

## در ابتدا گزارشی درباره نامه‌های مهم شرکت در سال ۹۸ ارائه کنید

سال ۹۸ در شرکت شقایق یک اتفاق بزرگ افتاد و آن تغییر فضای عملکردی از یک فضای پشتیبانی، بازاریابی و مراقبتی از محصولات بانکی، به فضای جدید بود. این اتفاق به واسطه اعتماد مجموعه‌ای تی بانک ملت به شرکت مهندسی نرم‌افزار شقایق و واگذاری پروژه «بانکداری مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی» به این شرکت محقق شده است.

## پروژه بانکداری مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی چگونه محصولی را به بازار عرضه می‌کند؟

به موجب درخواست بانک، ترکیبی از خدمات بانکی و نیازمندی‌های مردم در شبکه‌های اجتماعی برای ارائه محصولی متمایز در دستور کار قرار دارد. این اپلیکیشن موبایلی بر اساس تجربه کاربری مشتریان و آخرین تکنولوژی‌های روز دنیا در حوزه بانکی و پیام‌رسانی مراحل نهایی خود را می‌گذراند و پس از تست‌های مربوطه و اخذ تأیید به بازار عرضه خواهد شد.

## موج پیام‌رسان اجتماعی در ابتدا بسیار باب شد؛ اما پس از مدتی با شکست مواجه شد؛ چرا مجدداً این پروژه را آغاز کردید.

آغاز این پروژه در مسیر تحقق بانکداری دیجیتال (Digital Banking) در بانک ملت کلید خورد. از یک سو رشد فزاینده فین‌تک‌ها در بازار خدمات کشور و از سوی دیگر حرکت بانک‌ها از جمله بانک ملت در مسیر بانکداری باز موجب شد تا توجه به استفاده از تکنولوژی‌های روزآمد از اولویت بالایی در بازار رقابتی برخوردار شود؛ اما ذکر این نکته ضروری است که هدف بانک ملت، ایجاد یک پیام‌رسان صرف نیست؛ بلکه ایجاد محصولی بانکی با بهره‌گیری از توانمندی‌ها و خدمات قابل ارائه در حوزه پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی همچون: Chat، Push Notification، Group، Chanel، و مواردی از این دست است که به عنوان تجربه مطلوب مورد درخواست کاربران است؛ البته چگونگی ترکیب اینها با خدمات بانکی، خود نکته بسیار مهمی است که باید در محصول نهایی مشاهده کرد.

اما در مورد شکست یا موفقیت‌های پیشین پیام‌رسان‌ها در کشور باید از جوانب مختلف به موضوع نگاه کرد. به طور کلی بومی‌سازی هر تکنولوژی، موضوعی زمان‌بر و نیازمند کسب تجربیات متفاوتی است؛ به ویژه حوزه پیام‌رسان که از نظر زیرساخت سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و نیروی متخصص با همه تجربیات قبلی کشور در بخش تراکنش‌های بانکی یا تبادل پیام بسیار متفاوت است.

## بانک ملت دو محصول با نام‌های سکه و همراه بانک دارد آیا اینها رقیب یکدیگر نخواهند شد؟

«سکه» متعلق به شرکت به پرداخت ملت است که یک شرکت بورسی و مستقل محسوب می‌شود. این شرکت، اپلیکیشن سکه را در بازار رقابتی خود با توجه به نیاز بازار برای کاربران خود عرضه کرد تا نیازهای کسب و کاری حوزه تخصصی خود به عنوان یک شرکت PSP را پشتیبانی کند و در این اپلیکیشن، خبری از خدمات تخصصی بانکی و ارتباط مستقیم با حساب‌های بانکی وجود ندارد. همراه بانک ملت، یک سامانه بانکی است که بخشی از خدمات بانکی قابل ارائه در شعب را از طریق موبایل و با سهولت بیشتر عرضه می‌کند.

همان‌طور که اشاره شد هیچ یک از این محصولات رقیب یکدیگر نیستند؛ بلکه هر کدام در بخش‌بندی محصولات بازار به گروهی از مشتریان سرویس‌دهی می‌کنند. ممکن است در برخی خدمات شباهت‌هایی داشته باشند؛ اما نحوه ارائه خدمات، تفاوت معناداری خواهند داشت. در محصول جدید بانک، اتفاق اصلی، تلفیق خدمات بانکی و سرویس‌های مالی با خدمات پیام‌رسانی متناسب با شبکه‌های اجتماعی و با یک رابط کاربری متناسب با تجربه کاربری این‌گونه محصولات است و به طور حتم جایگاه مشخص خود را در بازار رقابتی هدف گرفته است.

## از سایر اقدامات و پروژه‌های تان بگویید.

پروژه دیگری در شرکت شقایق در دست داریم که جزو پروژه‌های اساسی ما محسوب می‌شود و آن سامانه «محب» است که یک محصول ویژه بازار مشتریان



## در گفت‌وگو با علیرضا بیجار، قائم مقام شرکت شقایق

# مشتری و دیگر هیچ

بانکداری مبتنی بر پیام‌رسان اجتماعی به عنوان ابرپروژه شرکت شقایق محسوب می‌شود که مدیران این شرکت با همراهی و هم‌افزایی کل گروه بهسازان فردا توانسته‌اند به نقطه مطلوبی برسند؛ به طوری که به زودی شاهد رونمایی آن خواهیم بود؛ همچنین سامانه محب نیز از جمله پروژه‌های بزرگی است که در عرصه شرکتی در خدمت مشتریان بزرگ بانک ملت است. در گفت‌وگو با علیرضا بیجار، قائم مقام مدیر عامل شرکت مهندسی نرم‌افزار شقایق، این دو پروژه مورد بررسی قرار گرفته است و در عین حال روندهای کلی کسب و کار شقایق نیز بررسی شده است. این گفت‌وگو را با هم می‌خوانیم؛

صرفاً منافع شرکت، الزام آور انجام یا عدم انجام پروژه‌های جدید یا پیشین نیست؛ مثلاً از جمله تخصص‌های این شرکت، مذاکره با برندهای تخصصی بازار است که در سید خرید مردم موجود است در این مسیر تاکنون مجموعه‌های بسیاری را به بانک و هلدینگ نزدیک کرده‌ایم و زمینه فروش مقاطع خدمات از سوپرمارکت سرویس‌های بانکی و غیر بانکی را مهیا کرده‌ایم؛ همچنین در تولید خدمات بانکی نیز با بهره‌گیری از پتانسیل‌های شرکت‌های دیگر گروه سعی در هم‌افزایی بیشتر و ایجاد منافع در کل گروه بوده‌ایم.

### رفتار تعاملی با شرکت‌های گروه چقدر برقرار است یا چقدر تلاش می‌کنید که این رفتار را برقرار کنید؟

به نکته مهمی اشاره کردید. معتقدم؛ هر شرکتی باید در مقابل ترازنامه خود پاسخگو باشد؛ از طرفی هلدینگ هست که همه شرکت‌ها را کنار یکدیگر قرار می‌دهد تا وزن کلی، وزن ارزنده‌ای در حوزه‌ای تی کشور باشد تا بانکی همچون بانک ملت به آن اتکا کند و از طرفی مجموعه‌های دیگر در کشور از آن بهره‌مند شوند. تعامل، اهمیت بسیاری دارد. این تعامل به شدت می‌تواند در سرعت کارها اثر گذار باشد؛ اگر این تعامل برهم بخورد سرعت تصمیم‌گیری یا سرعت اجرا کند و مصرف انرژی‌ها بیشتر می‌شود و هزینه‌ها هم افزایش می‌یابند.

### در اینجا نقش راهبری هلدینگ مطرح می‌شود. به نظر تان گروه این نقش را به خوبی ایفا می‌کند؟

همه هلدینگ‌ها با ساختارهای مختص خود سعی در افزایش هم‌افزایی، تعامل درون گروهی، حضور بیشتر در حوزه‌های تخصصی خود و پاسخگویی مناسب و جامع به کارفرمایان، صاحبان سهام و شرکای خود هستند. هلدینگ فناوران هوشمند بهسازان فردا همیشه سعی در افزایش اثربخشی در این تعامل درون گروهی دارد. با توجه به شرکت‌های تخصصی این گروه و حضور هر شرکت در بخش مشخصی از بازار خدمات و تولید، توانمندی بالایی را فراهم کرده است تا علاوه بر پاسخگویی به نیازهای بانک ملت نسبت به رفع نیازهای سایر مشتریان در کشور اقدام کند. این مهم با هدایت مناسب موضوعات و به کارگیری توانمندی هر شرکت در جای تخصصی و ایجاد یک شبکه همکاری میسر شده است؛ البته برای رسیدن به یک وضعیت ایده‌آل و عاری از اشکال صرف زمان و بهره‌گیری از تجربیات موفق در حوزه هلدینگ‌ها می‌تواند راهگشا باشد که به طور حتم در نظر مدیران ارشد هلدینگ بوده و هست.

### چالشی که گروه با آن مواجه است گذار از وابستگی به بانک و رسیدن به بازار هنوز به طور کامل اتفاق نیفتاده است تا شما بتوانید، بگویید که آیا باید به گروه پاسخگو باشیم یا به بانک؟

به نظر من مرزی که شما برای پاسخگویی به آن اشاره می‌کنید، مرز اشتباهی نیست. در مقابل همه بخش‌های هلدینگ شرکت‌های زیرمجموعه بازار وجود دارند. گاهی این بازار بانک است گاهی بخش‌های درونی هلدینگ است و گاهی سایر بخش‌های بیرون از بانک و هلدینگ یعنی تمام بازار بیرونی. مهم افزایش ظرفیت پاسخگویی برای کسب رضایت کارفرماست. اینکه کارفرما بانک است یا هلدینگ یا نهاد و شرکت بیرونی خیلی تفاوتی در تعهد به خدمت‌رسانی مطلوب و تولید محصول قابل قبول ایجاد نمی‌کند. به طور حتم هر مشتری ویژگی‌ها و شرایط خاص خود را دارد و ما به عنوان خدمت‌رسان یا تولیدکننده محصول با در نظر گرفتن این موارد است که در بازار رقابتی حضور بهتر و مستمرتری خواهیم داشت.

### در پایان صحبت‌های خود اگر نکته‌ای دارید بیان کنید.

امیدوارم در شرایط فعلی که از یک طرف کشور با تحریم‌های ظالمانه مواجه است و از سوی دیگر شیوع فراگیر بیماری کرونا و شرایط اقتصادی، تنگناهای متعددی را در پیش روی کسب و کارهای خدماتی و تولیدی گذاشته است، بتوانیم با اتکالی بیشتر به مجموعه‌های داخلی و شرکت‌های دانش‌بنیان و توجه به توان و تخصص فین‌تک‌ها و استارت‌آپ‌ها از تهدیدها و کمبودها، فرصت بسازیم و شاهد هلدینگ و شرکتی سرآمد در عرصه ارائه خدمات و محصولات متمایز بانکی و غیر بانکی باشیم.

شرکتی بانک ملت محسوب می‌شود و عموماً به مشتریان بزرگ مالی سرویس ارائه می‌دهد. این پروژه مهم‌ترین سامانه بانکی گروه مشتریان شرکتی است که از ویژگی‌های خاصی نیز برخوردار است. این نرم‌افزار از همان ابتدای تولید توسط تیم‌های فنی زیرمجموعه این شرکت طراحی و تولید شده و تا به امروز پشتیبانی و توسعه یافته است و سال گذشته حدود هفت پروژه توسعه‌ای برای ارتقاء محصول داشتیم؛ همچنین با همکاری شرکت فرا بوم به دنبال ایجاد یک سوپرمارکت بانکی برای مشتریان گروه شرکتی هستیم و مقدمات تولید این محصول نیز فراهم شده و در دست اقدام است.

### احتمالاً نگاه پلتفرمی بر این نرم‌افزار حاکم است تا برای هر شرکت بزرگ یک محصول خاصی را در یک گفتمان مشترک طراحی کنید که مختص آن شرکت است؟

این سامانه یک درجه بانکداری شرکتی نزد مشتری ایجاد می‌کند و با اتصال به زیرساخت‌های مالی و سامانه‌های حسابداری شرکت، مدیریت مالی شرکت را ارتقاء می‌دهد؛ به عبارت دیگر یک سامانه مدیریت حساب بانکی که از ابتدای شکل‌گیری یک هدف اصلی را دنبال کرده است و آن این مهم است که محصول برای شرکت متقاضی، شخصی‌سازی می‌شود. در این نرم‌افزار همه موارد اعم از سطوح دسترسی، نحوه تأیید تراکنش‌های مالی، حد هر فرد برای تأیید، انواع گزارش‌ها و بسیاری موارد دیگر بر اساس نیاز و ساختار سازمانی هر مشتری طراحی و تحویل ایشان می‌شود.

### لطفاً در مورد نحوه نگهداشت مشتریان و بازاریابی محب توضیحاتی ارائه دهید.

اتوماسیونی ایجاد شده است که شعب از طریق آن، مشتریان را به ما معرفی می‌کنند؛ وقتی شعبه یک مشتری را جذب می‌کند از طریق بانکداری شرکتی بانک ملت تأیید و به ما رجوع می‌شود؛ سپس عملیات شخصی‌سازی نرم‌افزار در جلسات کارشناسی و مدیریتی در دستور کار بخش‌های ذی‌ربط در شرکت قرار می‌گیرد و در ادامه با آموزش پرسنل ذی‌ربط در بخش‌های اداری، ارائه سرویس نهایی و پشتیبانی لحظه به لحظه آغاز می‌شود.

### از دیگر پروژه‌هایی که در سال گذشته در دست داشتید و ادامه آن به امسال رسید هم بگویید.

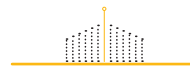
در زمینه توسعه خدمات باشگاه مشتریان و زیرساختی که در اختیار است زمینه همکاری با باشگاه‌های وفاداری بزرگ کشور از جمله باشگاه فیروزه‌ای همراه اول و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران و مواردی دیگر اقدامات مؤثری صورت گرفته است و ارائه خدمت انجام می‌شود.

### چون ساینز شرکت شقایق و جایگاه آن در حال تغییر است به افراد متفاوت‌تر و خاص‌تر با تجربیات و تخصص‌های متفاوت‌تر چه در بحث امنیت و زیرساخت‌های آی تی و چه در حوزه‌های کسب و کار و بازاریابی نیاز دارد. در این مورد تمهیداتان چیست؟

امروزه شناسایی، جذب، نگهداشت و ارتقاء نیروی انسانی متخصص و کارآمد برای همه شرکت‌های روزآمد یک چالش بزرگ محسوب می‌شود؛ اما شرکت‌های موفق به طور حتم نگاه ویژه‌ای به این موضوعات دارند و با راهکارهای مختلف از پتانسیل‌های گوناگون بهره می‌برند؛ از جمله جذب و استخدام نیروهای کارآمد و متخصص در قالب قراردادهای پرسنلی یا انعقاد قرارداد با شرکت‌های متخصص در بخش‌های مورد نیاز و بهره‌مندی از امکانات آن شرکت‌ها از طریق قراردادهای برون‌سپاری و البته با رعایت پروتکل‌های امنیتی و مالکیتی وفق استانداردهای روز دنیا از جمله ISO 27500. علاوه بر این موارد در بخش سرمایه‌انسانی، شرکت نیز تمهیداتی را در قالب یک سند جامع برای تبیین مسیر پیشرفت شغلی همکاران و ارتقاء درجه ایشان و آموزش و رشد آنها در دست تهیه است که از نیمه دوم سال ابلاغ و به کار گرفته خواهد شد.

### در مورد ایفای وظایف شرکتی در راستای اهداف گروه چه اقداماتی انجام داده‌اید؟

مدیریت شرکت مهندسی نرم‌افزار شقایق در ۲ الی ۳ سال اخیر رویکرد مهمی داشته است و آن اینکه منافع بانک و مجموعه هلدینگ را در نظر داشته باشیم.



به طور کلی  
بومی‌سازی هر  
تکنولوژی موضوعی  
زمان بر و نیازمند  
کسب تجربیات  
متفاوتی است؛  
به ویژه حوزه  
پیام‌رسان که از  
نظر زیرساخت  
سخت‌افزاری،  
نرم‌افزاری و نیروی  
متخصص با همه  
تجربیات قبلی  
کشور در بخش  
تراکنش‌های بانکی  
یا تبادل پیام بسیار  
متفاوت است