با برنامه ریزی‌های صورت گرفته ایران کیش نیز بتواند جایگاه خود را در میان رقبا حفظ کند.

آرزو می‌کنیم با راهنمایی‌ها و تدابیر مدیران شرکت بتوانیم به عنوان یکی از PSPهای برتر سال ۱۴۰۰ انتخاب شویم و استان ما نیز بتواند رتبه خود را در میان دفاتر برتر حفظ کند. ضمن اینکه با درک بیشتر دغدغه‌ها و مشکلات پشتیبانان و پرسنل و تامین نیاز آنان زمینه وفاداری هر چه بیشتر پرسنل فراهم شود.

**محمد علی شمسیان:** تحول در صنعت پرداخت به دنبال تغییر نیازمندی‌های پذیرندگان و افزایش سطح توقع آن‌ها با حضور رقبا سر سخت و در عین حال خلاق شرکت‌ها را مجبور به تغییر استراتژی خواهد کرد. بنابراین باید، نیازمندی‌ها شناسایی شده پذیرندگان سطح بندی و به ترتیب اولویت به کیفی سازی خدمات در راستای حفظ و نگهداشت پذیرندگان همت گمارند. مطلب بعدی استفاده بهینه‌تر از منابع سازمان در جهت تعالی سازمانی است. جمع آوری پایانه‌های فاقد تراکنش

### ادامه از صفحه قبل

بخش عظیمی از دستگاه‌ها در روستاها و مناطق صعب العبور نصب شد، پروژه تجهیز جایگاه‌های CNG به دستگاه سیار، پروژه تجهیز بازار روز میوه و تره بار استان به دستگاه‌های سیار، پروژه تجهیز بیمارستان و داروخانه‌های استان (بیمارستان بیستون، داروخانه‌های علوم پزشکی، داروخانه‌های شبانه روزی استان و... اشاره کرد.

### تا چه میزان مدیران ارشد در راستای حل مشکلات گام برداشته‌اند؟

**مهناز فرجه‌پور:** از مدیران ارشد و بخصوص مدیر عامل محترم شرکت، تشکر می‌کنم صادقانه معتقدم که با ارائه راهکارهای هوشمندانه و نقشه راه دقیق شخص مدیر عامل، به اهداف مورد نظر شرکت نائل آمدیم.

**محمد علی شمسیان:** سال ۱۳۹۹ برای همه اتفاقاتی غیر منتظره به همراه داشت و همه به نحوی با آن درگیر شدند، مدیران دلسوز و با تجربه قطعاً با خلق پروژه‌های جدید و شناخت به موقع نیازهای شرکت در مسیر رقابت بسیار سخت با رقبا تصمیم‌گیری‌های موفقی خواهند داشت. stable نمودن سوئچ شرکت و کاهش خطاهای پذیرندگی از مهمترین نیازهای شرکت در برهه کنونی است.

**مهدی اکبری:** باعث افتخار ماست که در سازمانی فعالیت داریم که مدیران محترم شرکت و در راس آن مدیر عامل همگام با تمام پرسنل صف در محل کار حضور دارند و همیشه پشتیبان ما هستند. معاونت امور پذیرندگان و سایر مدیران و همکاران در امور پذیرندگان و ناحیه ۴ در هر زمانی که نیاز بوده است ما را حمایت کرده‌اند. قطعاً این همدلی و حمایت‌هاست

## ایران کیش، پیشگام در استقرار استانداردها

ممیزی مرحله اول استانداردهای ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵ و ISO ۲۷۰۰۱:۲۰۱۷ ایران کیش بهانه‌ای شد تا از نگار شیرازی رئیس اداره تضمین کیفیت در خصوص اهمیت این استانداردها برای ایران کیش بپرسیم.

### \*به طور کلی هدف از پیاده‌سازی و استقرار استانداردها چیست؟

برای ایران کیش دریافت استانداردها یک نقشه راه است، اینکه بدانیم اقداماتی که در مسیر مشتری و کارکنان انجام می‌دهیم تا چه اندازه در مسیر درست و هدفمند پیش می‌رود. به عبارتی اخذ این استانداردها محکی از اثربخشی فعالیت‌های خودمان است.

هدف ایران کیش از پیاده‌سازی استانداردها آن است تا خود را در مسیر درست و منطبق بر مدل‌های جهانی برای خدمت‌رسانی بهتر به ذی‌نفعان کلیدی آماده کند. این استانداردها کمک می‌کنند تا در جهت نیل به اهداف سازمان، مسائل و موانع را با نگرش فرآیندی شناسایی و مرتفع نماییم.

استانداردها و مدل‌ها اعم از ملی و بین‌المللی چهارچوب، معیارها و سنججهایی را به منظور انجام بهینه موضوعاتی از قبیل مدیریت فرایندها، مدیریت زنجیره تامین، مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌ها، رضایت کارکنان، رضایت مشتریان، نتایج مالی و بازار، افزایش تاب‌آوری سازمان برای مقابله با تغییرات محیطی و به صورت کلی افزایش بهره‌وری سازمان ارایه می‌کنند. در بین استانداردها، استاندارد سیستم مدیریت کیفیت، ISO ۹۰۰۱ به عنوان یک استاندارد مرجع است که در همه صنایع و سازمان‌ها قابل پیاده‌سازی و استقرار است و هدف غایی آن، افزایش کیفیت محصولات و خدمات و رضایت مشتری است. سایر استانداردها به صورت تخصصی به یک موضوع



### \*در حال حاضر برای اخذ چه استانداردهایی اقدام شده است؟

در این مقطع زمانی تمديد گواهینامه

استانداردهای ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵، ISO ۲۷۰۰۱:۲۰۱۷، ISO ۱۰۰۱۵:۲۰۱۹، قرار گرفته است و ممیزی مرحله اول تمامی استانداردهای مذکور با موفقیت انجام شده است و موفقیت در مرحله اول، علاوه بر تلاش معاونت کسب و کارهای نوین نتیجه زحمات تمام ایران کیشی‌ها از جمله واحد سرمایه‌های انسانی، واحد امنیت و شاپرک و واحد زیرساخت و شبکه است.

### به طور خاص برای اخذ گواهینامه استاندارد ISO ۹۰۰۱ چه رویکردی داشته‌اید؟

واحد سازمان و روش‌ها، برای اخذ گواهینامه استاندارد ISO ۹۰۰۱ از مهرماه سال جاری با تشکیل تیم ممیزی داخلی نسبت به ممیزی داخلی فرایندها اقدام کرد و براساس یافته‌های ممیزی، برنامه‌ریزی لازم برای اجرای پروژه‌های بهبود صورت گرفت. این مصاحبه مجال خویشت تا از خانم‌ها متین، احرام‌بافزاده و یادگاری و آقایان آروان، میثم طالبی، شاهسونی، ندریگی و صابری

که در فرآیند ممیزی داخلی با این واحد همکاری موثری داشتند تشکر کنم. ممیزی مرحله اول این استاندارد در تاریخ ۲۰ و ۲۱ بهمن ماه برگزار شد. امید است ممیزی مرحله دوم این استاندارد، با توجه به دستور مدیریت عامل مبنی بر اخذ گواهینامه در سال جاری و با مساعدت معاونین و مدیران محترم با موفقیت سپری شود.

### ظاهراً ایران کیش اولین شرکتی است که برای اخذ گواهینامه ویرایش ۲۰۱۹ استاندارد ۱۰۰۱۵ اقدام نموده است.

گواهینامه استاندارد ۱۰۰۱۵ با ویرایش سال ۱۹۹۹ تحت عنوان مدیریت آموزش در دوره‌های گذشته اخذ شده اما در حال حاضر برای اخذ گواهینامه این استاندارد با ویرایش سال ۲۰۱۹ که از مدیریت آموزش به مدیریت شایستگی تغییر عنوان و محتوا داشته، اقدام شده است. خبر مسرت‌بخش آنست که شرکت ایران کیش یکی از اولین شرکت‌های ایرانی است که برای پیاده‌سازی و استقرار این استاندارد اقدام کرده و این مهم به خودی خود بیانگر اهمیت کارکنان و موضوع شایستگی آنان است که امروزه به یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها تبدیل شده است.



## گی با پشتیبانان برتر کشوری پرچم ایران کیش را برافراشته نگه می داریم

پذیرندها را راضی نگه دارم.

**\*چه حسی نسبت به شرکت دارید؟ آیا خاطره‌ای که این حس را برایمان نشان دهد می‌توانید تعریف کنید؟**

**اسماعیل عباسی:** حس به شرکت مانند حس به خانواده است. خود را عضوی از خانواده بزرگ ایران کیش می‌دانم که برای موفقیت خانواده باید تمام تلاشم را به کار بگیرم.

وشیرین بود. سالی که با سایه سنگین ویروس کرونا شروع شد و تحویل سال و جشن عید متفاوتی را رقم زد. از طرف دیگر هجمه سنگین گرانی‌ها و وضعیت بد اقتصادی شرایط را دشوارتر کرد. در این میان انتخاب به عنوان برترین پشتیبان شرکت در سال جاری انگیزه‌ای بود برای عبور از شرایط موجود که خستگی، فشار و استرس را از تن خارج می‌کرد. اتفاق خوب دیگر امسال رفتن به خانه بخت و تشکیل زندگی

در گردهمایی هم‌اندیشی روسای دفاتر استان‌ها و مدیران ارشد شرکت برترین پشتیبانان ایران کیش معرفی شدند. اسماعیل عباسی از همدان، حامد مظفر از آذربایجان شرقی و سجاد کمری از کرمانشاه. به بهانه پایان سال ۹۹ به سراغ این سه پشتیبان برتر ایران کیشی رفتیم تا به نمایندگی از باقی پشتیبانان حرف‌های آن‌ها را بشنویم.

**\* کمی از خودتان برایمان بگویید سابقه کاریتان و اینکه چه شد پشتیبان ایران کیش شدید؟**

**اسماعیل عباسی:** اسفند ۶۸ در شهرستان درگزین استان همدان به دنیا آمدم. فرزند آخر خانواده بودم. از کودکی پدرم همیشه توصیه می‌کرد سعی کنید رضایت مردم را کسب کنید. اعتقاد داشت برای داشتن زندگی راحت و مستقل در انجام کارهایتان کوتاهی نکنید و برای رسیدن به موفقیت در کارتان به آن عشق بورزید. همین توصیه‌ها شد نقشه راه زندگی من.

بعد از اخذ مدرک کارشناسی نرم افزار در سال ۹۱ بلافاصله در موسسه آموزشی کامپیوتر تحت عنوان مربی مشغول به کار شدم. دو سال بعد توسط یکی از دوستان با شرکت کارت اعتباری ایران کیش آشنا شدم و در تیرماه ۹۳ به عنوان پشتیبان به جمع خانواده بزرگ ایران کیش پیوستم و تاکنون افتخار همراهی را دارم.

**سجاد کمری:** متولد ۱۵ اردیبهشت ۶۸ و لیسانس الکترونیک هستم. در سال ۸۸ و ۸۹ موفق به ثبت اختراع دو محصول شدم و سال ۹۰ به عنوان واحد فناوری به عضویت پارک علم و فناوری استان کرمانشاه درآمده و اقدام به تجاری سازی یکی از طرح‌هایم کردم. در سال ۹۴ پس از مشاهده آگهی دفتر کرمانشاه مبنی بر جذب نیروی پشتیبان و مرتبط بودن شغل پشتیبانی و رشته تحصیلی‌ام در اردیبهشت ۹۴ عضو کوچکی از خانواده بزرگ ایران کیش شدم.

**حامد مظفر:** کارشناس رشته حسابداری فارغ التحصیل از دانشگاه آزاد بناب هستم. من در روستای یوزباشکندی شهرستان ملکان در سال ۶۷ به دنیا آمدم. درحین درس خواندن کارهم می‌کردم و کمک حال پدر مادرم می‌شدم. به آن‌ها در کار کشاورزی کمک می‌کردم. بعد از فارغ التحصیلی از دانشگاه در سال ۹۳ در شرکت کانال کشی آذربایجان غربی مشغول به کار شدم پس از اینکه پروژه به اتمام رسید. یکی دومه بیکار بودم. در سال ۹۴ از طریق یک دوست با شرکت

### حامد مظفر:

من حس خیلی خوبی به این ایران کیش دارم وقتی وارد این شرکت شدم هم کار پیدا کردم هم توانستم ازدواج کنم بچه‌دار و صاحب خانه وزندگی شدم. خلاصه حس خوشبختی برای خودم را از این شرکت می‌بینم. وفادار و امانتدار شرکت هستم. برای همین تعصب زیادی به شرکت مان دارم. بارها به یک فروشگاه در شهرمان رفتم و همیشه سعی کردم با تحریک و حرف‌های خودم پذیرندها را راضی کنم تا pos شرکت ما را استفاده کنند

ایران کیش آشنا شده. آزمون استخدامی دادم و با لطف خدا پشتیبان شرکت ایران کیش شدم.

**\* سال ۹۹ در ایران کیش چگونه گذشت، عمده مشکلات چه بود و چه گونه از سد این مشکلات عبور کردید؟**

**اسماعیل عباسی:** سال ۹۹ پر از اتفاقات و خبرهای تلخ

### اسماعیل عباسی:

اگر بخواهم از یک خاطره شیرین بگویم اینکه روز ۲۷ اسفند که روز شلوغی بازار و خرید شب عید بود، پیامک کالی تحت عنوان "عدم برقراری ارتباط - اصرار به حضور پشتیبان" برای روز بعد آمد. در ساعات انتهایی همان روز برای حل مشکل وارد فروشگاه شدم. بعد از احوالپرسی با پذیرنده به سمت دستگاه رفتم تا مشکل دستگاه را برطرف کنم که دیدم دستگاه مشکلی ندارد. برگشتم که بگویم دستگاه مشکلی ندارد، دیدم پذیرنده به همراه چند تن از پذیرندگان دیگر با یک کیک تولد به سمتم آمدند. برای من جشن تولد مختصری گرفته بودند و یکی از بهترین روزهای زندگی من را رقم زدند.

مشترک بود.

**سجاد کمری:** خدا را شکر سال ۹۹ علی رغم شرایط سخت تحریم‌ها و محدودیت‌ها جهت تامین دستگاه و... با رهبری و مدیریت آقای طبری مدیرعامل شرکت، در ۶ ماهه نخست درآمدزایی ایران کیش فراتر از پیش بینی‌ها و محاسبات بود که واقعا باعث خوشحالی و غرور تمامی پرسنل شد. اما در کنار این موفقیت بزرگ مشکلاتی هم وجود داشت. با این حال همیشه سعی می‌کردم مانع از جداسدن پذیرنده‌ها یا کم تراکنش شدن دستگاه‌ها شوم. حتی اگر تا ساعت ۱۱ شب به منزل برنمی‌گشتم. برای رفع مشکلات سعی می‌کردم با تعامل

مثلا پذیرنده پر تراکنشی داشتیم که تک دستگاه ایران کیش را داشت. خواستار خدمات و هدایایی بود. برای اینکه پذیرنده حفظ شود با هزینه شخصی خود یک فلش مموری و یک لوح تقدیر تقدیمشان شد. همین امر باعث شد پذیرنده به ایران کیش متعهد بماند.

**سجاد کمری:** چون بیشتر وقت و انرژی صرف پیشبرد اهداف شرکت می‌شود، طبیعتا تعصب خاصی نیز به شرکت دارم. در واقع می‌توان گفت ایران کیش خانواده دوم من است. این حس تعصب تا جایی است که دوست دارم با ایده‌ها و خلاقیت‌های خود به نوبه خود گره‌ای از کار شرکت باز کرده و شرکت را از سایر رقبا متمایز کنم.

اگر پذیرنده‌ای دستگاه ما را به هر دلیلی کنار بگذارد به شدت ناراحت شده و به فکر بازگرداندن می‌افتم. حتی شده از این اتفاق تا جایی غمگین شوم که قرار مهمانی که شبش داشتیم را به هم زده و با کسی هم حرف نزدم.

**حامد مظفر:** من حس خیلی خوبی به این شرکت دارم چون وقتی وارد این شرکت شدم هم کار پیدا کردم هم توانستم ازدواج کنم بچه‌دار شده و صاحب خانه وزندگی شدم. خلاصه حس خوشبختی برای خودم را از این شرکت می‌بینم. وفادار و امانتدار شرکت هستم. برای همین تعصب زیادی به شرکت مان دارم. بارها به یک فروشگاه در شهرمان رفتم و همیشه سعی کردم با تحریک و حرف‌های خودم پذیرندها را راضی کنم تا pos شرکت ما را جایگزین کنند.

**\*عجیب‌ترین پذیرنده یا بهترین پذیرنده‌ای که با آن روبه رو بودید را وصف کنید؟**

**اسماعیل عباسی:** انتخاب بهترین پذیرنده کار دشواری است چون واقعا همه پذیرندگان من بهترین هستند. اگر بخواهم از یک خاطره شیرین بگویم اینکه روز ۲۷ اسفند که روز شلوغی بازار و خرید شب عید بود، پیامک کالی تحت عنوان "عدم برقراری ارتباط - اصرار به حضور پشتیبان" برای روز بعد آمد.

ادامه در صفحه بعد



مناسبت و پشتیبانی بهتر دستگاه‌ها، آن‌ها را رفع کنم. **حامد مظفر:** در طول این یکسال همیشه سعی می‌کردم به تک تک پذیرنده‌های پرتراکنش شب و روز سر بزنم و مشکلاتشان را حل کنم خودم را به آب آتش می‌زدم تا همه‌ی



گپی با پشتیبانان برتر کشور

## پرچم ایران کیش را برافراشته نگه می داریم

ادامه از صفحه قبل

در ساعات انتهایی همان روز برای حل مشکل وارد فروشگاه شدم. بعد از احوالپرسی با پذیرنده به سمت دستگاه رفتم تا مشکل دستگاه را برطرف کنم که دیدم دستگاه مشکلی ندارد. برگشتم که بگویم دستگاه مشکلی ندارد، دیدم پذیرنده به همراه چند تن از پذیرندگان دیگر با یک کیک تولد به سمت آمدند. برای من جشن تولد مختصری گرفته بودند و یکی از بهترین روزهای زندگی من را رقم زدند.

**سجاد کمری:** پذیرنده‌هایم انسان‌های شریف و معقولی هستند و با همه آنها رابطهای دوستانه و صمیمی دارم، یکی از خاطره‌های خوبم از آقای محمد احمدی آزاد که یکی از بهترین پذیرنده‌های شرکت هستند است، متأسفانه سال ۹۶ در مسیر رفتن به روستا تصادف کرده و راهی بیمارستان شدم، ایشان بعد از باخبر شدن از تصادفم ساعت ۱۱ شب به همراه همسرشان جهت عیادت به بیمارستان آمده بودند و از اینکه یک نفر از پذیرنده‌ها واقعا نگران حالم شده بود باعث دلگرمی و خوشحالی من شد.

**حامد مظفر:** بارها شده که با پذیرنده‌ها رفیق می شوم. همین رفاقت‌ها نشان می‌دهد که پذیرنده‌های خوبی داریم.

**\* نحوه تعاملتان با پذیرنده‌ها چگونه است؟**

**اسماعیل عباسی:** در ارتباط با پذیرندگان همین که پذیرنده حس کند ما هم یکی مثل آنها هستیم یعنی موفق عمل کرده‌ایم. هر چه قدر صمیمانه و دوستانه‌تر برخورد کنیم آنها نیز رفتار متقابلی نشان می‌دهند. شنیدن مشکلات و خواسته‌های پذیرنده و تلاش برای رفع آنها می‌تواند ذهنیتی مثبت را در پذیرنده ایجاد کند.

**سجاد کمری:** شغل پشتیبانی یعنی ارتباط دائم با پذیرنده، حال اگر این ارتباط بر پایه احترام و ادب و دوستی نباشد روند و شرایط کاری پشتیبان با مشکل مواجه خواهد شد، شناخت و وفق دادن اخلاق و رفتار خود با اخلاق و رفتار پذیرنده‌ها کار بسیار دشوار است ولی با پیشه کردن صبر و ادب می‌توان مدیریت خوبی در رفتار با پذیرنده‌ها به وجود آورد، با این اوصاف من شرط اول را بر ادب و احترام گذاشتم و سعی میکنم در هر شرایط و در برخورد با هر پذیرنده‌ای کمال ادب و احترام را رعایت کنم حتی اگر یکطرفه باشد، سعی کرده‌ام اعتماد کامل پذیرنده‌ها را نسبت به پشتیبانی خوب و حل مشکلات در سریع‌ترین زمان ممکن جلب کنم به طوریکه در آن‌ها این نگرش به وجود آمده که همواره دغدغه حل مشکلاتشان را دارم و نسبت به مشکلاتشان بیخیال نیستم، که این رفتار و تعامل موجب شده پذیرنده‌ها با خیال راحت دستگاه شرکت را به عنوان تک دستگاه یا دستگاه اصلی برگزینند.

**حامد مظفر:** سعی میکنم با پذیرنده‌ها صمیمی و در عین حال جدی رفتار کنم و به سخنان آن‌ها وقت و زمان آنها ارزش قائل شوم و مشکلاتشان را زودتر حل کنم تا همیشه شرکت از من راضی باشد.

**\* یک خاطره از سختی کار خودتان برایمان بگویید که اما نتیجه نهایی کار به دلناتان نشست؟**

**اسماعیل عباسی:** چند ماه پس از ورود به شرکت برای یکی از نمایندگی شرکت‌های بیمه ای، دستگاه نصبی pc-pos فرستاده شد تا نصب شود. پذیرنده آدم جدی و سختگیری بود. اولین مورد را اندازی و نصب pc-pos برای بنده بود و استرس انجام کار را داشتم. ارتباط بین pc و pos برقرار نمی‌شد و خطاهای متعددی می‌داد. کم کم اعتراض پذیرنده را می‌شنیدم که می‌گفت تو بلد نیستی و دستگاه خراب آورده‌ای و شرکت باید این کارها را به کسی که وارد است بسپرد و... پس از ۲ ساعت کلنجار و رفع خطاها بالاخره ارتباط برقرار شد. بعد از انجام تراکنش و دیدن بلخند رضایت پذیرنده کل خستگی از تنم بیرون شد.

**سجاد کمری:** تابستان ۹۷ دستگاه یکی از پذیرنده‌های پرتراکنش با مشکل کم کردن چند باره مبلغ از حساب دارندگان کارت مواجه شد، برای رفع این مشکل و جلب اعتماد مجدد پذیرنده بیش از ۱۵ مرتبه مسیر ۳۰ کیلومتری روستا را طی کرده و هر بار بیش از ۲ ساعت وقت می‌گذاشتم اما وقتی مشکل برطرف و اعتماد پذیرنده جلب شد حس خوشحالی و رضایت به من دست داد.

**حامد مظفر:** از این قبیل کارهایی که با تلاش به نتیجه برسند یاداند اما زمانی که مدیر عامل شرکت ایران کیش از من تشکر کرد ولوح سپاس فرستادند به دلم خیلی نشست. من هم از ایشان بسیار سپاسگزارم از زحمات فراوان و دلسوزانه‌ی ایشان که همیشه همه جا به فکر پشتیبان‌ها هستند واقعا تشکر ویژه دارم برای خودشان و خانواده ایشان آرزوی سلامتی و موفقیت از خداوند متعال دارم.

### سجاد کمری:

اگر پذیرنده‌ای دستگاه ما را به هر دلیلی کنار بگذارد به شدت ناراحت شده و به فکر بازگرداندنش می‌افتم، حتی شده از این اتفاق تا جایی غمگین شوم که قرار مهمانی که شبش داشتیم را به هم زده و با کسی هم حرف نزنم.

**\* فکر می‌کردید به عنوان یکی از پشتیبانان برتر معرفی شوید؟ چه عواملی باعث دستیابی به این عنوان شد؟**

**اسماعیل عباسی:** راستش را بخواهید دوست داشتم روزی اسمم در کنار پشتیبانان برتر ایران کیش قرار بگیرد ولی فکرش را نمیکردم به عنوان "برترین پشتیبان" شرکت انتخاب شوم. چون همه پشتیبانان در سطح عالی و پر تلاش، کار میکنند و انتخاب از بین بهترین‌ها آرزوی بزرگی برایم بود. باور کنید به خاطر عملی شدن اهداف و برنامه‌های شرکت و کسب رضایت مشتریان در چارچوب دستورالعمل‌های تعیین شده شرکت و با کمک رئیس محترم و همکاران گرامی در دفتر همدان و همراهی خانواده تمام تلاش خود را به کار گرفتم تا بهترین عملکردم را داشته باشم و به اینکه پشتیبان برتر بشود و پانه فکر نمی‌کردم

**سجاد کمری:** عنوان یکی از پشتیبانان برتر بین همکاران پر تلاش و خوب شرکت آرزوی من بود، که خدا را شکر به این عنوان رسیدم، حقیقتا فکرش را نمیکردم ولی از کار و تلاش خودم رضایت داشتم.

**حامد مظفر:** نه اولش انتظار نداشتم پشتیبان برتر معرفی شوم ولی از همان زمانی که استخدام شدم، برنامه ریزی‌های زیادی داشتم. در ابتدای کار روی posهایی که برای اصفاف پرتراکنش بودند تمرکز کردم. همیشه می‌خواستم با یک برنامه ریزی خوب یک زمانی بهترین پشتیبان شرکت شوم. الان هم خداوند متعال را شاکرم و به خودم افتخار میکنم که عضوی از شرکت ایران کیش هستم.

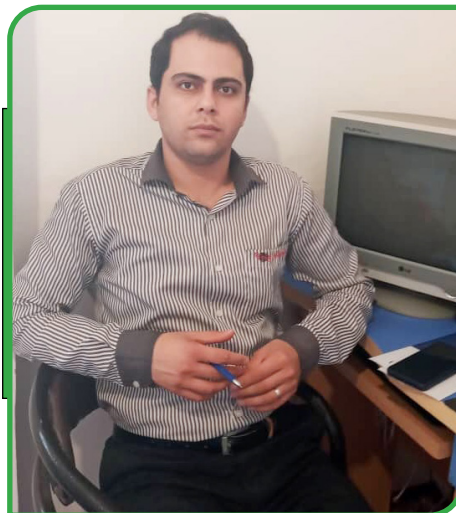
**\* چه سختی از جانب پشتیبانان دارید و فکر می‌کنید ایران کیش تا چه اندازه به دغدغه‌های پشتیبانان هم توجه می‌کرده است؟**

**اسماعیل عباسی:** پشتیبانان، خط مقدم و بازوی اجرایی و سرمایه‌های انسانی ایران کیش هستند که موفقیت شرکت رابطه مستقیمی با عملکرد آنان دارد.

قطعا توجه به شرایط مالی و روحی پشتیبانان باعث ارتقاء جایگاه شرکت خواهد شد. در سالی که گذشت شرایط بد اقتصادی، معیشت بسیاری از پشتیبانان را با مشکل روبرو کرد. با وجود کرونا و شرایط و خطرات آن پشتیبانان جانانه و دلسوزانه پای

شرکت ایستادند تا پرچم ایران کیش مثل همیشه بالا بماند. ناگفته نماند که شرکت هم حمایت‌های خود را دریغ نکرده و تا حد امکان هوای پشتیبانان را داشته است.

**سجاد کمری:** به نظر من شغل پشتیبانی نه تنها هیچ کم و کاستی نسبت به شغل‌هایی نظیر کارمند بانک و... ندارد بلکه با توجه به مشقت‌های پشتیبانی (سرما، گرما، رفت و آمد...) و همچنین عملیاتی بودن این شغل و نوک پیکان بودن و اینکه پشتیبان چهره شرکت است و عملکرد پشتیبان مستقیما بر درآمد شرکت تاثیر می‌گذارد انتظار می‌رود به دغدغه‌های پشتیبانان بیشتر پاسخ داده شود که عمده این دغدغه‌ها حقوق و مزایاست مدیر عامل محترم با تصمیماتشان وضعیت معیشتی



و حقوق را خیلی بهبود بخشیدند که به نوبه خود کمال تشکر و قدردانی را دارم، اما هنوز هم جا دارد بیشتر به این دغدغه‌ها پاسخ داده شود.

**حامد مظفر:** ثابت و پایدار بودن در کار یکی از مسائلی است که امیدواریم به سمت آن پیش برویم باید همواره از پشتیبانان حمایت کنیم قطعا که مسائلی مثل افزایش حقوق یا در نظر گرفتن مزایایی در این زمینه می‌تواند در این مسیر کمک کننده باشد

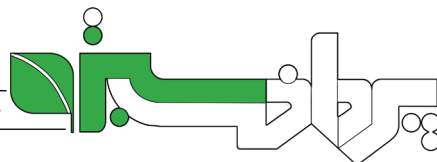
**\* چه پیشنهاداتی برای بهبود آینده ایران کیش دارید؟**

**اسماعیل عباسی:** ایران کیش قطعا با تدبیر و درایت مدیران و مسئولان محترم و همت همه نیروهای پر تلاش خود، جایگاه بهتری را کسب خواهد کرد و شعار "سفر به سوی برتری" را به نحو احسن صرف می‌کند. در این میان حمایت از پشتیبانان، توجه به پذیرندگان وفادار و پرتراکنش و جذب پذیرندگان جدید از طریق اهدای جوایز و تقدیر از آنان می‌تواند کمک شایانی به مادر مسیر اهدافمان بکند.

**سجاد کمری:** با توجه به پیچیده‌تر و سخت‌تر شدن رقابت بین pspها سرعت عمل در مرتفع ساختن مشکلات موجود و بهبود و ارائه خدمات جایگاه ویژه‌ای دارد، همچنین سرعت دادن به ارائه خدمات ارزش افزوده در اولویت قرار گیرد.

از سویی امیدوارم شرکت با بهره گیری از ایده‌های خلاقانه و نوآورانه پشتیبانان جهت تولید محصولات جدید که بتوان در قالب خدمات ارزش افزوده به پذیرنده‌ها ارائه شوند گام برداشته و مزیت رقابتی مناسب و نو حاصل شود.

**حامد مظفر:** مسئله شارژ دستگاه‌ها را توجه کنیم و مانع قطعی IP تراکنش شویم، بدنیست هم چنین به پذیرنده‌های VIP یک هدیه کوچک بدهند. در آخر آرزوی موفقیت برای مدیر عامل و رئیس دفتر شرکتان دارم به امید موفقیت و پیروزی همه شرکت‌ها و پشتیبان‌ها.



## نگاهی به دستاوردهای ایران کیش در سال ۹۹

### جایگاه مالی و بورس

#### تحقق سود ایران کیش فراتر از بودجه پیش بینی شده

در نیمه اول سال ۹۹ شاهد دستیابی به سود ۶ ماهه فراتر از بودجه پیش بینی شده بودیم. یکی از دلایل این موضوع پروژه‌هایی است که در سال قبل برنامه ریزی شد. رشد و فعالیت درگاه پرداخت اینترنتی ایران کیش نیز از دیگر دلایل در این عرصه به شمار می‌آید.

#### سود ایران کیش به بازار اول بورس

یکی دیگر از اتفاقات امسال انتقال سهام شرکت کارت اعتباری ایران کیش از بازار دوم به بازار اول بورس بود. در متن انتقال سهام رکیش به بازار اول، آمده است:

جناب آقای پیمان منعم طبری

چنانچه استحضار دارید انتقال سهام پذیرفته شده بین تابلوها و بازارهای بورس اوراق بهادار تهران بر اساس اطلاعات آخرین صورت‌های مالی حسابرسی شده و سایر شرایط مندرج در مواد ۱۲ الی ۱۵ دستورالعمل پذیرش، در پایان مردادماه هر سال انجام می‌شود. با عنایت به اینکه شرکت کارت اعتباری ایران کیش شرایط مقرر برای تابلوی فرعی بازار اول بورس تهران را احراز نموده است، نماد معاملاتی آن از تابلوی بازار دوم به این تابلو منتقل شد. ضمن عرض تبریک به مدیران، کارکنان و سهامداران محترم آن شرکت، امید است با تداوم رعایت قوانین و دستورالعمل‌های مقرر، شاهد رشد و تعالی روزافزون و تداوم حضور آن شرکت در بورس اوراق بهادار تهران باشیم. انتقال به شرکت‌های بازار اول بورس، به معنای افزایش اعتبار و مرغوبیت آن شرکت است. شرکت‌های بازار اول در شفافیت و نقدشوندگی جایگاه بهتری نسبت به شرکت‌های بازار دوم دارند.

### ارائه محصولات جدید

#### پات لایف



پات لایف  
حال خوب زندگی

محصول پات لایف که با شعار حال خوب زندگی پای به عرصه گذاشت تحقق یکی از خواسته‌هایی است که سال‌ها بسیاری از شرکت‌ها به دنبال آن بودند. یک اپلیکیشن به عنوان پلتفرم اکوسیستمی. محصولی که دیگر تنها یک اپلیکیشن پرداخت نیست بلکه اپلیکیشن‌های پرداخت تنها جزو کوچکی از آن هستند. پات لایف هم اکنون با داشتن امکانات پرداختی در زمینه‌های مختلف، خدمات شهری، خدمات جامع بانکی، گردشگری، بیمه، خدمات شهری و شهروندی، بازی و سرگرمی در دسترس عموم قرار گرفته است. این بستر همچنان در حال گسترش است.

#### تست پایولت پرداخت مبتنی بر استاندارد EMV

با توجه به طرح جدید بانک مرکزی و استقرار استاندارد بومی شده EMV توسط بانک مرکزی، شرکت ایران کیش عملیات پرداخت موفق مبتنی بر این استاندارد را به صورت پایولت از طریق دستگاه‌های خود در مقابل دوربین‌های خبرنگار شبکه خبر عملیاتی کرد.

ایران کیش بیش از ششصد هزار کارتخوان مجهز به NFC دارد که به عنوان یکی از شرکت‌های پرداخت در راستای اهداف بانک مرکزی عملیات پرداخت بدون کارت فیزیکی و از طریق دستگاه‌های دارای قابلیت NFC خود و با کمک گوشی‌های موبایل را محقق ساخته است. با استقرار استاندارد EMV انطباق هر چه بیشتر شبکه پرداخت ایران با سایر شبکه‌های بین‌المللی پرداخت کشورهای دیگر تحقق می‌یابد.



#### رونمایی از "دارو پرداخت"



در سال ۹۹ دارو پرداخت محصول بانک تجارت و ایران کیش رونمایی شد. این محصول که خدمتی جدید از ایران کیش و بانک تجارت برای صنعت دارویی کشور است در قالب سامانه‌ای برای مدیریت تعاملات اعتباری بین شرکت‌های پخش و داروخانه‌ها پیاده سازی شده است. با این سامانه زنجیره پرداخت در صنعت دارو تکمیل می‌شود. از جمله مزایای این طرح می‌توان به حذف کامل چک از چرخه مبادلات دارویی، خرید دین الکترونیکی اسناد توسط بانک و کاهش هزینه‌های مالی در این صنعت اشاره کرد. بزرگترین مزیت این سیستم حذف چک از چرخه مبادلات است.

#### محصول زمرد تجارت (همکاری ایران کیش و بانک تجارت)

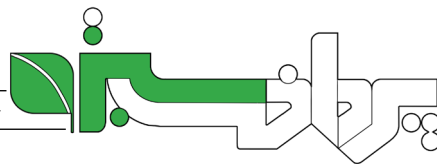
محصول زمرد بانک تجارت که زیر ساخت‌های فنی آن را ایران کیش فراهم کرده است، عملاً امکان عملیات مختلف بانکی را بدون حضور مشتری فراهم می‌کند. احراز هویت دیجیتال از جمله اقداماتی است که در این طرح شکل گرفته است. مشتریان در اپلیکیشن زمرد تمام خدمات اعم از افتتاح حساب، تسهیلات، سپرده و غیره را به صورت غیرحضور دریافت می‌کنند. همچنین خدمات بانکی و مالی مانند صدور کارت، انتقال وجه کارت به کارت، اعلام سرقت کارت و... از طریق اپلیکیشن نصب شده در گوشی کاربران ارائه می‌شود.

### توانایی‌های فنی

#### پیش‌تازی ایران کیش در شاپرک ۲

با نفوذ ایران کیش در فضای بازار و طرح‌های نوآورانه‌ای که این شرکت خصوصاً در یکساله اخیر داشته است، ورود ایران کیش در شاپرک ۲ و همکاری با شرکت خدمات انفورماتیک یکی از اتفاقات مطلوب سال ۹۹ به شمار می‌آید. ایران کیش به عنوان نخستین شرکت پرداختی که امور فنی را در مسیر شاپرک ۲ با موفقیت طی کرد مطرح است این موضوع می‌تواند تحول بزرگی را در صنعت پرداخت رقم بزند.

ایران کیش اولین شرکتی بود که در شاپرک ۲ اعلام همکاری کرد و هم راستا با شرکت خدمات انفورماتیک، آزمون‌های بایسته را پشت سر گذاشت.



### ارتقادرکاهش خطای پذیرندگی باوجودشبکه وسیع پذیرندگان



استمرار کاهش خطای پذیرندگی ایران کیش در ماه‌های اخیر رتبه این شرکت در شاخص مذکور را سه تا چهار پله ارتقا داده است. این در حالی است که ایران کیش دارای یکی از بزرگترین شبکه‌های پذیرندگان کشور است و تعداد بالای تراکنش‌ها احتمال میزان خطای پذیرندگی را افزایش می‌دهد، اما این شرکت علی‌رغم تراکنش بالا، توانم موفق به کاهش خطای پذیرندگی نیز شده است.

تداوم کاهش خطای پذیرندگی ایران کیش طی ماه‌های اخیر این شرکت را با رشد سه تا چهار پله‌ای به جمع یکی از برترین شرکت‌های صنعت پرداخت و سه شرکت اول در این شاخص اضافه کرد.

این روند نشان دهنده پشتیبانی ایران کیش از تراکنش‌های صحیح و دقت در عملکرد است. هرچه قدر شاخص خطای پذیرندگی کمتر باشد نشان دهنده آن است که یک شرکت عملکرد بهتری داشته است.

### آغازهمکاری‌های جدید ایران کیش همزمان با صعود در IPG

تداوم رشد جایگاه شرکت ایران کیش در IPG باعث ایجاد همکاری‌های جدیدی از جمله پذیرنده‌هایی چون دفاتر پیشخوان دولت، دانشگاه آزاد، کارگزاری‌های بورس، تپ سی و... شد. از مهمترین اقدامات صورت گرفته در خصوص ارتقاء نرم افزاری می‌توان به بهبود طراحی صفحه درگاه پرداخت و افزودن قابلیت‌های نمایش کارت‌های مشتریان و افزایش امنیت مبادلات اشاره کرد. افزایش تعداد سرورها و تجهیزات لازم در جهت افزایش سرعت و تراکنش‌های موفق نیز از سایر اقدامات در حوزه درگاه‌های پرداخت اینترنتی است. توسعه فعالیت‌ها و ابزارهای فراتر از دستگاه پوز یکی از کارهای جدی است که ایران کیش طی دو سال گذشته در راستای مسیر نوین این شرکت نسبت به آن اقدام کرده است.

اجرای پروژه‌های جانبی و ارائه سرویس‌های خاص در قالب قرارداد اصلی با بانک (پروژه سوخت- پاسا- کارگزاری‌ها- نظام مهندسی- دانشگاه‌ها- شرکت‌های پخش - خودروسازی‌ها- بیمارستان‌ها- بیمه کوثر و غیره) را هم نباید از یاد برد.

قرارداد با شرکت دیجی کالا (پروژه دیجی پی) و امکان خرید اقساطی از سایت دیجی کالا با کارت‌های آسان خرید. عقد قرارداد با فروشگاه زنجیره ایی رفاه با عنوان پذیرنده آسان خرید در شعب سراسر کشور از سایر قراردادها و اتفاقات مثبت است.

### کسب عناوین

#### حفظ جایگاه ایران کیش در رنکینگ جهانی

آخرین گزارش نیلسون ریپورت بیانگر حفظ جایگاه ایران کیش و رتبه سی و سوم این شرکت در بین ۱۵۰ شرکت پرداخت برتر جهان است. ایران کیش در سال گذشته نیز در رنکینگ جهانی نیلسون ریپورت با ۹ پله ارتقا از رده چهل و دوم به رتبه سی و سوم برترین شرکت پرداخت و پذیرنده جهان صعود کرده بود. نیلسون ریپورت آمریکا در حوزه بانکداری و پرداخت یک مرجع بین المللی به شمار می‌آید و تمام موسسات مالی، صادر کنندگان و پذیرندگان کارت به تفکیک در این گزارش بررسی می‌شوند. شماره ۱۱۸۳ نشریه نیلسون ریپورت آمریکا آخرین رده بندی شرکت‌های جهان در سال ۲۰۱۹ را ارائه داده است که ایران کیش اینبار هم جزو یکی از برترین شرکت‌های ایران و جهان در این رتبه بندی قرار گرفته است.



### دریافت نشان عالی مدیریت سال برای دومین سال پیاپی



پیمان طبری مدیرعامل ایران کیش امسال هم برای دومین بار متوالی نشان عالی مدیریت سال را در پنجمین اجلاس سراسری نشان عالی مدیر سال دریافت کرد.

این اجلاس با حضور عیسی کلانتری معاون رئیس جمهور، علی اکبر مونسان وزیر میراث فرهنگی، داوود دانش جعفری عضو مجمع تشخیص مصلحت نظام و برات قبادیان معاون وزیر صمت برگزار شد.

با بررسی شاخص‌های رهبری و مدیریت سازمان، منابع انسانی و کارکنان، میزان توجه به حوزه آموزش، کیفیت، خدمات و محصولات، نتایج رضایت مشتریان و مصرف کنندگان، ایران کیش موفق به دریافت این تندیس، نشان زرین و بالاترین سطح نشان عالی مدیریت شد.

### دریافت تندیس اجلاس رضایتمندی مشتری

در سالی که پشت سر گذاشتیم ایران کیش همچنین موفق به دریافت تندیس اجلاس رضایتمندی مشتری در اجلاس سراسری رضایتمندی مشتری شد.

درمتن این تندیس آمده است: "ایران امروز هرچه بیشتر نیازمند اجرای اصول ارزشمند رضایتمندی مشتری در سازمان‌ها و برندهایی است که بر پایه اعتماد متقابل شکل می‌گیرند. با توجه به اهمیت موضوع و اتکال جنابعالی به خداوند متعال که با عمل خالصانه و بهره گیری از دانش تخصص و تعهد گامی موثر در اقتصاد کشور نهاده اید، دبیرخانه دائمی انتخاب شما به عنوان رهبر مشتری مدار در اجلاس رضایتمندی مشتری که برگ زرین و درخشان دیگری در کارنامه افتخارات کشور عزیزمان به ارمغان آورده است را تبریک و تهنیت عرض نموده و از خداوند متعال توفیق روز افزون آن مجموعه محترم را مسئلت می‌داریم."

### افزایش مراکز ایران کیش

#### افتتاح دفاتر جدید ایران کیش در تهران

یکی از اتفاقاتی که در سال گذشته به منظور خدمت رسانی سریعتر و با کیفیت‌تر به مردم و پذیرندگان، انجام شد افتتاح دفاتر جدید شرکت کارت اعتباری ایران کیش در نواحی شرق، غرب، شمال و جنوب تهران بود.

تفکیک دفاتر تهران یک رخداد مثبت در مدیریت پایانه‌های فروشگاه‌های پایتخت به شمار می‌آید. در حال حاضر هشت منطقه به عنوان مناطق اصلی هدفبندی شده‌اند، شمال، جنوب، غرب، شرق و مرکز، در کنار سه ناحیه اطراف تهران که زیر نظر دفاتر اصلی مشغول به فعالیت خواهند شد، از این پس دفتر شمال ایران کیش در محدوده میرداماد، دفتر غرب در محدوده بلوار فردوس، دفتر شرق در محدوده پیروزی و دفتر جنوب در محدوده نازی آباد در کنار دفتر مرکزی که در میدان فردوسی است به خدمت رسانی می‌پردازند. ایران کیش سه ناحیه دیگر هم که در اطراف تهران هستند تأسیس کرده است که زیر مجموعه دفاتر اصلی هستند. این سه دفتر در ناحیه اسلامشهر، ناحیه ورامین و پیشوا و قرچک، ناحیه دماوند و پردیس دایر شده‌اند.

از سویی ایران کیش در سال جدید خرید ملک ساختمان میرعماد و ملک کرمان را نیز انجام داد.



ایران کیش در کنار فعالیت‌های مربوط به عرصه صنعت پرداخت البته که از عمل به مسئولیت‌های اجتماعی خود نیز غافل نشد. فعالیت‌های امور خیریه، فعالیت‌های محیط زیستی و اتفاقات خوبی از جمله اهدای خون و یا برگزاری کمپین کتابخوانی از جمله برخی اقدامات در این زمینه بوده‌اند نگاهی کوتاه به برخی از آن‌ها خالی از لطف نیست.

## خاطره‌های ۹۹ مسئولیت‌های دیگر، یادمان نرفته!

### مشارکت خانواده ایران کیش به مناسبت روز اهدای خون

خانواده ایران کیش به مناسبت روز اهدای خون، با توجه به ضرورت اهدای خون در ایام کرونا داوطلبانه در این امر مشارکت کردند. این برنامه با استقبال سرمایه‌های انسانی ایران کیش روبه روشد. سازمان انتقال خون تهران نیز به دلیل این مشارکت در پیمانی از پیمان طبری مدیر عامل ایران کیش قدردانی کرد.

### همکاری ایران کیش با موسسه خیریه مهر آفرین

ایران کیش در سالی که گذشت بخشی از خدمات این شرکت و اپلیکیشن پات را برای حمایت از زنان، کودکان و خانواده‌های بدسرپرست، بی سرپرست و کودکان کار اختصاص داد. ایران کیش در بخش نیکوکاری خود این امکان را در همکاری با موسسه خیریه مهر آفرین ایجاد نمود. موسسه نیکوکاری مهر آفرین فعالیت خود را از ۱۳۸۴ در زمینه حمایت از بیش از ۸۰۰۰ از زنان، کودکان و خانواده‌های بد سرپرست، بی سرپرست و کودکان کار آغاز نموده است. منابع مالی مؤسسه در اعطای اوراق، پوشاک، ودیعه مسکن و کمک هزینه‌های تحصیلی و ساختن سرپناه و مدرسه یا بازسازی کلاس‌های درس برخی مناطق محرومی که خیریه در آن شعبه دارد، هزینه می‌شود.

### همکاری ایران کیش با هلال احمر

ایران کیش در سال ۹۹ هم مانند سال گذشته با سازمان هلال احمر همکاری می‌کرد. همچنین سازمان هلال احمر نیز به طور ویژه از پیمان طبری مدیرعامل ایران کیش قدردانی کرد.

هلال احمر به دلیل جمع آوری کمک از سوی ایران کیش به نفع نیازمندان و آسیب دیدگان حوادث سیل سال گذشته این قدردانی را به عمل آورد.

### یلدای متفاوت ایران کیشی‌ها در کنار پرستاران

شب یلدای ایران کیش امسال متفاوت‌تر از همیشه برگزار شد. شبی که مقارن با روز پرستار بود، ویژه پرستاران و کادر درمانی که در سخت‌ترین روزها ایستاده‌اند تا ما بمانیم. صبح یلدا لوح یادمان روز پرستار که با متن و عکس‌هایی یلدایی طراحی شده بود، به امضای خانواده ایران کیش رسید و توسط روابط عمومی به همراه هدایایی یلدایی به پرستاران چند بیمارستان از جمله بیمارستان هاجر ویژه بیماران کرونایی تقدیم شد.



### برگزاری مراسم‌های روزهای خاص

همچنین به مناسبت روزهای متفاوت، روز زن، مرد، کتابخوانی، درختکاری و... برنامه‌هایی بدین منظور برگزار شد.

### پویش پذیرنده سبز

نخستین پویش پذیرنده سبز به منظور احترام به محیط زیست در روز درختکاری برگزار شد.

### کمک در ساخت مدرسه

ایران کیش در اسفند ۹۹ کلید یاری رسانی به ساخت یک مدرسه را در یکی از مناطق محروم در چهار محال و بختیاری زد.



### وفامندان پات

برای حمایت از همکاران همیشگی اپلیکیشن پات که دارای بیشترین امتیاز بودند در رده‌های مختلف قدردانی شد.



## اصطلاحات

## کتابخانه

سرانه مطالعه ایران حدوداً برای هر نفر به ۲ دقیقه رسیده است که با احتساب مطالعات کتب درسی به ۱۰ الی ۱۲ دقیقه می‌رسد!!! (این آمار رسمی و دربرگیرنده ی کتب چاپی است؛ بدون احتساب کتاب‌های صوتی و دیجیتالی).  
با توجه به این نکته تصمیم داریم هرماه در نشریه ی پرداخت سبز، کتاب‌های مفید و جالب را معرفی کنیم تا راه افزایش این آمار را هموارتر سازیم.

| عنوان    | بی‌نظمی پنهان در سازمان‌ها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| نوع      | کتاب صوتی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| انتشارات | سارگل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| موضوع    | یکی از اساسی‌ترین مشکلاتی که اکثر سازمانها با آن مواجه هستند، مشکلات انضباطی موجود در سازمان است. معمولاً در سازمانها کارکنانی وجود دارند که به دنبال برهم زدن نظم و انضباط سازمانی هستند. این در حالی است که اغلب مدیران به دنبال محیطی آرام و به دور از ناهنجاری می‌گردند. غیبت و یا تاخیر در میان این کارکنان بسیار دیده می‌شود. آنها ممکن است دائماً با همکاران و مراجعان درگیری داشته باشند و معمولاً در قبال دستورات روسا و سرپرستان خود بی‌اعتنا باشند و تمایلی به رعایت قوانین و مقررات نداشته باشند. قبل از این که وارد بحث انضباط در سازمانها شویم، باید تعریفی درست و مناسب از انضباط داشته باشیم. |

| اصطلاح  | تعریف، ساختار، کاربرد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| qVSDC   | یک فناوری نوین ارائه شده از طرف ویزا در حوزه کارت‌های غیرتماسی است که بر پایه EMV بنا شده است.<br>مزیت اصلی آن، زمان انجام تراکنش می‌باشد که معمولاً کمتر از نصف ثانیه می‌باشد.<br>از این فناوری در کاربردهای کیف پول استفاده می‌شود.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| EMV CAP | یک راهکار برای اعتبارسنجی و احراز هویت دارندگان کارت، استفاده از سرویس CAP (Chip Authentication program) می‌باشد که از کارت بانکی هوشمند مشتری در جهت تولید یک کلمه عبور یکبارمصرف بر پایه رمز کارت، استفاده می‌شود. توسط مسترکارت ارائه شده و ویزا نیز آن را تأیید نموده است که یک روش اعتبارسنجی دوعاملی در تراکنش‌های بانکی است. استفاده از این روش در جهت کاهش تقلب‌هایی که کارت در آن حضور ندارد (CNP)، تأثیر بسزایی دارد. با توجه به اینکه از بستر موجود کارت هوشمند مبتنی بر EMV استفاده می‌شود، مقرون به صرفه بوده و می‌تواند در آینده‌ای نزدیک به عنوان راهکار بهینه مورد استفاده قرار گیرد. |

## تیم چگونه باید کار کند؟

وقتی دو نفر یا بیش از دو نفر در کنار یکدیگر قرار می‌گیرند و خواسته‌ها، ویژگی‌ها، انتظارات یا اهدافشان به هم گره می‌خورند، عملاً با گروه مواجه هستیم.  
گروه‌ها گاهی اوقات به شکلی خاص تر و در قالب تیم‌ها فعالیت می‌کنند. اگر چه گروه و کار گروهی، بحثی بسیار گسترده‌تر از تیم و کار تیمی است و کار تیمی و حاشیه‌های آن، تنها بخش کوچکی از دانش شناخت گروه‌ها و رفتار آنها را تشکیل می‌دهد. به اختصار در مورد آن‌ها صحبت می‌کنیم.  
شما به عنوان عضوی از یک تیم از طریق درک درست نقش خودتان در درون تیم می‌توانید نقاط قوت خود را بهبود و گسترش داده و نقاط ضعف خودتان را مدیریت کنید. این درک از موقعیت، موجب بهبود نوع ارتباط شما با سایر افراد تیم خواهد شد.

اگر تمامی افراد تیم سبک رفتاری و نقش مشابه داشته باشند، در این صورت ممکن است که تیم نامتعادل شود زیرا ممکن است برای انجام وظایف و مسئولیت‌های خود به جای همکاری با یکدیگر، رقابت کنند.

با دانستن این مطالب شما می‌توانید دریابید که چه نقش‌هایی در درون تیم نیاز به پوشش دارند و یا اینکه چه میزان تنش رفتاری و یا ضعف در میان افراد تیم وجود دارد.  
ممکن است شما و افرادی که با آن‌ها کار می‌کنید، در شرایط متفاوت رفتار و واکنش‌های متفاوتی از خود نشان دهید. شرایطی مانند حضور در یک تیم جدید یا تغییر در فعالیت تیم فعلی.

بر این اساس به ۹ نقش مدل بلبین در کار تیمی می‌پردازیم که در واقع به سه گروه تقسیم شده‌اند:

۱- نقش بر پایه ی فعالیت (افراد عمل گرا):

شکل دهندگان یا موتورهای محرک گروه (Shaper)

افراد اجرایی (Implementer)

کامل کننده‌ها یا تمام کننده‌ها (Completer-Finisher)

شکل دهندگان یا موتورهای محرک گروه (SH) شکل دهندگان افرادی هستند که چالش‌های ایجاد شده در تیم را بهبود می‌بخشند. آن‌ها افراد پر انرژی و برونگرا هستند که همیشه بهترین رویکرد را برای حل مسائل پیدا می‌کنند. این افراد کسانی هستند که همه چیز را بهم می‌زنند تا اطمینان حاصل کنند که همه ی احتمالات در نظر گرفته شده است. این افراد با وجود اینکه مشکلات چالش‌های به وجود آمده را

مشاهده می‌کنند باز هم تمایل دارند تا شجاعانه به سمت آن بروند در صورتی که افراد دیگر تسلیم شدن را ترجیح می‌دهند و دیگر نقطه ضعف بالقوه ی این افراد جر و بحث کردن است که ممکن است برای دیگران آزار دهنده باشد.  
افراد اجرایی (IMP): افراد اجرایی کسانی هستند که کارها را انجام می‌دهند. این افراد ایده‌ها و مفاهیم پذیرفته شده در تیم را به فعالیت‌ها و برنامه‌های کاربردی تبدیل می‌کنند. آن‌ها معمولاً افرادی محافظه کار و با انضباط هستند که کارها را به صورت سیستماتیک و بسیار سازماندهی شده انجام می‌دهند. این افراد کسانی هستند که شما می‌توانید برای انجام کارها روی آن‌ها حساب کنید.  
یکی از ایرادات این افراد شاید نامنظم بودن آن‌ها باشد و اینکه در برابر تغییرات تا حدی مقاومت می‌کنند.  
کامل کننده‌ها-تمام کننده‌ها (CF):

تمام کننده‌ها افرادی هستند که پروژه‌ها را به طور کامل به پایان می‌رسانند. آن‌ها از این که در انجام پروژه‌ها خطایی وجود نداشته باشد و یا حذفیاتی صورت نگرفته باشد، اطمینان حاصل می‌کنند. این افراد به جزئیات کوچک توجه می‌کنند. آن‌ها خیلی به مهلت تعیین شده برای تکمیل پروژه توجه دارند و به علت همین نگرانی و توجه، به گروه فشار می‌آورند تا کار مورد نظر را در زمان تعیین شده به پایان برسانند. تعریف این افراد از یک فرد حرفه‌ای این است: با وجدان و مشتاق!  
با این حال از نقاط ضعف قابل قبول این افراد داشتن نگرانی‌های غیر ضروری است که امکان دارد تیم را دچار تنش



کنند  
۲- نقش بر پایه ی افراد (مردم گرا)  
هماهنگ کننده‌ها (Coordinator)  
گروهی کارها یا دیپلمات‌ها (Team Workers)  
کاشف یا محقق منابع (Resource Investigator)  
هماهنگ کننده‌ها (CO): هماهنگ کننده‌ها افرادی هستند که به صورت سنتی نقش رهبری تیم را بر عهده دارند و همچنین به عنوان رئیس نیز به آن‌ها اشاره می‌شود. آن‌ها تیم را برای درک و فهم اهداف مورد نظر راهنمایی می‌کنند. این افراد معمولاً شنوندگانی عالی هستند و همچنین به طور طبیعی توانایی تشخیص جایگاه هر کدام از اعضای تیم را در جدول سازمانی دارند. آن‌ها افرادی آرام هستند و در تفکیک وظایف بسیار مؤثر و تأثیر گذار عمل می‌کنند.  
نقطه ضعف این افراد این است که با تفویض اختیار بیش از حد، از مسئولیت‌های شخصی خود دور می‌شوند و تمایل به دستکاری آن‌ها دارند.

گروهی کارها یا دیپلمات‌ها (tw) گروهی کارها معمولاً در حال ارائه پشتیبانی هستند تا اطمینان حاصل کنند که افراد درون تیم به صورت اثربخش با هم همکاری می‌کنند. این افراد نقش مذاکره کنندگان را در درون تیم دارند. همچنین آن‌ها افرادی انعطاف پذیر، دیپلماتیک، حساس و باهوش هستند. گرایش آن‌ها به سمت افرادی است که در گرفتن حق خود توانا هستند مگر این که اولویت تیم همبستگی و کمک کردن به افراد همراه باشد.

ضعف آن‌ها این است که گرایش‌های غیرمنطقی دارند و در مباحثه‌ها و تصمیم گیری‌ها نامتعهد هستند.

کاشف یا محقق (RI): محققان خلاق و کنجکاو هستند. آن‌ها گزینه‌های قابل دسترسی را کشف می‌کنند، مخاطبین را گسترش می‌دهند و به عنوان نماینده ی گروه برای بدست آوردن منابع برای تیم به مذاکره می‌پردازند. آن‌ها اعضای پرشور و مشتاق گروه هستند، کسانی که با شناسایی و کار کردن با ذینفعان خارج از گروه به تکمیل اهداف گروه کمک می‌کنند. آن‌ها معمولاً به خارج سازمان می‌روند و اغلب افراد برون گرایی هستند. در واقع به نظرات و ایده‌های دیگران گوش می‌دهند و پذیرای آن‌ها هستند.

نقطه ضعف این افراد این است که به سرعت اشتیاق خود را از دست می‌دهند و اغلب بیش از حد خوش بین هستند.



## شرکتهای psp، از گذشته تا به امروز

منیردادبی



پرداخت موبایلی رواج پیدا کرده است. این ابزارها و سرویسها هزینههایی هم دارد که بانک مرکزی و شاپرک پس از گذشت چندین سال در حال تدوین برنامههای صحیح دریافت کارمزد هستند. نظام کارمزدی ایران منحصر به فرد است چرا که در تمام دنیا دارنده و پذیرنده کارت خوان کارمزد میپردازد. در کشور ما مدل وارونه وجود دارد چرا که مصرف کننده از این خدمات استفاده می کند و بانک هزینه آن را در قالب سوبسید میپردازد. مستقل از اینکه مقدار کارمزد در کانالهای مختلف چقدر باشد، نفس اعمال کارمزد بر روی این تراکنشها امر پسندیده ای است که به زودی به بقیه تراکنشها هم توسعه پیدا کند. در حال حاضر کارمزد تراکنش وجود دارد و بابت هر تراکنش، یک کارمزد پرداخت و یک کارمزد دریافت می شود اما مهم تر از همه این است که کارمزد به آن شخص واقعی که باید این کارمزد را پرداخت بکند، منتقل شود. شرکتهای PSP بازوی راست صنعت پرداخت هستند و پیش بینی می شود در آیندهای نزدیک این نقش پررنگ تر و بزرگ تر نیز بشود. زیرا به سرعت با پیشرفت تکنولوژی همگام و همسو هستند و هرروز خدمات نوینی در راستای پرداخت الکترونیک امن و سریع و آسان ارائه می دهند.

۴ سال پس از اختراع اولین دستگاه ATM در دنیا، بانکی در تهران ۶ عدد از این دستگاه را خریداری و نصب و راه اندازی کرد. اتفاقی که می توان معنای آن را اینگونه برداشت کرد که ایران قبل از ژاپن وارد حوزه پرداخت الکترونیک شده است. از سال ۱۳۵۰ این دستگاهها با تهران کارت مورد استفاده قرار می گرفت اما بعد از مدت کوتاهی متوقف شد. تا اینکه در دهه ۷۰ برخی بانکهای دولتی با صدور عابر بانکها مجدداً استفاده از این دستگاهها با نام خودپرداز را وارد زندگی مردم کردند. در مقایسه با صنعت ساختمان و نفت، چسبندگی ابزارهای پرداخت الکترونیک به زندگی ما بیش از صنایع دیگر است. این صنعت بسیار جوان با ضرب نفوذ بسیار بالا به سرعت به عنوان یکی از ملزومات زندگی شهری و روستایی شناخته شد. **ضرورت به وجود آمدن شرکتهای PSP از چه زمانی حس شد؟** اولین بار ۶۰۰ دستگاه پوز در سال ۷۶ توسط بانک ملی وارد و نصب شد اما خیلی فعال نبود. چون نظام بانکی اصلاً آماده ورود به این حوزه نبود. ظرفیت فنی، مدیریتی، فکری و نیروی انسانی متخصص در آن زمان در شبکه بانکی وجود نداشت. در اواخر دهه ۷۰ دو بازیگر غیربانکی به نامهای سایپا کارت و تمین کارت به این حوزه وارد شدند. این دو شرکت توسط مدیران وقت شرکتهای داده پردازی و ایز ایران تاسیس شدند. این دو بر حسب اتفاقاتی ریشه های مشکلات پرداخت و نیازهای جامعه را شناسایی کردند و شروع به صدور کارت کردند. اما با مخالفت بانک مرکزی روبرو شدند. بانک مرکزی معتقد بود این کار صرفاً در حیطه اختیارات بانک و شبکه بانکی است و این شرکتها هیچ یک بانکی نیستند و نمی توانند در این

### امروز و آینده ی PSP ها:

افزایش تقاضا از سمت کاربران منجر به افزایش سرویسها و بعد از آن افزایش ابزارها شد. ابتدا با دستگاه ATM و سپس دستگاههای پایانه فروشگاهی و در یکی دو سال اخیر نیز

## یکسال با کووید - ۱۹؛

## گردشگری به کدام سمت و سو می رود؟

منیردادبی

شیوع کرونا ویروس قبل از هر چیز یک فاجعه انسانی است و صدها هزار نفر را تحت تأثیر قرار داده است. همچنین پیامدهای این ویروس تأثیر فزاینده ای بر اقتصاد جهانی و کسب و کارهای خرد و کلان دارد. شیوع این بیماری به سرعت در حال رشد است و نزدیک به یکسال از شروع همه گیری کرونا در کشور ما میگذرد. قرنطینه و شیوع بیماری بر تمام جنبه های زندگی اثر گذار بود. اما مهمترین اثری که زندگی بسیاری از افراد را تحت الشعاع قرار داد، مشکلات اقتصادی معیشتی برای افراد بود. این پاندمی منجر به رکود اقتصادی در اکثر کشورهای جهان گردید من جمله کشور خودمان. به همین دلیل بعد از گذر چند ماه، دولت ها تصمیم گرفتند محدودیتها را کاهش دهند تا چرخه ی اقتصادی از سکون خارج شود و مجدداً به حرکت بیفتد. در این بین، ارتقای نرم افزارهای پرداخت الکترونیک و تولید دستگاههای جدید در این راستا، پیشرفت غیر قابل انکاری بود که در یکسال اخیر رخ داد. در واقع نقش پررنگ پرداخت الکترونیک و ارتقای آن را نمی توان نادیده گرفت. در شرایطی که پشت سر گذاشتیم، از یک سو کاهش تقاضا و از سوی دیگر کاهش عرضه (توقف تولید یا وارد کردن مواد اولیه) منجر به رکود اقتصادی گشت. همه گیری کرونا به غیر از تلفات سنگین انسانی که به بار آورده و تاکنون بنابر آمارهای رسمی بالغ بر ۷۲ میلیون نفر را مبتلا کرده و یک میلیون و یکصد و شصت هزار نفر را به کام مرگ کشیده، بیشترین ضربه و آسیب را به اقتصاد جهان وارد کرده است. افزایش تعداد بیکاران، تعطیلی کارخانه ها و شرکت های بزرگ

تولیدی، آسیب شدید بخش گردشگری و هوانوردی، کاهش قیمت نفت و سایر عوامل از جمله اثرات اقتصادی این ویروس کشنده بوده است. اما یکی از بخش هایی که بیشتر ضربه اقتصادی را از کرونا دیده، بخش گردشگری است. تارنمای کنفرانس تجارت و توسعه سازمان ملل در گزارشی در زمینه تأثیر کرونا بر صنعت گردشگری جهان نوشت: کرونا دست کم ۱.۲ تریلیون دلار بر صنعت گردشگری جهان خسارت وارد کرده است. گردشگری پایه و اساس اقتصاد بسیاری از کشورها را تشکیل می دهد و نقش حیاتی در زندگی میلیون ها نفر در جهان دارد. ارزش این صنعت در ۲۰ سال گذشته از ۴۹۰ میلیارد دلار به ۱.۶ تریلیون دلار رسیده است. اما کووید - ۱۹ این صنعت را متوقف و تبعات اقتصادی شدیدی را بر آن وارد کرده است. این در حالی است که آسیب دیدن کشورها به سبب ویروس کووید ۱۹ حداقل در سال آینده نیز کاملاً محسوس باشد. درآمد حاصل از گردشگری، رقم قابل توجهی در بودجه برخی کشورها است. چینی ها، تعداد قابل توجهی از گردشگران در جهان را تشکیل می دهند و قرنطینه و بسته شدن مرزها در این کشور و کشورهای دیگر مانند فرانسه، اسپانیا، ایالات متحده آمریکا، ایتالیا، ترکیه، مکزیک، آلمان، تایلند و بریتانیا که از مقاصد اصلی گردشگری در جهان هستند، بر بودجه این کشورها، فشار مضاعفی وارد خواهد کرد. کشورهای در حال توسعه ممکن است بیشترین و عمیق ترین کاهش تولید ناخالص داخلی را داشته باشند برخی از مقاصد گردشگری از جمله کنیا، مصر و مالزی ممکن است بیش از

۳ درصد از تولید ناخالص داخلی خود را از دست بدهند. اما بخش گردشگری در بسیاری از کشورهای ثروتمند نیز تحت فشار است. کاهش پروازهای بین المللی در کنار محدود شدن سفرهای داخلی به دلیل قرنطینه و محدودیت های اجتماعی تردها را کاهش داده و به لغو بسیاری از پروازها منجر شده که این امر تأثیر بسزایی بر کل صنعت هوانوردی در جهان گذاشته است. گزارش ها نشان می دهد غول های حمل و نقل هوایی جهان از جمله ایرباس و لوفت هانزا بیش از سایر شرکت های فعال در این حوزه با بحران مالی شدید روبرو شده اند و به منظور جبران خسارت های خود تصمیم دارند منابع انسانی خود را کاهش دهند. کرونا همچنین بر بازار بورس جهان تأثیر داشته است. با افزایش شمار مبتلایان به کووید ۱۹، همه بازارهای شاخص بورس در جهان، شاهد افت شدید بوده اند. کرونا شمار بیکاران را هم افزایش داد. طبق اعلام صندوق بین المللی پول، در آمریکا درصد بیکاران به بیش از ۴ درصد رسیده است. بعضی از کارشناسان هشدار داده اند که ممکن است سال ها طول بکشد تا وضعیت استخدام نیروی کار به حالت قبل از همه گیری بازگردد. این کارشناسان با استناد به گزارش صندوق بین المللی پول اعلام کرده اند که اقتصاد جهان در سال جاری میلادی سه درصد کوچکتر شده و رکود فعلی از زمان رکود بزرگ سال ۱۹۳۰ تاکنون، بدترین است. از سوی دیگر تحقیقات نشان می دهد که مصرف کنندگان هنوز هم نسبت به بازگشت به فروشگاهها نگران هستند. دانشگاه کمبریج در تحقیقی اعلام کرد اقتصاد جهان در بدترین سناریو، به دلیل شیوع کرونا ممکن است حدود ۸۲ تریلیون دلار خسارت داشته باشد. با شروع واکسیناسیون می توان امیدوار بود که طی یکسال آینده در بخش اقتصادی دنیا تغییرات مثبتی رخ دهد و بخشی از زیان جبران گردد.

## جالب‌ترین آداب و رسوم عید نوروز در شهرهای ایران



آداب و رسوم نوروز در مناطق مختلفی از ایران با یکدیگر متفاوت است زیرا در کشور عزیزمان قوم‌های مختلفی با فرهنگ‌های متفاوت وجود دارد. در ادامه به برخی از این آیین‌ها اشاره می‌کنیم.

### آداب و رسوم نوروز در پایتخت

در تهران شب سال نو غذایی پرفروش و گرم کننده مزاج به نام رشته پلو که با رشته پولویی یا خرما و کشمش سرخ کرده درست می‌شود، آماده می‌شود که تهیه و خوردن آن آدابی دارد.

رشته پلو ابتدا برای سرپرست خانواده که مشکلی در کسب و کار خود داشت، کشیده می‌شد تا "سر رشته کار" تا آخر سال در دستش باشد. در هنگام تهیه این غذا اگر دختری بخت بستهای در خانه وجود داشت، او ابتدا زیر دیگ را روشن و هنگام کشیدن غذا در دیگ را باز می‌کرد اما باید او هنگام کشیدن پلو از خانه بیرون می‌رفت و پشت در می‌ایستاد تا مادر یا مادر بزرگش با یک بشقاب رشته پلو پشت در رفته و از او می‌پرسید کی هستی؟ سپس او باید در پاسخ می‌گفت باز کن و مادر پس از گشودن در به او بشقاب رشته پلو را می‌داد تا دو قاشق از آن را در پشت در بخورد و بعد داخل خانه آید تا بختش در سال جدید باز شود.

برای رفع بی‌پولی نیز افراد رشته خشک کرده این پلو، را داخل کیف قرار می‌دادند.

### آداب و رسوم نوروز در آذربایجان شرقی

در آذربایجان شرقی به چهارشنبه آخر سال «چرشنبه خاتون» می‌گویند. در روستاهای این استان، زنان در چهارشنبه سوری بالای اجاق خوراک پزی شکل زنی زیبا را می‌کشند و زیر آن یک آینه و شانه می‌گذارند تا زمان آمدن چرشنبه خاتون او بتواند موهایش را شانه بزند. این بر بارور شدن زمین در آخرین روزهای اسفند تاکید دارد.

همچنین مردم آذربایجان شرقی صبح آخرین چهارشنبه سوری بر سر آب رفته و کوزه‌ها را پر می‌کردند و از روی آن می‌پریدند و می‌خواندند:

آتیل ماتیل چرشنبه (عاطل و باطل شود چارشنبه)

بختیم آچیل چرشنبه (بختم باز شود چهارشنبه)

گاهی هم دام‌ها را از روی آب عبور می‌دادند و از آب چشمه که در کوزه‌ها پر می‌کردند، برای روشن کردن سماور، خمیر کردن نان یا پختن غذا استفاده می‌کردند.

در این استان برای چهارشنبه آخر سال غذایی مانند شب برنج سفید می‌پزند و آن را با آجیل و شیرینی بر سفره می‌گذارند. درست کردن هفت نوع خوراکی شیرین در این روز مرسوم است.

رسم شال‌اندازی نیز یکی از رسوم آذربایجان شرقی است که در آن پسران جوان و نوجوان شالی را از سوراخ بالای بام پایین می‌انداختند. در گوشه شال صاحب خانه مقداری آجیل و شیرینی می‌بست تا پسر آن را بالا بکشد. اگر پسر، دختری را می‌خواست شال را پایین می‌انداخت و بالا نمی‌کشید. اگر خانواده دختر راضی بودند نشانه‌ای به شال می‌بستند. در چهارشنبه سوری همچنین خانواده داماد میوه و شیرینی

برای تازه عروس می‌فرستادند.

برای دادن مژده فرارسیدن نوروز و بهار «سایاچی‌ها» در روستاها و شهرها اجرا می‌شده است.

در برخی مناطق آذربایجان شرقی، مردم کوزه یا کاسه‌ای آب را نزد روحانی می‌برند تا روحانی چهل بار سوره یاسین را به آن بخواند و فوت کند تا آب تبرک شود. سپس این آب تبرک شده را برای برکت به گوشه کنار خانه و بر دام‌ها و محصولات می‌پاشیدند.

### آداب و رسوم نوروز در آذربایجان غربی

از رسم‌های زیبای نوروزی در آذربایجان غربی رسم "تکم چی" ها است. تکم چی، تکم (بز ساخته شده از قطعات چوب) را چند روز قبل از عید در کوچه‌ها می‌چرخاندند و به ترکی اشعاری می‌خواندند و از مردم پاداش می‌گرفتند.

مردم آذربایجان غربی اسفندماه را بایرام آینی (ماه عید) و هفته اول اسفند ماه را "چلیه قووان" یعنی هفته‌ای که چله زمستان را فراری می‌دهد یا بالانچی چارشنبه "چهارشنبه دروغین" می‌نامیدند.

آنها به چهارشنبه هفته دوم اسفند ماه "کوله چارشنبه" یعنی چهارشنبه کوتاه می‌گفتند و به سومین چهارشنبه "موشلولوچی چارشنبه" چهارشنبه پیام آور "یا قره چارشنبه" چهارشنبه سیاه یا بزرگ "یا "خبر چی چارشنبه" می‌گفتند.

آنها در آخرین چهارشنبه سال لباس‌های تمیز و تازه می‌پوشیدند و کوزه‌ای نو را در صبح روز چهارشنبه آخر سال پر آب تازه می‌کردند و چایی صبحانه روز چهارشنبه شان را با آن آب درست می‌کردند تا بختشان باز و نیکو شود.

مراسم شال‌اندازی دیگر مراسم آذربایجان غربی بوده است. برای باز شدن بخت دختران در این استان از مراسم بسیار قدیم، دختران دم بخت به دستمال یا چارقد خود گره می‌زدند و از اولین رهگذر می‌خواستند گره را بگشاید تا گره از کارشان باز شود. بیرون رفتن از خانه و پر کردن کوزه آب از مراسم مرسوم بخت‌گشایی بود.

فالگوش ایستادن نیز رسم دیگر مردم آذربایجان غربی است که زنان در مکانی خارج از دید پنهان می‌شدند و کلیدی زیر پای خود می‌گذاشتند و به سخنان مردم گوش می‌دادند و تفال می‌زدند.

### آداب و رسوم نوروز در خراسان شمالی

یکی از آیین‌های دایمی در خراسان شمالی مراسم کوزه شکنی است؛ در این رسم کوزه‌ای را مقداری آب می‌کنند و درون آن سکه پول می‌اندازند، سپس آن را یکی از اعضای خانواده که معمولاً پسر خانواده است، از پشت بام به پایین پرت می‌کند تا کوزه شکسته و آب آن پاشیده شود. آنها شکستن کوزه را نشانه آلودگی‌ها و آلوده‌های یکساله می‌دانستند.

همچنین آنها برای رهایی از آلودگی‌ها، ظرف‌های مسی خود را

### آداب و رسوم نوروز در سیستان و بلوچستان

به سیزده به در در بلوچستان "سفر به در" می‌گویند و افراد اعتقاد دارند روح‌های پلید، جن‌ها و مصیبت‌ها که از هر روزنه‌ای وارد خانه مردم شده و از تمیزی و خوش بویی گریزان هستند باید در این چند روز به خانه تکانی و سوزاندن مواد خوش بویی به نام "سوچکی" از خانه خارج شوند.

کودکان قبل از سفر به صورت گروهی دور خانه‌ها می‌چرخند و می‌خوانند "سفر خطر بلا بدر" تا پلیدی‌ها و روح‌های شیطانی از خانه دور شوند.

### آداب و رسوم نوروز در فارس

در شیراز آداب و رسوم خاصی برگزار می‌شود، آنها برای درخت نارنج خود مراسم عروسی می‌گیرند. بدین معنی که اگر درخت آنها بار کمی بدهد، زن صاحب خانه، زنان همسایه را دعوت می‌کند سپس زن صاحبخانه اراهی برمی‌دارد تا شاخه‌های درخت را ببرد اما یکی از زنان همسایه واسطه می‌شود و نمی‌گذارد او این کار را انجام دهد.

سپس روی درخت تور بسیار نازکی می‌کشند و شکر پنبه روی آن می‌پاشند، کل می‌زنند، با خواندن واسونک شادی می‌کنند. این مراسم برای این برگزار می‌شود تا آن درخت، سال بعد در فصل بهار، بار نارنج زیادی دهد.

### آداب و رسوم نوروز در کرمان

در کرمان هنگام تحویل سال آتش رشته می‌پزند و رشته‌اش را زمان تحویل سال درون آن می‌ریزند تا پایان سال رشته کارها در دستشان باشد. در برخی نقاط خانم‌ها خود رشته بریده و آتش درست می‌کنند.

کرمانی‌ها معتقدند در زمان تحویل سال آب‌های جاری دریک لحظه می‌ایستند. در برخی مناطق استان کرمان با زعفران و گلاب بر بدنه یک کاسه چینی دعای مخصوص تحویل سال را می‌نویسند و با آن شربت درست می‌کنند و تمام اعضای خانواده این شربت را می‌نوشند تا تمام طول سال سلامت باشند.

### آداب و رسوم نوروز در کرمانشاه

رسم آب پاشی به یک دیگر، آب تنی و شست و شوی خود با آب از دیگر مراسم کهن ایرانیان در نوروز است زیرا مردم می‌خواهند با آب پاشی به خود، یا آب تنی آلودگی‌های آتش و زمستان را بزدایند و خود را تطهیر و پاکیزه کنند. این رسم هنوز میان گروهی از مردم پاکستان نیز رایج است. در جشن چهارشنبه سوری نیز می‌توان بقایای این رسم را دید.



## جالب‌ترین آداب و رسوم عید نوروز در شهرهای ایران

ادامه از صفحه قبل

### آداب و رسوم نوروز در کهگیلویه و بویراحمد

از آیین سنتی مردم کهگیلویه و بویراحمد چاله گرم کنون یا سفره پر کنون است که در نخستین شب سال برگزار می‌شود. برای پر خیر و برکت بودن سال نو هر خانواده سفره خود را پر از نان تازه کرده و با پخت غذاهای سنتی مانند شله ماش، شله عدس، شله بادام، شله کنجد چاله یا اجاق خود را گرم نگه می‌دارد.

### آداب و رسوم نوروز در گیلان

در گیلان قبل از حلول سال نو نمایش عروس گوله همراه با آواز ریتمیک برگزار می‌شود. بازیگران این نمایش سه نفر هستند: غول، پیربابو و نازخانم. نقش نازخانم را پسر جوان با پوشیدن لباس زنانه اجرا می‌کند. پیر بابو یا کوسه پیرمردی بود که سر تصاحب نازخانم با غول به جنگ و جدل می‌پرداخت. غول نیز برای خود کلاهی از کلوش (ساقه برنج) درست می‌کرد و خود را با زنگوله‌ها و چماقی می‌آراست تا عجیب به نظر برسد. این گروه به منازل مختلف می‌روند و به صاحب خانه سال نو را تبریک می‌گویند و از او هدایایی دریافت می‌کنند.

### آداب و رسوم نوروز در لرستان

در لرستان هنگام تحویل سال برای آمدن باؤ نوروز درب خانه خود را باز می‌گذاشتند. باؤ نوروز هنگام تحویل سال آن چه بر سفره موجود بود را بین افراد تقسیم می‌کرد و برکت سال آن خانه را معین و مشخص می‌کرد و اگر درها بسته بودند، باؤ نوروز پشت درمی‌ماند. مردم لرستان به جای روز سیزده بدر در روز ۱۴ به دامان طبیعت می‌رفتند.

که به آن «آتش رو بوم کردن» می‌گفتند و معتقد بودند با این کار سرما و سوزش زمستان را از بین می‌برند. یزدی‌ها ۱۰ روز مانده به نوروز را پنجه کوچک و ۱۰ روز بعد از نوروز را پنجه بزرگ می‌گفتند و در پنجه بزرگ مراسم‌های مختلفی مانند چهارشنبه سوری، کوزه شکستن، پختن آش رشته، پختن نان شیرین، آماده کردن سفره هفت سین، خانه تکانی و خریدن لباس نو انجام می‌دادند.

### جشن نوروز در میان ترکمن‌ها

در ترکمن صحرا، پس از خانه تکانی، برای برکت دار شدن خانه، نخ سفید و سیاه را با هم می‌بافند و بین آن اسپند، نظر چشم، منجوق، نمک و داغدان قرار داده و در خانه می‌آویزند. آنها در چهارشنبه ی آخر سال موی سر پسرها را تراشیده و مقداری مو را در دو طرف سر، روی گوش یا پشت سرها باقی می‌گذاشتند و به آن «قولپاق» می‌گفتند. آنها در چهارشنبه سوری به صحراها رفته و به چشمه‌های آب را به فال نیک می‌گرفتند و برای دفع بدی‌ها در راه بازگشت، سنگریزه برداشته و هفت بار به طرفی غیر از قبله پرتاب می‌کردند.

### جشن نوروز در میان بوشهری‌ها

یکی از جالب‌ترین سفره‌ها در میان اقوام مختلف سفره ی هفت سین بوشهری‌ها است. آنها علاوه بر سفره ی هفت سین، یک سفره ی هفت میم دارند که متشکل است از ماهی، میگو، میوه، مرغ، مربا، ماست و مسقطی. از رسوم نوروزی مردم جنوب کشورمان علاوه بر شیرینی‌های خانگی، تهیه ی «قراپیچ» و «تی بی گلی» است.

### آداب و رسوم نوروز در همدان

در همدان نیز روزهای قبل از عید، کوسه و زن کوسه که مانند حاجی فیروز پیام آور شادی نوروزی و بهار بودند، در نقش زن و شوهر چوپان با ساز و دهل از روستاها به شهر می‌آمدند و تعدادی از بچه‌ها به دنبال آن‌ها راه افتاده و وارد هر خانه‌ای که در آن باز بود، می‌شدند. آنها بعد از وارد شدن به خانه اعیان و اشراف شروع به حرکات جالب و خنده دار و رقص و پای کوبی می‌کردند. این گروه از صاحبخانه‌ها پاداش نقدی یا غیر نقدی دریافت می‌کردند.

تمام اندام کوسه و زن کوسه پوشیده شده و فقط دو سوراخ جلو چشمان و یک سوراخ جلو بینی آنها باز بود و روی لباس کوسه منگوله دوخته شده بود و چوب بلندی یک سر برجسته در دست او قرار داشت که به آن «قورچنگ» می‌گفتند. زن کوسه هم یک دامن کوتاه از چیت رنگارنگ به اسم «نبنان قری» می‌پوشید. همچنین از غذاهای پیش از نوروزی همدان «قوت خدر نبی» یا غذای خضر نبی است که از ترکیب نان خشک، گردو، پنیر و شیر تهیه می‌شود و مردم باور بر این باورند که هر کس این غذا را بخورد، حضرت خضر بر او نظر دارد.

### آداب و رسوم نوروز در یزد

در یزد آخرین شب سال روی پشت بام آتش روشن می‌کردند

## ۷ سین اصیل ایرانی

سین استفاده نمود.

**سماق:** نماد و چاشنی شادی و صبر و استقامت سماق می‌باشد. وجود این ماده بر روی سفره هفت سین به این منظور بوده است که سال را با نهایت شادی و استقامت در برابر سختی‌ها دنبال نماییم.

**سنجد:** سنجد با دو نماد در میان افراد شناخته می‌شود. اغلب مردم سنجد را نماد عشق و دلپاشی می‌دانند و آن را به منظور افزایش علاقه در بین اعضای خانواده، بر روی سفره هفت سین قرار می‌دهند. اما برخی دیگر از افراد معتقدند که سنجد نماد گرایش به عقلانیت است. از این رو قرار دادن آن بر روی سفره می‌تواند سبب شود تا تمام تصمیمات فرد در سال جدید بر اساس عقلانیت صورت پذیرد.

\*برخی سکه را هم پای سفره هفت سین می‌گذارند. البته سکه از دل طبیعت نیست و قابل خوردن نمی‌باشد، از اجزای اصلی هفت سین محسوب نمی‌شود اما بسیاری از ایرانیان آن را به نماد برکت و رزق سر سفره هفت سین می‌گذارند.

**تخم مرغ:** تخم مرغ نماد زایش و تولد است. افراد تخم مرغ‌های رنگ شده را بر روی سفره هفت سین قرار می‌دهند.

**قرآن و کتاب‌های آسمانی:** قرار دادن قرآن و یا کتاب‌های آسمانی بر روی سفره هفت سین نشان دهنده وجود نام و یاد خدا در آغاز سال و در تمام اوقات است.

**آینه:** آینه نماد شفافیت و پاکی است. قرار دادن آینه بر

ایرانیان باستان هر سال شروع سال جدید را با پای سفره هفت سین آغاز می‌کردند. هر کدام از این اقلام که با حرف «سین» شروع می‌شود نمادی است برای شروع زندگی جدید.

**سیب:** سیب نماد سلامتی و تندرستی است. وجود این عامل در میان هفت سین به منظور تندرستی اعضای خانواده در سال جدید است تا آنها را از گزند آسیب و بیماری حفظ نماید.

**سبزه:** زیباترین نماد سفره هفت سین، سبزه است. معمولا دانه گندم یا سایر دانه‌های خوراکی را می‌کارند تا سبز شود. سبزه نماد حیات و شادابی است. اغلب ایرانیان از این نماد به منظور داشتن سالی شاد و با طراوت استفاده می‌کنند. سبزه همچنین نماد فرشته اردیبهشت است.

**سمنو:** سمنو سمبل خیر و برکت است. ایرانیان چند روز پیش از شروع سال جدید این ماده را از پخت جوانه‌های گندم تهیه می‌کنند و معتقدند که قرار گیری آن بر روی سفره هفت سین، سبب افزونی نعمت و برکت در زندگی آنها خواهد شد.

**سرکه:** سرکه نماد جاودانگی است. قرار گرفتن این نماد بر روی سفره هفت سین سبب خواهد شد تا ناملایمات سال نو از بین برود.

**سیر:** سیر نمادی از تندرستی و سلامت است. اغلب پیشینیان از خواص دارویی سیر به منظور درمان برخی از بیماری‌ها استفاده می‌نمودند، از این رو می‌توان از این ماده برای داشتن سالی بدون بیماری بر روی سفره هفت



روی سفره هفت سین به این معنا می‌باشد که باید سال پیش روی را بدون دروغ به پایان رسانند. اغلب افراد آینه را در بالای سفره قرار می‌دهند.

**شمع:** شمع نماد روشنایی و فروغ است.

**نان:** یکی دیگر از مواردی که بر روی سفره هفت سین ایرانیان قرار دارد، نان است. نان نماد برکت و روزی الهی است که بر روی هر سفره دیگری نظیر سفره غذا و همچنین سفره عقد یافت می‌شود.

**دیوان حافظ:** حافظ یکی از موثرترین شاعران ایرانی است که اغلب افراد سال نو خود را با تفالی به دیوان او آغاز کرده و باقی ایام سال را با آن پیش‌بینی می‌کنند.

**نبات و شیرینی:** نبات سمبل شیرین کامی است. با قراردادن این نماد بر روی سفره آرزوی سالی پر از خاطرات شیرین را خواهیم داشت.



افتتاح دفاتر ایران کیش



برگزاری کلاس های آموزشی در ایران کیش



تقدیر یکی از دفاتر برتر از مدیرعامل ایران کیش



جشنواره طلایی



رضا مجدم برنده قرعه کشی کنزالمال خرمشهر جشنواره طلایی



مجید خیر آبادی برنده قرعه کشی جشنواره طلایی بازار قائم



میزی ISO



نشست تخصصی نمایشگاه تراکنش



همکاری ایران کیش و شرکت خدمات انفورماتیک



کنفرانس مجازی مدیران ایران کیش و روسای دفاتر



واحد نگهداری و تعمیرات

# نوروزتانه پیروز



[www. irankish.com](http://www.irankish.com)

 [@irankish.ir](https://www.instagram.com/irankish.ir)