



بانک صنعت و معدن
بانک پیشرفت و توسعه

سامانه دیجیتال فرآیندی (سدف)

شهریور ۱۳۹۹
بانک صنعت و معدن

۱. معرفی سامانه

اینترنت بانک همواره به عنوان نخستین و در دسترس ترین کانال ارتباطی بانکها بوده و به همین دلیل بانکها بطور مداوم درصدد اضافه نمودن خدمات مختلف بانکی به این کانال پرمخاطب خود هستند و به درستی از آن به عنوان مزیت رقابتی خود استفاده می کنند. با افزایش ضریب نفوذ اینترنت و ورود تلفن های همراه هوشمند، ارزش این کانال ارتباطی روز به روز در حال افزایش است.

ایجاد خدمت یا قابلیت جدید و قرار دادن آن در اینترنت بانک همواره نسبت به سرعت نوآوری در کسب و کار، عملیاتی با سرعت پایین بوده و چه بسا در مواقعی تا سرویس جدید آماده و قابل بهره برداری شود، مزیت رقابتی آن از بین رفته و به ناچار نقش سرویسهای عمومی بانک را ایفا می کند.

سرعت در تعریف و ارائه سرویس در بستر اینترنت بانک، همواره مورد علاقه بانکها بوده و از اینرو اینترنت بانکی که بتواند بدون تغییر خاصی فرایندهای تعریف شده توسط بانک را قابل نمایش و استفاده برای مشتری نماید، کمک شایانی به افزایش مزیت رقابتی بانک خواهد کرد. بنحوی که بانک قادر باشد فرایندها را در سیستم اصلی خود بطور متمرکز تعریف نماید و تفاوتی در محیط داخلی بانک با فرایندی که به اینترنت بانک متصل میشود وجود نداشته باشد، چرا که وضعیتهای مختلف فرایندهای در حال اجرا می بایست بصورت متمرکز نگهداری شوند، در این صورت است که بانک توانایی ارائه کانالهای یکپارچه برای مشتری را کسب می کند و به تبع آن این حس یکپارچگی می تواند در ایجاد تجربه مشتری بیش از پیش موفق باشد.

در مفهوم کانالهای یکپارچه توجه به نیاز مشتری یک اصل دیده شده و مشتری در مرکز تمام سرویسها و قابلیتها قرار می گیرد. اهمیت توجه به نیاز مشتری فراتر از ارائه سرویس قرار می گیرد. در این دیدگاه مشتری تمام کانالهای ارتباطی با بانک را بدون تفاوت احساس خواهد کرد و می تواند وضعیت فرآیندهای در حال انجام را از هر کانال دیگری مشاهده و یا حتی فرایند را ادامه دهد.

سدف اولین سامانه اینترنت بانک توسعه داده شده بر کانالهای یکپارچه است که امکان مشارکت مشتری در فرآیندها را فراهم می نماید و باعث ایجاد تجربه ای متفاوت برای مشتری می گردد.

۲. مزایای سامانه سدف

سدف محیطی کاملاً متفاوت از اینترنت بانک قدیم دارد که دارای پویایی بسیاری نسبت به محصول پیشین است. بانک با این محصول قادر خواهد بود آغاز، ادامه یا پایان یک فرایند را به مشتری واگذار کند و یک خدمت جدید را خیلی سریع به دست مشتری برساند یا بصورت آنلاین تغییرات خود را در فرایند اعمال کند.

این محصول تمام حالت های اجرای فرایندها را پشتیبانی نموده و مشتری در هر لحظه از جریان فرایندی که اقدام به شروع آن نموده مطلع می گرداند.

سامانه سدف با رویکردی نو به سمت بانکداری باز حرکت نموده و امکانی را در اختیار بانک قرار می دهد تا ویژگی ها یا قابلیت هایی را توسعه داده و کسب و کار دلخواه خود را در اینترنت بانک پیاده سازی نماید. محیط این سامانه بر پایه ویجت بوده و بانکها می توانند عوامل کسب و کاری خود را در قالب ویجت به این کانال ارتباطی اضافه نمایند.

۳. قابلیت های سامانه سدف

۱.۳. قابلیت ایجاد فرایندهای مشترک بین بانک و مشتری

ایجاد فرایندهای مشترک بین بانک و مشتری یکی از جذابترین ابعاد تعریف فرایند است. در این سامانه توانایی تعریف فرایندهای مختلف با پیچیدگی های کم و زیاد توسط بانک وجود دارد که توسط آنها می تواند قابلیت های جدیدی به سیستم بانکداری خود و در سطح بانک اضافه نماید، این مهم کاملاً مستقل بوده و برای اجرایی شدن فرایند نیاز به تغییر نسخه وجود ندارد. یکی از ویژگی های مهم قابلیت نگهداشت وضعیت فرایندها در حین روند اجرایی می باشد، که باعث می شود روال از کانال های دیگر قابل ادامه یا پیگیری باشد.

بدون شک محصولی که بتواند فرایندها را از سطح کاربران بانک جدا نموده و قابل استفاده مشتری نهایی نماید، کمک شایانی به اتصال و استفاده مشتری از فرآیندها نموده و حس هوشمندی و پویایی استفاده از کانال های یکپارچه را برای مشتری به ارمغان می آورد. برای نمایش فرایندها در واسط کاربری سامانه سدف نیازی به تغییر واسط کاربری یا بروز رسانی آن نیست و

بصورت بسیار هوشمندانه، خود برحسب متغیرهای ورودی فرایند، پنجره کاربری را ایجاد و به مشتری نمایش میدهد.

۲,۳. قابلیت واسط کاربری بر پایه ویجت

ویجت ها به عنوان عناصر تشکیل دهنده واسط کاربری در سامانه سدف ایفای نقش می کنند. نمایی بلوکی یا سلولی از ویجت ها باعث نظم بصری شده و مشتری می تواند در هر ویجت فعالیت همان ویجت را آغاز و به پایان برساند. ویجت ها مستقل از هم بوده و کارکرد هر کدام مجزا از دیگری است. بطوری که کاربر می تواند بطور همزمان دو یا چند ویجت را مورد استفاده قرار دهد. در نسخه اولیه جایگذاری و سفارشی سازی نمای ویجت ها توسط بانک قابل انجام است ولی در نسخ بعدی این امر می تواند توسط مشتری انجام گردد. مهمتر اینکه ویجت ها می توانند توسط خود بانک یا طرفهای ثالث تهیه و توسعه یابند که به تبع آن می توانند هر موضوعی را در بر گیرند مانند اخبار، تبلیغات، فروش بلیط و... یا سفارشهای خاص خود بانک. ویجت ها حسب کاربری خودشان می توانند بدون ورود نام کاربری و رمز، مورد استفاده قرار گیرند و یا اینکه با قابلیت ورود با یکبار رمز همسان سازی شوند.

۳,۳ ویستور (Wistore)

ویستور نام سامانه ای جهت نگهداری، ساماندهی و فروش ویجت ها می باشد که سامانه سدف مجهز به آن است. در واقع ویستور یک ویجت استور یا همان فروشگاه ویجت ها می باشد تا مشتریان بتوانند ویجت های مورد نظر خود را از ویجت استور تهیه نمایند. موسسات و علاقه مندان به نوشتن ویجت ها می توانند عضو ویستور شده و از این طریق علاوه بر شناسایی هر کدام توسط بانک، ویجت های خود را به دست بانک رسانده و در ویستور قرار دهند. کاربر سامانه سدف بعد از ورود می تواند با مراجعه به ویستور ویجت دلخواه خود را از بین ویجت های فروشگاه، دریافت نموده یا خریداری نماید.

۴,۳. قابلیت پشتیبانی از فراموشی رمز و حتی ثبت نام با اعتبار سنجی دو عاملیتی

در سامانه سدف کاربر میتواند با دانستن کد ملی ، شماره کارت نقدی ، رمزدوم، CVV و تاریخ انقضاء اقدام به ثبت نام یا بازنشانی رمز ورود به سامانه اینترنت بانک و همراه بانک (به دلایل فراموشی رمز یا مسائل امنیتی) نماید. این روال امن که به کمک تعیین هویت دوعاملی بدست آمده می‌تواند کاهش مراجعه به شعبه جهت دریافت رمز سامانه اینترنتی را به همراه داشته باشد.

۵,۳. قابلیت ورود یکباره با رمز و نام کاربری

قابلیت (Single Sign On) که معمولا (SSO) نامیده می‌شود، این امکان را به مشتری می‌دهد تا تنها با وارد نمودن یکبار رمز و نام کاربری بتواند در تمام ویجت‌هایی که نیاز به ورود دارند بدون وارد کردن اطلاعات هویتی، وارد شده و به کار خود ادامه دهد. این ویژگی باعث می‌شود تا مشتری نیاز به لاگین‌های متعدد در زمان انتخاب ویجت‌ها را نداشته باشد و با سرعتی بیشتر و حس بهتری در ویجت‌ها گردش نموده و کار خود را ادامه دهد. این قابلیت ایجاد امنیت بیشتری را به ارمغان آورده و با مفهوم کانال‌های یکپارچه هم نزدیکی بسیاری دارد و ایجاد حس یکپارچگی در محصولات در مشتری را به ارمغان می‌آورد.

۶,۳. قابلیت تغییر اندازه صفحه واسط کاربری بر حسب گجت مورد استفاده

ایجاد تجربه ی یکسان در کانال‌های مختلف یکی از ویژگی‌هایی است که باعث ایجاد تجربه مشتری شده و ناخوشنودی مشتری در مواجهه با محیط‌های مختلف در ازای هر کانال را از بین می‌برد. سامانه سدف با این قابلیت خود باعث می‌شود تا حسب اندازه صفحه نمایش دستگاه‌های مختلف، اندازه و شکل منوهای واسط کاربری را تغییر داده و مشتری براحتی بتواند با واسط کاربری فارغ از محیط اجرای آن تعامل برقرار کند. به دلیل اینکه شکل اصلی منوها و ویجت‌ها در دستگاه‌هایی مانند موبایل، لپ‌تاپ و کامپیوتر رومیزی تغییر چندانی نمی‌کنند، مشتری تفاوت چندانی در کار با کانال‌های مختلف حس نمی‌کند مضاف بر اینکه بر حسب نوع دستگاه، منوهای اصلی یا نشانگر هم تغییر جزئی یافته تا کاربری با آن راحتتر و سازگارتر باشد.