

استقبال از خدمات نوین بانکداری در جهان

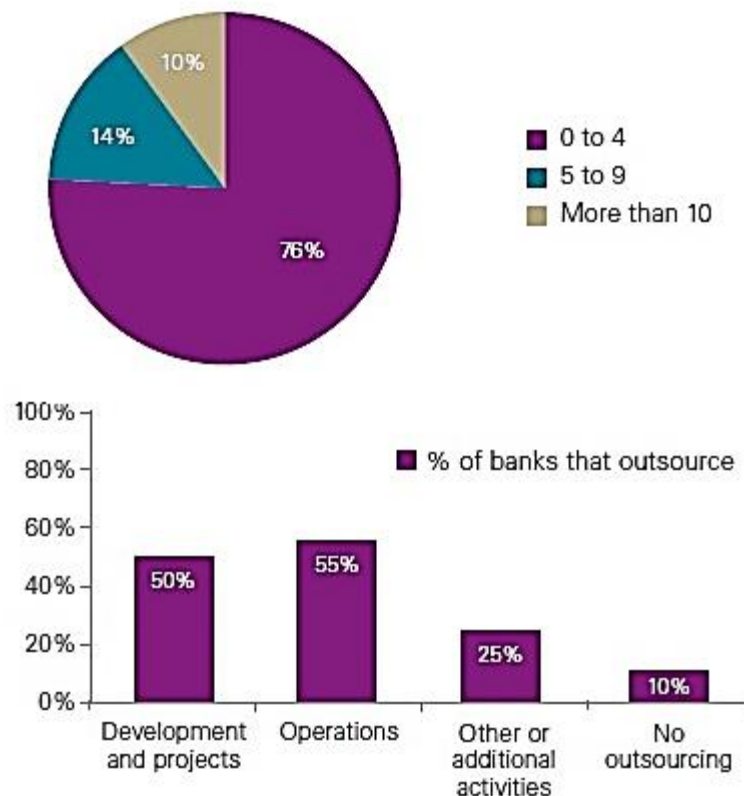
با توجه به پیشرفت خدمات بانکی، بانک‌ها به‌منظور کاهش هزینه‌ها و افزایش چابکی نیازمند یک مدل ساختارمند و انعطاف‌پذیر جهت تسهیل و تعمیق ارتباطات بین سامانه‌ای می‌باشند. با توجه به حرکت بانک‌ها به سمت فناوری‌های جدید در سطح جهان، لازم است برای همسو شدن با رشد جهانی و همگام شدن با محصولات ارائه‌شده‌ی شرکت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات، شناختی کلی بر میزان استقبال از فناوری‌های نوین داشته باشیم. بدین‌صورت مسیر حرکت مشخص‌تر و قدم نهادن در مسیر شرکت‌های برتر آسان‌تر خواهد بود. در این مطلب نگاهی به خدمات نوین بانکداری ارائه‌شده از سمت تولیدکنندگان محصول و خدمات و میزان پذیرش آن‌ها خواهیم داشت:

- برون‌سپاری

قبل از هر چیز با توجه به تفاوت رویکرد میزان برون‌سپاری محصولات بانکی در ایران و جهان ابتدا آمار ارائه‌شده در مورد میزان پذیرش و علاقه‌مندی به برون‌سپاری در برابر تولید خدمات و محصولات بانکی به‌صورت داخلی و درون‌سپاری را بررسی می‌نماییم. از دلایل اصلی برون‌سپاری می‌توان به مواردی همچون نیاز به صرفه‌جویی در هزینه‌ها به‌عنوان یک فاکتور مهم و دسترسی به مهارت‌های موجود اشاره نمود. همچنین از مشکلات اصلی بانک‌ها در این زمینه کمبود تجربه‌ی کافی در مدیریت ارتباط با فراهم‌کنندگان خدمات برون‌سپاری شده، پیچیدگی و زمان‌بر بودن ایجاد یک دیدگاه مشترک بین بانک و فراهم‌کنندگان خدمات بر روی خدمت برون‌سپاری شده است.

در تحقیق انجام‌شده و گزارش ارائه‌شده از سایت www.kpmg.com که عمدتاً بر روی بانک‌های هلند تمرکز داشته است، مجموع ۲۰ بانک معتبر شرکت داشته‌اند. از این ۲۰ بانک ۴۰ درصد در زمینه‌ی بانکداری خرد،

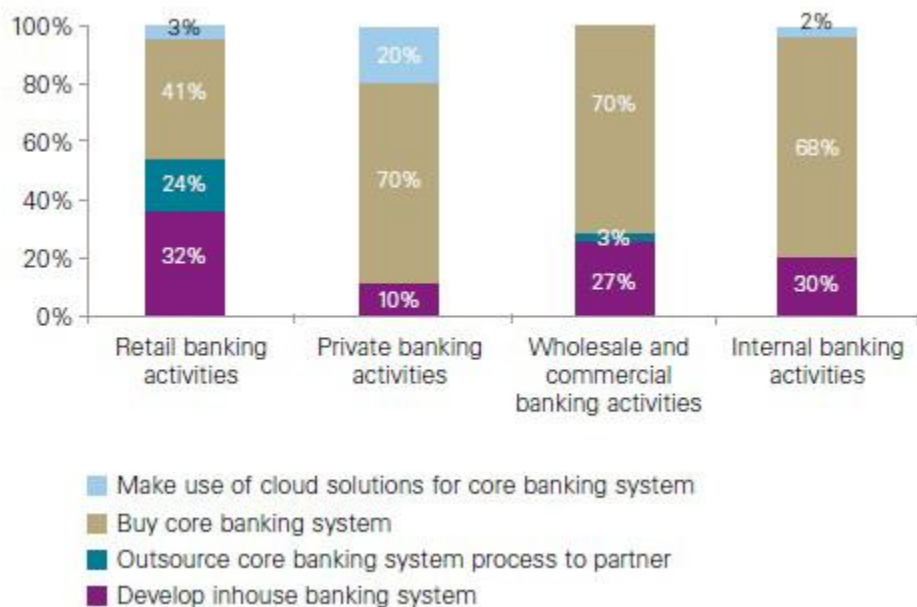
۵۰ درصد در زمینه بانکداری تجاری و ۱۰ درصد در زمینه بانکداری خصوصی فعالیت داشته‌اند. ۴۳ درصد از بانک‌های انتخاب شده کمتر از ۵۰۰ نفر کارمند داشته و مابقی بالای ۵۰۰ نفر کارمند داشته‌اند. بر اساس نتایج حاصله از این گزارش اکثر بانک‌های مشمول در تحقیق (حدود ۹۰ درصد) بر این مطلب اشاره داشتند که استفاده از برون‌سپاری را ترجیح می‌دهند؛ بنابراین با اطمینان می‌توان گفت که برون‌سپاری فعالیت‌های فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری رسوخ کرده است. چنانچه، برون‌سپاری در حداقل بخشی از عملیات و فرایندهای معمول بانکداری (۵۵ درصد) متداول است. در کارهای پروژه‌ای ۵۰ درصد از بانک‌ها برون‌سپاری را ترجیح می‌دهند. ۲۵ درصد از بانک‌ها سایر فعالیت‌ها همچون عملیات نصب شبکه در شعب جدید، پشتیبانی و مانیتورینگ تراکنش‌ها و فرایندهای کشف تقلب را برون‌سپاری می‌کنند.



نمودار شماره ۱- میزان پذیرش برون‌سپاری

- هسته بانکداری

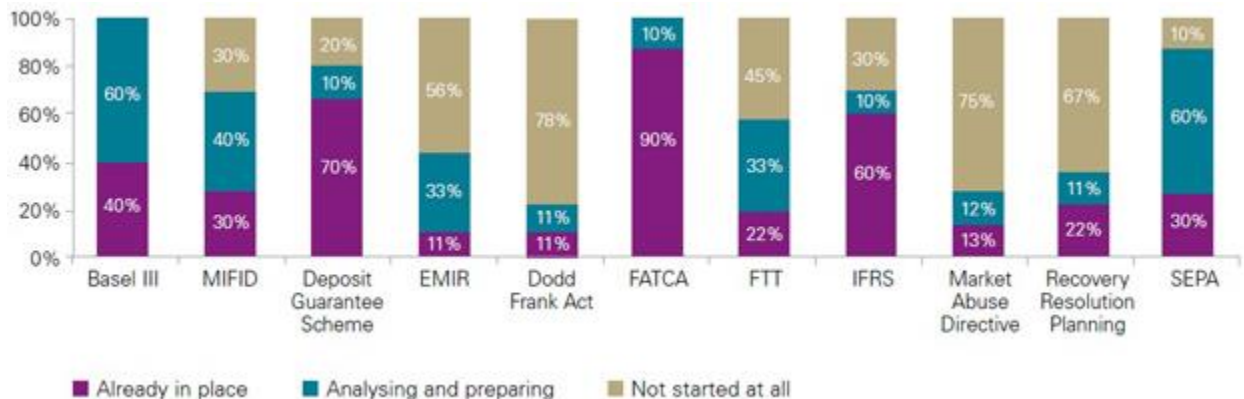
یکی از ویژگی‌های سامانه‌های بانکداری یکپارچه استفاده از مکانیسم هسته بانکداری است، بانک‌ها جهت جلوگیری از منسوخ شدن و همگامی با صنعت رو به رشد بانکداری و ایجاد انعطاف‌پذیری در ارائه محصولات و همسو شدن با پیشرفت فناوری نیازمند استفاده از استانداردهای کاربردی و یک طرح اولیه و بستر قابل ارتقا می‌باشند. بر این اساس از سال ۱۹۷۰ ایده‌هایی با طراحی منعطف، توسعه‌پذیر، مشتری محور و چابک با طراحی ایجاد هسته بانکداری شکل گرفتند. یکی از قابلیت‌های قابل ذکر فرایند محور بودن هسته بانکداری و چابکی آن است که امکان استقرار بر روی ابر را نیز مقدور می‌سازد. طبق تحقیق مذکور، استراتژی بانک‌ها جهت تصمیم‌گیری در مورد ساخت یا خرید یک هسته بانکداری آماده، برون‌سپاری آن و یا استفاده از خدمات رایانش ابری جهت استفاده از محصولات هسته بانکداری بسته به نوع فعالیتشان شامل بانکداری خرد، بانکداری تجاری، بانکداری خصوصی و یا فرایندهای داخلی بانک‌ها متفاوت است. فرایندهای داخلی منظور فرایندهایی همچون حسابداری مالی، مدیریت ریسک، خزانه‌داری و فرایندهای مشابه است. نتایج حاکی از آن است که خرید سامانه‌های هسته بانکداری به‌عنوان استراتژی اصلی در تمام این حوزه‌ها است. برون‌سپاری هسته بانکداری یا امکان استفاده از رایانش ابری در خدمات بانکداری با توجه به هدف کاهش نسبت هزینه در برابر درآمد از سوی بانک‌ها انتخاب بهینه‌تری بوده است. در این راستا ایجاد استانداردسازی در محصولات بانکی و همچنین ایجاد پایگاهی مشترک از مشتریان و تأمین‌کنندگان بالغ در تسهیل روند خرید یا ساخت راه‌حل‌های مبتنی بر ابر تأثیرگذار می‌باشند.



نمودار شماره ۲- استفاده از هسته بانکداری

- استانداردهای رایج صنعت بانکداری

با توجه به کاربرد کانال‌های مختلف، نیاز به ایجاد یکپارچگی و ارتباط با سایر سامانه‌های بانکی، یکی از رویکردهای مطرح در ارتقای بسته‌های نرم‌افزاری بانکی استفاده از استانداردهای جهانی و ایجاد امکان تبادل اطلاعات با سایر استانداردها است. در نتیجه‌ی پذیرش این استانداردها، یکپارچه‌سازی بسته‌های جدید با راه‌حل‌های در حال اجرا بدون ایجاد شکاف‌های ارتباطی میسر می‌شود. میزان استفاده از استانداردهای موجود و تمایل به استفاده از این استانداردها در نمودار شماره ۳ نمایش داده شده است:

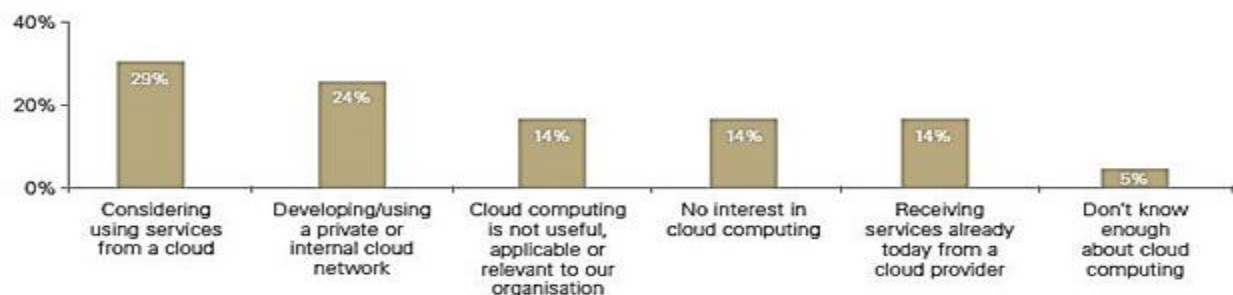


نمودار شماره ۳- میزان استفاده از استانداردهای معتبر جهانی

- میزان پذیرش و استفاده از خدمات رایانش ابری

رایانش ابری با انقلابی در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، معماری نوینی را در توسعه، استقرار، اجرا و ارائه خدمات به ارمغان آورده است. با توجه به گسترش اینترنت، پهنای باند، کاربرد موبایل و استفاده از فناوری توسط کاربران نهایی بهره‌گیری از رایانش ابری از سمت ارائه‌دهندگان محصولات و خدمات با استقبال بیشتری مواجه شده است. رایانش ابری با زیرساخت توزیع یافته و مشخصه اصلی مجازی‌سازی قادر به مدیریت و کنترل سامانه‌های توزیع یافته است و سرویسی متناسب با ظرفیت مورد درخواست مشتری را ارائه می‌دهد. این روند منجر به دستیابی به هدف استفاده کارآمد از سیستم می‌گردد. فی‌الواقع هدف از این معماری بهره‌وری حداکثری از منابع فیزیکی است. مزایای استراتژیک رایانش ابری از جمله چابکی، قرار گرفتن در خط مقدم نوآوری و قابلیت ارتقای سریع در کنار هزینه مناسب دلیل علاقه‌مندی صنایع مختلف از جمله بانکداری به این مقوله است. تقریباً ۵۲ درصد از بانک‌های مورد مطالعه از یکی از خدمات ارائه‌شده توسط مهیاکنندگان سرویس‌های رایانش ابری استفاده می‌کنند و یا در حال انتخاب خدمات مطلوب خود می‌باشند. البته با این وجود در حال حاضر فقط ۱۴ درصد از بانک‌ها به‌طور واقعی کاربر این نوع خدمات می‌باشند. برای ارزیابی و آماده شدن برای استفاده از خدمات رایانش ابری، ابتدا سازمان‌ها می‌بایست مشخص نمایند که چه نوع ابری متناسب‌ترین راه‌حل برای

نیازهای آن‌ها خواهد بود. در این راستا می‌بایست فرایندها، فناوری لازم خود را برای ایجاد انطباق با رایانش ابری ارزیابی نمایند.

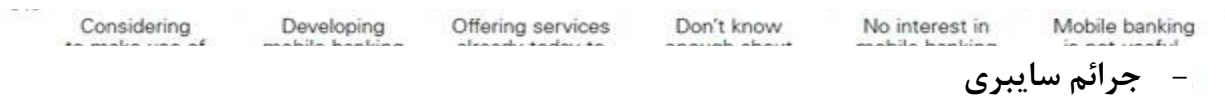


نمودار ۴- میزان پذیرش و استفاده از خدمات رایانش ابری در صنعت بانکداری

- موبایل بانک

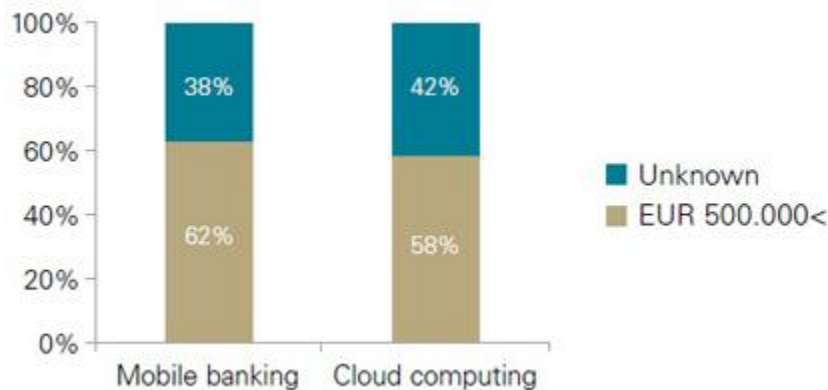
صنعت بانکداری مانند دیگر صنایع با تغییرات و پیشرفت سریع فناوری مواجه است. مواردی همچون استفاده از ابزار اینترنت، موبایل، وجود مشتریان خبره و ماهر با انتظارات بیشتر و وفاداری کمتر، وجود رقابت بین بانک‌ها در جذب و نگهداری مشتریان، ارائه خدمات مشتری محور که بانک‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات را ملزم به پاسخگویی به موقع به تغییرات و همسو شدن با فناوری می‌نماید، همگی از دلایلی است که بانک‌ها را در جهت پیشی گرفتن در گوی رقابت محصولات و خدمات تشویق و هدایت می‌کنند، لذا تقدم در انطباق با پلت فرم‌های جدید اهمیت یافته و جایگاه و برتری یک بانک بر دیگری را رقم می‌زند و نوآوری در محصولات از نظر سرعت، دقت و قیمت بین محصولات مختلف ایجاد تمایز می‌کند. بدون توجه به نوع استفاده از خدمات موبایل بانک، حدود ۵۵ درصد از بانک‌های شرکت‌کننده در تحقیق استفاده‌کننده‌ی خدمات موبایل بانک می‌باشند و یا در حال اقدام برای استفاده از این خدمات می‌باشند. بانک‌های استفاده‌کننده از خدمات موبایل بانک مواردی همچون در دسترس بودن و کیفیت خدمات را از مزایای این فناوری برشمرده‌اند و امکان ایجاد یکپارچگی، حفظ محرمانه بودن و حریم خصوصی و تلاش برای ایجاد انطباق با قوانین و مقررات را از جمله معایب برشمرده‌اند.

نمودار ۵- میزان پذیرش و استفاده از خدمات موبایل بانک



- جرائم سایبری

یکی از موارد تأثیرگذار بر استفاده از خدمات موبایل بانک و رایانش ابری دیدگاه محافظه کارانه‌ی بانک‌ها در به‌کارگیری این موارد است و تا زمان گارانتی کامل امنیت در رایانش ابری و برنامه‌های کاربردی موبایل بانک از گسترش‌های جدید استفاده نخواهند کرد. جرائم سایبری فعالیت‌های مخرب در جهت سوءاستفاده از داده‌های یک سازمان است. بانک‌ها به‌طور معمول از طریق موبایل بانک و رایانش ابری مورد این‌گونه حملات قرار می‌گیرند. نزدیک به ۶۰ درصد از بانک‌ها اعلام داشته‌اند که خسارات کل ناشی از حملات cyber ی در یک سال کمتر از ۵۰۰۰۰۰ یورو است. البته بانک‌های بزرگ‌تر به‌مراتب بیشتر از بانک‌های کوچک هدف این‌گونه حملات می‌باشند و به همین صورت میزان خسارت وارد شده به آن‌ها بیشتر است.



نمودار ۶- میزان جرائم در خدمات موبایل بانک و رایانش ابری

در نهایت بر اساس آمار و ارقام ارائه شده می توان مسیری در جهت تعالی و ارتقای محصولات و خدمات کنونی در زمینه های اعلام شده در نظر گرفت.

منبع:

www.mbri.ac.ir