



بانک صنعت و معدن
بانک پیشرفت و توسعه

همراه بانک دیجیتال فرآیندی (هدف)

شهریور ۱۳۹۹
بانک صنعت و معدن

۱. معرفی سامانه

با گسترش استفاده از گوشی‌های همراه هوشمند و روند رو به رشد نقش آنها در زندگی دیجیتال، کاربران ترجیح می‌دهند تا کلیه نیازمندی‌های روزانه خود را از طریق این ابزار برطرف نمایند. در این بازار رقابتی، برد با اپلیکشن‌هایی خواهد بود که رویکردی مشتری محور داشته و مشتریان را با ویژگی‌هایی نظیر سهولت و انعطاف و ... جذب نماید. با توجه به رشد این مقوله بدیهی است تا بانکها نیز انتظار داشته باشند پا به پای این تغییرات پیش رفته و رضایت مشتریان را جلب نمایند و این مورد با ارائه خدمات بیشتر و برنامه‌های کاربری بهتر محقق خواهد شد.

بانک صنعت و معدن با در نظر گرفتن نیازهای مشتری سامانه‌ای را ایجاد نمود که از طریق آن بتوان اپلیکشن‌های متنوعی را پیاده سازی کرد. این اپلیکشن‌ها می‌توانند خدمات بانکی و غیر بانکی را ارائه نمایند. سامانه ارائه شده که آنرا هدف می‌نامیم فرآیند محور می‌باشد. به این ترتیب فرآیندهای تعریف شده قادر خواهند بود در صورت ارائه دسترسی مربوط روی بستر اپلیکشن هدف قابل مشاهده و انجام باشند. همچنین در راستای ارائه خدمات با رویکرد کانالهای یکپارچه چنانچه فرآیند روی سامانه دیگری ثبت و تا مرحله‌ای انجام گردد، ادامه فرآیند روی سامانه هدف نیز، قابل پیگیری و انجام خواهد بود.

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

توسعه و طراحی سامانه هدف، به منظور ارزش آفرینی در کسب و کار بانک می‌باشد، هدف از تولید این محصول، توانمندسازی بانک جهت ارائه خدمات، به کاربر نهایی است. مشتری از کارکردن با آن لذت برده و این تمایل به استفاده، به گسترش نفوذ خدمات بانکی در بستر تلفن‌های همراه منجر شود. رضایتی که در نهایت نه تنها به کاهش هزینه‌های بانکداری و بلکه به وفاداری مشتریان بانک می‌انجامد.

۲. ارزش آفرینی سامانه هدف

هدف محیطی کاملاً متفاوت از همراه 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 هدف 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 همراه بانک پیاده سازی نماید.

۳. قابلیت های سامانه هدف

۱.۳. رویکرد فرآیند محور

یکی از بارز ترین ویژگی های پلتفرم هدف امکان استفاده از فرآیند برای کاربر نهایی روی این اپلیکشن کاربردی می باشد که خود در راستای توسعه بانکداری دیجیتال و بانکداری باز و کاهش مراجعه مشتریان به شعب نقش به سزایی خواهد داشت.

۲.۳. رویکرد کانال های یکپارچه

یکی از مزایای رویکرد کانال های یکپارچه یکسان سازی تجربه کاربر می باشد که در سامانه هدف سعی شده است چنین رویکردی مد نظر قرار گرفته و همچنین با توجه به رویکرد فرآیند محور خود وضعیت فرآیند و نمایش آنها را نیز در بر داشته باشد.

۳.۳. سهولت کاربری

بانک ها و مشتریان آنها همواره خواستار سادگی و سهولت ارائه خدمات روی اپلیکشن های گوش های همراه هستند که نیازهای اساسی بانکی خود را در قالب آن انجام دهند، هرچه

خدمات پیچیده تر و بیشتری روی اپلیکشن ها ارائه شود، از جذابیت آن برای کاربران کاسته خواهد شد. سامانه هدف با رعایت سادگی و ارائه خدمات مفید، برای کاربران محبوب و جذاب تر شده است.

۴,۳. قابلیت پشتیبانی از واسط کاربری دوجهته

هدف به گونه ای طراحی شده است که کاملاً با ویژگیهای طراحی زبانهای راست به چپ و چپ به راست، وفق پذیر است و با تغییر زبان سیستم، کاربر احساس خواهد کرد که سیستم دقیقاً برای زبان فعلی طراحی شده است.

۵,۳. احراز هویت با داده‌های بیومتریک

هدف این امکان را روی گوشی های همراه هوشمند، پشتیبانی می نماید و به کاربر این امکان را می دهد تا از طریق اثر انگشت تایید هویت شوند. بدیهی است چنانچه گوشی کاربر قادر به پشتیبانی نباشد احراز هویت کاربر از طریق رمز یکبار مصرف امکان پذیر خواهد بود.

۶,۳. مستقل بودن تغییرات هدف بدون نیاز به بروزرسانی

یکی از ویژگیهای سامانه هدف برای بالا بردن رضایت کاربران، استقلال بروزرسانی نسخه از برخی از تغییرات صورت گرفته روی سرور می باشد تغییراتی نظیر جابجایی منوها، تغییر عناوین.

۴. ثبت نام و فراموشی رمز در سامانه هدف

چنانچه کاربر بانکی رمز عبور و نام کاربری روی سامانه هدف نداشته باشد، این امکان فراهم شده است که تا در صورت داشتن کارت از بانک صنعت و معدن، اقدام به دریافت نام کاربری و رمز جهت ورود به سامانه نماید. برای این منظور ۳ مرحله، اطلاعات از کاربر اخذ میگردد، تا احراز هویت وی صورت پذیرد:

✓ دریافت کد ملی و شماره کارت

✓ ارسال تیکت به شماره موبایل
✓ رمز دوم کارت و CVV2 و تاریخ اعتبار آن

در ادامه کاربر اقدام به تنظیم نام کاربری و تعیین رمز مینماید و سپس امکان ورود به سامانه را خواهد داشت. همچنین امکان ثبت نام برای استفاده از سایر کانالهای مدرن نظیر سامانه سدف و تلفن بانک نیز از طریق سامانه هدف برای کاربر مقدور خواهد بود.

چنانچه کاربری رمز ورود به سامانه هدف خود را فراموش کرده باشد، نیز امکان دریافت رمز خود را روی سامانه دارد. همچنین در صورت فراموشی رمز روی سایر کانالها نظیر سامانه سدف و تلفن بانک، نیز دریافت رمز جدید از طریق سامانه هدف برای کاربر مقدور خواهد بود.