



ارائه شده توسط:

سایت ترجمه فا

مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده

از نشریات معتبر

کاربرد دستگاه های خود پرداز وب در صنعت پرداخت الکترونیکی: مطالعه موردی

کلید واژه: اینترنت، دستگاه های خودپرداز وب، تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، امور مالی الکترونیک، پرداخت الکترونیک، وب 2.0

چکیده

جایگاه بازار بسیار رقابت آمیز امروزی، صنعت بانکداری خرده فروشی را وادار می کند هر گونه فرصت درآمد زایی ممکن را بهینه سازی کند. کانال های الکترونیک جدید جایگزین موارد سنتی می شوند. دستگاه های خودپرداز وب نشان دهنده یکی از تازه ترین توسعه ها در توزیع خدمات مالی می باشد.

این مقاله با مطالعه موردی واقعی شرح می دهد که با ارتقا دستگاه های خودپرداز وب و تازه ترین فن اوری های توانمندی های وب، چگونه می توان از مزیت ها استفاده کرد، این مقاله به بررسی مزایای اصلی برگرفته از استقرار کارت مدار یکپارچه و کارت خوان هوشمند در دستگاه های خودپرداز وب می پردازد. انتظار می رود که در نهایت این مقاله تفکر راهبردی با تحول وب 2.0 جهت پیشبرد نظام بانکداری برای دستیابی به تغییرات دست یافتنی در مسیری فراهم می سازد که متناسب با نیازها و انتظارات جمعیت به ویژه در مدل تجاری سی.2.سی می باشد.

1-مقدمه

پیدایش اینترنت تاثیرات شگفت انگیزی بر جهان امروزی داشته است. کسب و کار به طرز متفاوت انجام می گیرد و فن اوری اینترنت هوشمند به آن شکل تازه ای بخشیده است. مفاهیم تجارت الکترونیک یا کسب و کار الکترونیک دچار فرایند تحول آمیز عمده شده اند. امروزه کاربردهای تجارت الکترونیک را می تواند تقریب در هر کجا مشاهده نمود .

پیشرفت های اخیر در در علوم و فن اوری مزایای رقابت آمیز بری کسب و کارهای نوین فراهم می سازد و وجهه صنعت خدمات مالی را دچار تحول می سازد. هر چند شعبه های فیزیکی کانال توزیع بانکداری اصلی اند، رشد کانال های جدید

باعث تغییرات عمده شده اند. اینترنت و دستگاه های خودپرداز جدید نمونه هایی از فن آوری های اند که مشتریان را مقدر می سازند عملیات بانکداری را خودشان انجام دهند بدون اینکه نیاز به رجوع به شعبه و دفتر بانک باشد.

چون خدمات مالی بسیار به فن آوری و ارائه خدمات از راه دور متکی است، پیشرفت های فن آوری و پیدایش اینترنت باعث تغییرات عمده در صنعت شده اند. کانال های الکترونیک جدید جایگزین موارد سنتی اند و لذا اینترنت فرصت ها و مزایای زیادی برای ارائه دهندگان خدمات مالی فراهم می سازد. استامولیس خاطر نشان نمود که اینترنت به طور روزافزون سلاح راهبردی در بانک ها بوده که به کانال توزیع راه یافته است تا محصولات پیچیده با کیفیت یکسان شعبه های فیزیکی با هزینه کمتر، مشتریان بالقوه بیشتر بدون حد و مرز ارائه دهند. تیمر نیز این دیدگاه را تایید نموده و بر ویژگی های اصلی اینترنت از جمله دسترسی به خدمات 24 ساعته تاکید دارد. در واقع اینترنت یکی از محرک های اصلی ارتقا تجارت الکترونیکی در بخش بانکداری است و بسیاری از بانک ها در انتظار فن آوری اطلاعات هستند تا در آینده به رقابت بپردازند.

به هر حال شرکت ای.سی.آی خاطر نشان نمود که اکثر دستگاه های خودپرداز قبل از اواخر دهه 1990 توسعه یافتند و در محیط منحصر به فرد و مجزا طراحی شدند. این دستگاه ها با کارت نواری مغناطیسی کار می کنند. به راحتی قابل دستکاری اند لذا به منظور امنیت، کارکرد آنها هنوز محدود است. لذا ابزار پرداخت موثر برای خدمات نوپدید به شمار نمی روند. هنوز مشتریان عادت دارند اکثر پرداخت و انتقال خود را در شعبه فیزیکی انجام دهند. امروزه صنعت بانکداری خدمات الکترونیک خود را در کنار شعب فیزیکی گسترش داده است که تحت عنوان بانکداری اینترنتی، بانکداری آنلاین می باشد. این خدمات در وب با درگاه خرید و پرداخت معتبر و ایمن مشتریان خود را مقدر می سازند تراکنش های پایه ای از جمله انتقال در حساب بین بانکی، پرداخت قبض، مالیات و اعلان گردش حساب انجام دهند. لذا هدف این مقاله بررسی رشد دستگاه های خودپرداز وب در تایوان از دیدگاه تکاملی می باشد. این مقاله با مطالعه موردی واقعی شرح می دهد که با ارتقا دستگاه های خودپرداز وب و تازه ترین فن آوری های توانمندی های وب، چگونه می توان از مزیت ها استفاده کرد، این مقاله به بررسی مزایای اصلی برگرفته از استقرار کارت مدار یکپارچه و کارت خوان هوشمند در دستگاه های خودپرداز وب می پردازد. انتظار می رود که در نهایت این مقاله تفکر راهبردی با تحول وب 2.0 جهت

پیشبرد نظام بانکداری برای دستیابی به تغییرات دست یافتنی در مسیری فراهم می سازد که متناسب با نیازها و انتظارات جمعیت رو به رشد و کنترل امور فراهم می سازد.

2- مسائل اساسی در مسیر دستگاه های خودپرداز وب

2-1 بانکداری الکترونیک

نوآوری الکترونیک در بانکداری را می توان به دهه 1970 نسبت داد هنگامی که رایانه سازی موسسات مالی توجه زیادی به خود جلب نموده است. حضور این فن آوری برای مشتریان از سال 1981 مشهود است که دستگاه های خودپرداز وب معرفی شدند. در اوایل دهه 1990 افراد پدیدار شدن فن آوری پاسخ صوتی خودکار را مشاهده نمودند که بانک ها با این فن آوری امکانات بانکداری از راه دور برای خدمات مالی از طریق رایانه های شخصی فراهم نمودند. تعهد بانک ها به بانکداری الکترونیکی با این واقعیت مشهود است که اکثر این بانک ها سرمایه گذاری عمده ای جهت تبدیل شدن به بانکداری الکترونیکی انجام داده اند. بانکداری الکترونیکی اشاره به استفاده از اینترنت به عنوان کانال تحویل از راه دور دارد تا خدمات ارائه دهد. احمد، زیری، و آلوایل خاطر نشان ساختند که خدمات بانکداری الکترونیکی را می توان به دو شیوه ارائه داد: نخست با خدمات حضوری، ایجاد وب سایت و ارائه خدمات به مشتری. دوم ایجاد بانک مجازی که مشتریان از طریق دستگاه های خودپرداز واریز و برداشت انجام می دهند. اسر مزایای بانکداری الکترونیکی را چنین بیان کرد (1) مزایای رقابت آمیز 2- جذب و حفظ مشتری 3- درآمدهای افزایش یافته 4- هزینه های کاهش یافته. به هر حال طبق گروه تحقیقاتی گارتنر، اکثر کاربران بانکداری اینترنتی حساب های خود را آنلاین بررسی می کنند و فقط 6.6 میلیون از خدمات پرداخت قبض آنلاین استفاده می کنند. تعداد زیادی از سازمان ها راه اندازی بانکداری اینترنتی معاملاتی را اعلام نمودند. بریم برآورد کرد که 60٪ معامله های بانکداری خرده فروشی ی 10 سال به طور آنلاین انجام می شود. گزارش کاپ گمینی خاطر نشان کرد که بانک های بزرگ انتظار دارند 25٪ معاملات باید به طور آنلاین تا سال 2005 انجام شوند. باور بر این است که خدمات بانکداری الکترونیکی جزئی از زندگی روزمره افراد در آینده نزدیک خواهد بود.

2-2 تحول مالی در دستگاه های خودپرداز وب

فن آوری به طور روزافزون وجهه صنعت خدمات مالی را دچار تغییر می کند. کانال بانکداری آنلاین پا را فراتر از نوآوری فنی گذاشته و به کانال حیاتی موسسات مالی راه یافته است. توسعه های فن آوری های باعث شده اند محصولات خدمات مالی بیشتری از طریق کانال های توزیع از راه دور به دست آید. برای آنکه دستگاه های خودپرداز وب کارکرد بهتری در تحویل خدمات و محصولات جدید داشته باشند، جامعه بانکی نوع جدیدی از ابزارهای پرداخت وب را توسعه داده اند که معروف به دستگاه های خودپرداز شبکه ای یا دستگاه های خودپرداز وب محور می باشد. دستگاه های خودپرداز وب تازه ترین کانال اند که پتانسیل آنها با خدمات مالی ارتقا می یابد. مشتریان می توانند از طریق رایانه شخصی وصل به اینترنت یا کارت خوان های هوشمند کارهای بانکی خود را انجام دهند. این خدمات جدید فرصت های جدیدی در زمینه پرداخت ها فراهم نموده اند. بانک ها برنامه های اینترنت بانک خود را با فن آوری وب محور انعطاف پذیر و رقابتی نموده اند. مشتریان می توانند معامله ها را از طریق کانال های جدید از جمله دستگاه های خودپرداز وب انجام دهند. هر چند دستگاه های خودپرداز وب و خدمات بانکداری اینترنت در ساختار آزاد انجام می شوند که تراکنش در محیط شبکه ساختار بندی می شود، ریسک تراکنش ها در دستگاه های خودپرداز وب کمتر از بانکداری اینترنتی است. امنیت مکانیسم های دستگاه های خودپرداز وب نمی تواند به همه مسائل پرداخت رسیدگی کند از جمله کارکرد دستگاه های خودپرداز وب با کارت آی.سی. صحه گذاری دارنده کارت، شناسایی هویت کارت، کد تایید تراکنش، محرمانگی، ادغام داده ها و ایمن سازی اطلاعات می باشد. همچنین می توان دستگاه های خودپرداز وب و مکانیسم آن را در سایت پورتال از طریق خدمات برون سپاری منابع بانکداری استقرار نمود تا برای مشتریان و کاربران نهایی درگاه پرداخت بانکداری فراهم سازند. با سکوی بانکداری اینترنت دستگاه های خودپرداز وب، شعبه بانکداری اینترنتی، می تواند نوعی هسته مالی برای نیازهای بانکداری آنلاین کاربران نهایی خود باشد. این توسعه ها جامعه بانکداری را مجبور می کند تا محصولات رقابت آمیز و خدمات مالی الکترونیکی بهتر فراهم کند و باعث می گردد صنعت بانکداری به جهان ایده آل تجارت و اینترنت نزدیک تر شود.

این مطالعه بر اساس مطالعه موردی بانک تجاری ای.سان می باشد. تمرکز اساسی آن بر شناسایی و درک نحوه مدیریت دستگاه های خودپرداز وب از سوی سازمان ها جهت تداوم پذیری مزیت رقابتی خود و میزان مزیت جویی از ارتقا دستگاه های خودپرداز وب با فن آوری توانمند شده وب می باشد. لذا به منظور این کار، داده ها از آرشیو اسناد پروژه گذشته، مصاحبه رو در رو، مشاهدات حضوری و نکات میدانی جمع آوری شدند. در این حین مصاحبات گسترده با شرکت کنندگان و مدیران پروژه در شرکت و برخی کارشناسان در صنعت پرداخت الکترونیکی انجام گردید. ثبت داده های مصاحبه تهیه شد و مضامین و نگرش ها گردآوری شد. برای اطمینان از کیفیت داده های جمع آوری شده، نگرش و داده ها بار دوم مصاحبه شد و کارشناسان رشته در صنعت پرداخت الکترونیک به دقت آنها را بررسی نمودند.

4-زمینه و توسعه دستگاه های خودپرداز وب در تایوان

به منظور این تفسیر، زمینه مطالعه زیر نمونه واقعی تایوانی نحوه شروع و توسعه دستگاه های خودپرداز وب مطرح می کند تا به شرح نوع توسعه مدل کسب و کار و بهبود عملکرد بانکداری و ارزش مشتریان بپردازند.

1-4 مرور کلی بر نمونه (بانک تجاری ای.سان)

بانک تجاری ای.سان در سال 1989 تاسیس شد که با همکاری شرکت هولدینگ مالی ای.سان با مدیریت حرفه ای به کار خود ادامه داد. در 31 دسامبر سال 2005 شرکت هولدینگ ملی ای.سان دارایی کل 636 دلار ان.تی میلیارد و نقدینگی سهامداران کل 22 میلیارد دلار ان.تی داشت. این بانک تاکید زیادی بر نیازهای مشتری داشته و ارزش بانکی و خدمات خود را افزایش می دهد. این بانک به عنوان رهبر در صنعت خدمات مالی تایوان، به بررسی زمینه های بالقوه جهت بهبود کارایی عملیات بانکداری و نیز تناسب محصولات و خدمات پرداخته است. بانک ای.سان در پی ترکیب آخرین فن آوری با خدمات عالی است تا زندگی مشتریان را راحت تر کند. این بانک، خدمات بانکداری خود را بهبود بخشیده است که به مشتریان امکان دسترسی به اطلاعات، کنترل مالی آنی و امنیت تراکنش را فراهم می کند. این بانک فن آوری مفید، کاربرد راحت و پیچیده با خدمات آنلاین برای مشتریان خدمات ارائه می دهد که با معرفی آی تی سرمایه گذاری کلانی در خدمات آنلاین پیشبرد بازار انجام داده است که بخش اساسی اقتصاد تایوان است. در حال حاضر خدمات

بانکداری تجاری ای.سان در جذب بیش از 670000 مشتری از زمان راه اندازی خود در سال 2005 موفق بوده است که 1100 مشتری جدید هر ماه به آن ملحق می شوند.

4-2 نیروهای انگیزشی برای توسعه دستگاه های خودپرداز وب

موفقیت صنعت بانکداری خرده فروشی نه تنها به جذب مشتری های جدید بلکه حفظ مشتری های فعلی متکی است. در اینجا دستگاه های خودپرداز وب فرصت زیادی برای بخش مالی و نیز شرکت ها و افراد در تایوان فراهم آورده است. موسسات مالی از کانال تحویل اینترنت استفاده می کنند تا مشتریان تراکنش های خود را انجام دهند. ابتکار دستگاه های خودپرداز وب بسیار صرفه اقتصادی داشته و مشتریان به راحتی می توانند به اطلاعات دست یابند. علاوه بر این، نیروی های محرک زیادی وجود دارند که منجر به توسعه سریع دستگاه های خودپرداز وب شدند.

4-2-1 نقائص کارت نوار مغناطیسی و ابزار پرداخت فعلی

1-2-1-1 مسئله امنیت. در دهه های سابق، رشد دستگاه های خودپرداز با کارکرد عمده توزیع، زندگی افراد را دچار شگفتگی نموده است. به هر حال، آنها به راحتی قابل دستکاری اند، لذا کارکرد آنها به خاطر امنیت هنوز محدود است. آنها به عنوان جزیره های مالی کوچک اند که فقط از طریق مقدار محدود اطلاعات ارتباط برقرار می کنند مشتریان هنوز عادت دارند اکثر پرداخت ها یا انتقال خود را در بانک ها انجام دهند. پس از آن صنعت بانکداری تلاش می کند کارایی های عملیات را بهبود بخشد و خدمات بانکداری الکترونیک را از طریق اینترنت معرفی کنند. به خاطر خدمات مالی محدود در وب سایت خاص بانک، مکانیسم ایمن آن شامل انواع ریسک های بالقوه، دستکاری آنلاین، روند تروجان هکر می باشد. افراد با مکانیسم امنیتی آن احساس تهدید می کنند. در این شرایط افراد احساس تردید دارند به منظور حل این مسائل، جامعه بانک تجارت کارت نوار مغناطیسی را از اول مارس 2006 متوقف نمود که حدود 40 میلیون کارت ای سی تا آن زمان منقضی می شود.

4-2-1-2 عدم راحتی در کاربرد. چون آن مشتریان عادت دارد از طریق اینترنت خریداری کنند و از راحتی اینترنت استفاده کنند به هر حال اکثر آنها با مشکل پرداخت همزمان و روند پرداخت زمان بر رو به رو می شوند. افراد تمایل دارند

پیگیری مرسولات پستی خود را از طریق اینترنت انجام دهند. اما برخی مواقع مصرف کنندگان از تشریفات غیر ضروری روندهای معامله و تراکنش در خرید وب احساس ناامیدی می کنند.

3-1-2-4 ناکارآمدی. پیدایش اینترنت باعث شده است که تاجران وب شرکت های خود را راه اندازی کنند و کسب و کار های خود را با فراهم سازی سکوهای وب جدید برای تحویل خدمات و محصولات توسعه بخشند و از خدمات 24 ساعته و 7 روز هفته و 365 روز سال استفاده کنند. اما در فرایند سنتی انتقال پول تاجران با مشکلاتی مواجه می شوند. تاجر و بازاریاب بدون اینترنت به خاطر اطلاعات محدود فن آوری نمی توانند چندان کار خود را پیش ببرند. فرایند تراکنش سخت به نظر می رسد. هر چند تاجران انگیزه ای برای خرید فرصت های کسب و کار از طریق اینترنت دارند، آنها هنوز فاقد فن آوری های مالی قادر به روش های پرداخت ایمن، کاربر محور و آنی نیستند. این پیامدها منجر می شوند تمامی طرفین در معاملات آنلاین شرکت کنند و گامی در راستای معرفی فن آوری، بهبود کارایی و مهندسی مجدد فرایند تراکنش بردارند.

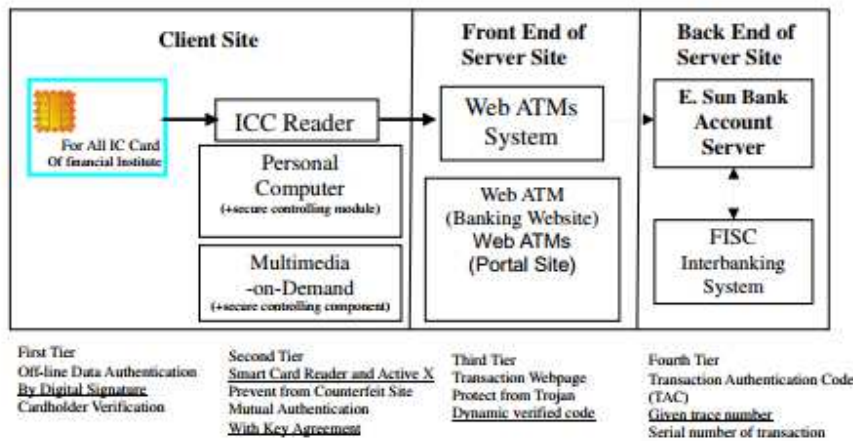
2-2-4 فرصت بانک تجاری ای.سان

همانطور که در بالا خاطر نشان شد، به خاطر نقائص موجود در این رویکردها و دیگر رویکردهای آنلاین، ابزار پرداخت فعلی، تراکنش الکترونیک اینترنت مسائل بحرانی در رابطه با عدم ناراحتی، عدم کارایی، مسائل امنیتی می باشد. به خاطر امنیت، جامعه بانک جهانی اعلام نمود که صنعت بانکداری کارت آنلاین تراشه را در سال 2003 آغاز نمود و در 1 مارس 2006 تجارت کارت نوار مغناطیسی متوقف گردید. پیدایش اینترنت و کانال تحویل فن آوری نوآورانه می تواند منبع قابل ترجیح ابزار پرداخت آتی باشد. دستگاه های خودپرداز وب بازارهای نوپدید را پیش بردند. دستگاه های خودپرداز وب می توانند به مشتریان و حامیان مالی لینک اطلاعات و رابط گرافیک و نیز قابلیت انتقال وجه بخشند. این نوع جدید خدمات فرصت های جدیدی در زمینه پرداخت فراهم می کند و این فرصت ها باعث می شوند برنامه دستگاه های خودپرداز وب انعطاف پذیرتر گردد. از سال 2005 دستگاه های خودپرداز وب در بازار به طور فعال ارتقا یافتند. برآورد می شود که 40 میلیون کارت آی سی صادر شده و تعداد تراکنش های دستگاه های خودپرداز وب از 62000 بار در ماه در شروع سال 2005 به 1151521 بار در اکتبر 2007 در بین 308 میلیون دلار آمریکا در ماه افزایش یافته

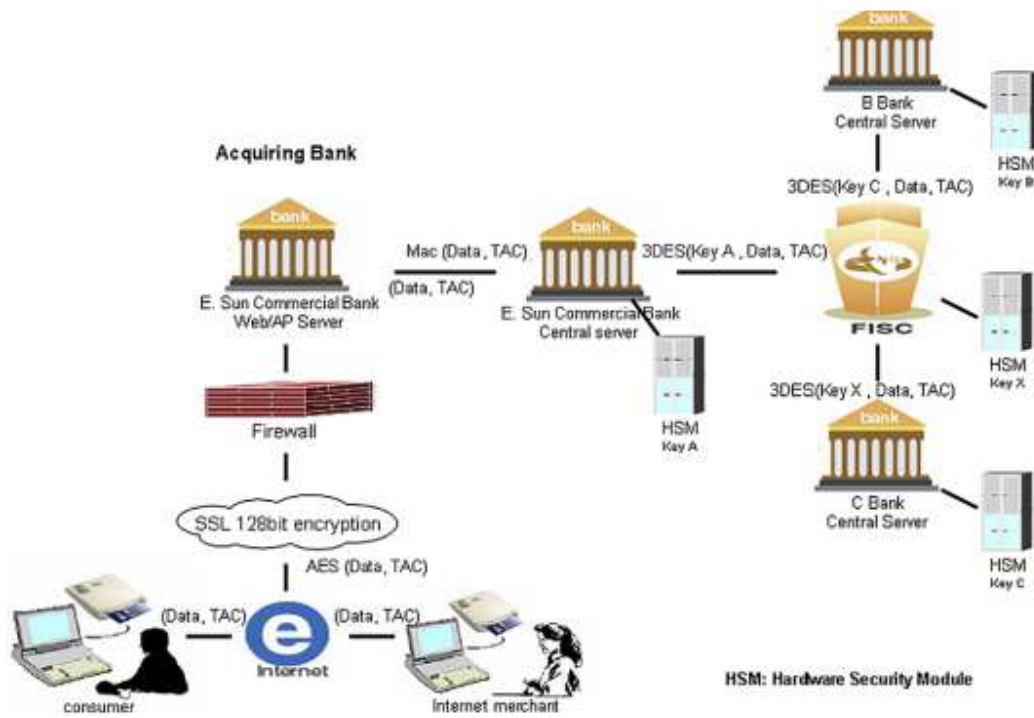
است. عوامل آن نه تنها کارکرد خوب بلکه راه اندازی تبلیغات بازای با کارت خوان های هوشمند از جمله یاهول، ی سی هوم، ام اس ان بوده است و برآورد می شود که خجم گردش کارت خوان های هوشمند از 1 به 1.5 میلیون در پایان سال 2006 خواهد رسید. بانک ای.بی.سان باعث گردیده است که شهروندان تایوانی دسترسی آسان به خدمات دستگاه های خودپرداز وب داشته باشند.

5- کاربرد دستگاه های خودپرداز وب در سکوهای بانک تجاری ای.بی.سان

امنیت عامل بسیار مهمی از سوی چند مولف شناخته شده است. شا و صدیقی بیان نمودند که عدم امنیت، بیم مشتری را افزایش داده و یکی از بزرگترین موانع در رشد تجارت الکترونیکی است. لذا این بانک نوعی ساختار بنا نهاد که امکان کد گذاری پین با استانداردهای امنیتی برقرار ساخت. طبق شکل 1، این ساختار در فن آوری های وب کارساز است. این بانک از مکانیسم امنیتی از جمله ابزارهای کنترل، سایت سرور پیشخوان و بخش پشتیبان بنا نهاده است که ابزار کنترل نخست صحه گذاری داده های آفلاین نام دارد. در این فرایند پایانه صحت داده های کارت را شناسایی می کند. در نرم افزار شروع کننده قطعه فعال ایکس روی سایت رجوع کننده دستگاه های خودپرداز وب را شروع می کند و مانع می شود که کاربر ب هسایت تقبلی اتصال گردد عامل سوم بر روی صفحه وب تراکنشی ایجاد می شود که امکان تایید اطلاعات تراکنشی و فراهم سازی کد پویا را فراهم می کند. مورد آخر کد صحه گذاری تراکنش است که دستگاه های خودپرداز وب را مقدور می سازد به طور بهتر مدیریت ریسک انجام دهد. ویژگی این قطعات کنترل بر اساس ایزو/آی ای سی 7816 و خدمات آن می باشد که در بین استاندارد صنعت برای کارت آی سی و نرم افزارهای دستگاه های خودپرداز وب مسئله کلی است.



شکل 1



شکل 2

玉山 Web-ATM Log out

General Transaction: **New Money Receiver** Help

Configure your Money Receiver **Display Format of Check Sheet**

Please feel free to change the Name of your Money Receiver or display format of check sheet

A/C: 808-E. Sun Commercial Bank (0000026467000672)

Type: Home Stay Describe the purpose of this transaction.

Configure your display format of check sheet

Booking Date: PS: A-Twin Bed B-Double Bed C-House with two rooms
 Room Style:
 Name of Patron:
 Contact Information:
 E-Mail:
 Others:

Message Board

Confirm Reset Preview

- Method 1 : I'd like to send my proprietary linkage of Money Receiver by E-mail or MSN
 My proprietary linkage of Money Receiver
<https://sunbank.com.tw/webatm/CTDC/c/cPayment.asp?LinkID=06F95179DB22680A2CF6306838BEB100721D9EBF>
- Method 2 : I'd like to have my proprietary linkage of Money Receiver on Webpage([Flash icon module](#))
- Method 3 : I'd like to have my proprietary linkage of Money Receiver on Webpage([HTML word outside](#))

شکل 3

Balance Inquiry				
<p>Result of inquiry:</p> <p>Inquiry Time: From 2006/09/14 To 2006/09/21 The detail of balance inquiry is as following</p> <p>Download Excel or Text File:</p>				
Issuer: E. Sun Commercial Bank		Account Number: 0000026467000672		
A/C of Payee	Amount	Type	Information of Payee Fold or Spread up	
9509/21 13:33:15 808/0000015771009563	2,800	Home Stay	Booking date: 2006.10.15 Room Style: 2 Twin Bed, 2 double bed Patron: Louis Liu Contact By Cell Phone: 0938542965 E-mail: lu78705@yahoo.com Others: Arrival Time: 17:00 , Parking Needed	

شکل 4

این مقاله، از سری مقالات ترجمه شده رایگان سایت ترجمه فا میباشد که با فرمت PDF در اختیار شما عزیزان قرار گرفته است. در صورت تمایل میتوانید با کلیک بر روی دکمه های زیر از سایر مقالات نیز استفاده نمایید:

لیست مقالات ترجمه شده ✓

لیست مقالات ترجمه شده رایگان ✓

لیست جدیدترین مقالات انگلیسی ISI ✓

سایت ترجمه فا ؛ مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده از نشریات معتبر خارجی