

تداوم همکاری راهبردی با بانک سپه:

تاپ برنده مناقصه نصب و پشتیبانی ۱۵۰ هزار پایانه فروش شد



شرکت تجارت الکترونیک پارسیان به عنوان شریک تجاری دیرینه بانک سپه، نصب و پشتیبانی ۱۵۰ هزار پایانه فروش متصل به حساب‌های این بانک را در سراسر کشور برعهده گرفت.

صفحه ۲

سرفصل اخبار



ثبت درآمد ۹۱۴ میلیارد تومانی در اولین کارنامه سال مالی جدید رتاپ

صفحه ۲



کارتخوان‌های تاپ به کوریا مجهز شدند

صفحه ۲



راهبرد اپلیکیشن تاپ بر توسعه کانال‌ها و روش‌های پرداخت

صفحه ۲



اتصال (میر) و (شتاب) برای پرداخت گردشگران روس

صفحه ۳



تمرکز بر پرداخت‌های سریع و بدون اصطکاک

صفحه ۳

مقدمه ۸ | دانیال خدابخش | سردبیر عصر بانک

اهمیت پشتیبانی و عملیات در شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت

با تولد شرکت‌های پرداخت زیرمجموعه شاپرک و رشد استفاده از کارتخوان‌ها و پرداخت‌های الکترونیکی در دهه ۹۰، خدمات پشتیبانی و عملیات به یکی از ارکان کلیدی استقرار، نگهداری و افزایش رضایت پذیرندگان تبدیل شده است. این خدمات شامل نصب و راه‌اندازی تجهیزات سخت افزاری و نرم‌افزاری، پاسخگویی از طریق کال سنتر، ارائه سرویس مطابق با توافق‌نامه‌های سطح خدمت (SLA) و پشتیبانی و مراقبت مستمر از پذیرندگان به عنوان (مشتری) است.

بر اساس گزارش اقتصادی شاپرک در آذرماه، کارتخوان فروشگاهی همچنان ابزار غالب پرداخت در کشور است و سهم عمده‌ای از تراکنش‌های الکترونیکی شبکه پرداخت را تشکیل می‌دهد. در آذرماه ۱۴۰۴، کارتخوان‌ها بیش از ۹۰/۴۳٪ از تعداد کل تراکنش‌های خرید را به خود اختصاص داده‌اند.

ادامه در صفحه ۷

گفت‌وگو



صمصام رحیمی از جراحی شبکه و صعود استراتژیک تاپ می‌گوید

مهندسی بهره‌وری در شریان‌های تاپ

گذار از پشتیبانی سنتی به مدیریت اجرایی مدرن و داده‌محور در نبض تراکنش‌های کشور

واکاوای طرح درآمدی نمایندگی‌ها، جراحی شبکه و فرایندها، مدیریت بحران در روزهای قطعی زیرساخت، صعود استراتژیک تاپ و چشم‌انداز هوشمندسازی خدمات در گفتگوی ویژه با معاون پشتیبانی عملیات شرکت تجارت الکترونیک پارسیان

صفحه ۶

رتاپ

بررسی روند سهم رتاپ، ۱ آذر تا ۱۸ بهمن: تداوم روند صعودی «رتاپ»؛ واکنش مثبت بازار به تحولات بنیادی



صفحه ۵

شاپرک

گزارش دی‌ماه شاپرک از عملکرد تاپ: تثبیت جایگاه؛ بهبود شاخص اثربخشی و رشد تراکنش‌های کارتخوان



صفحه ۴

۱ تاپ برنده مناقصه نصب و پشتیبانی ۱۵۰ هزار پایانه فروش بانک سپه شد



اجاره است به عنوان یکی از مهم‌ترین درآمدهای شرکت در صورت‌های مالی طبقه‌بندی می‌شود که باعث رشد ۳۸ درصدی این سرفصل درآمد در سال اول می‌گردد. معاون مالی و پشتیبانی تاپ بر اساس اطلاعات افشا شده در کدال از رشد نزدیک به ۵۰ درصدی برای سود هر سهم رتاپ خبر داد و افزود: «با توجه به اینکه سود هر سهم شرکت بر اساس اطلاعات سازمان بورس و اوراق بهادار مبلغ ۱۵۳ ریال است برای قرارداد جاری در سال اول اجرا برای هر سهم حدود ۲۳ ریال سود خالص می‌توان متصور شد، که ۴۸ درصد رشد را در پی خواهد داشت.»

او در انتها بیان داشت: «قرارداد حاضر بر اساس مصوبه هیات مدیره تاپ در راستای ارائه خدمات حفظ و جذب سپرده از طریق اتصال پایانه فروش به حساب‌های بانک سپه منعقد و اجرای آن آغاز شده است.»

با هدف تقویت و استمرار همکاری‌های مشترک و بلندمدت برای ارتقای زیرساخت‌های پرداخت و بهبود تجربه پرداخت الکترونیک مشتریان بانک سپه، تجارت الکترونیک پارسیان برنده مناقصه اتصال ۱۵۰ هزار دستگاه کارتخوان به حساب‌های این بانک شد.

علی جلالی فرمانده معاون مالی و پشتیبانی تاپ در تشریح این دستاورد مدت اجرای این پروژه را سه سال اعلام کرد و گفت: «اجرای این قرارداد منجر به بهبود درآمدهای عملیاتی شرکت در طول دوره قرارداد می‌گردد و پیش‌بینی می‌شود حاشیه سود تجمیعی برآوردی اجرای این قرارداد در حدود ۲۰ درصد باشد.»

او در خصوص آثار سود و زیان اجرای این قرارداد تصریح کرد: «پیش‌بینی حاشیه سود خالص در سال اول حدود ۳۴ درصد، سال دوم حدود ۲۳ درصد و در سال سوم حدود ۲ درصد می‌باشد. همچنین درآمد حاصل از قرارداد که در قالب

۲ کارتخوان‌های تاپ به کهربا مجهز شدند



مراسم رونمایی و بهره‌برداری عملیاتی از پروژه «کهربا» در دومین روز نمایشگاه ریتیل شو، در غرفه تجارت الکترونیک پارسیان با حضور مدیران گروه داده‌پردازی پارسیان، شرکت تجارت الکترونیک پارسیان (تاپ)، سوپر اپلیکیشن تاپ و بانک پارسیان برگزار شد؛ پروژه‌ای که اکنون روی کارتخوان‌های تاپ عملیاتی شده است و در جریان این مراسم، انجام تراکنش‌های واقعی روی بستر کهربا به‌صورت زنده به نمایش درآمد.

۳ راهبرد اپلیکیشن تاپ بر توسعه کانال‌ها و روش‌های پرداخت



سعید شیخ، مدیرعامل اپلیکیشن تاپ گفت: «یکی از استراتژی‌های مهم اپلیکیشن تاپ، توسعه کانال‌ها و روش‌های پرداخت است. در همین راستا، یکی از اقداماتی که آغاز کرده‌ایم و انشاءالله توسعه پیدا خواهد کرد، گسترش پرداخت‌های مبتنی بر QR در اپلیکیشن تاپ است. این قابلیت در چارچوب پروژه کهربا هم دیده شده و با توسعه بخش پذیرندگی در سطح کشور، به‌صورت گسترده‌تر در اپلیکیشن فعال خواهد شد.»

او افزود: «پیاده‌سازی فناوری NFC، هم امنیت پرداخت را افزایش می‌دهد و هم سرعت انجام تراکنش را بالا می‌برد و از این جهت اهمیت زیادی دارد. علاوه بر این، با توجه به هزینه قابل توجه کاغذ رول دستگاه‌های کارتخوان، پرداخت از طریق NFC می‌تواند صرفه‌جویی بزرگی ایجاد کند؛ هم از منظر کاهش مصرف منابع ارزی و هم از جنبه محیط‌زیستی.»

۴ آغاز پیاده‌سازی پروژه ملی کهربا با نظارت شاپرک و اجرای تاپ



صابر عرب، مدیر مارکتینگ و روابط عمومی تاپ، از آغاز گام‌های اجرایی پروژه بزرگ ملی «کهربا» خبر داد. این پروژه با همکاری شرکت تجارت الکترونیک پارسیان، حمایت بانک پارسیان و نظارت شرکت شاپرک در بستر اپلیکیشن تاپ پیاده‌سازی می‌شود.

او با تأکید بر اهمیت این طرح در سطح کشور، اعلام کرد که موفقیت «کهربا» نیازمند فرهنگ‌سازی گسترده و اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های دیداری و شنیداری است تا اعتماد و آگاهی لازم در میان شهروندان ایجاد شود. وی ابراز امیدواری کرد که با اجرای کامل این پروژه، تمامی مردم کشور از مزایای این سرویس نوین بهره‌مند شوند.

۳ ثبت درآمد ۹۱۴ میلیارد تومانی در اولین کارنامه سال مالی جدید رتاپ



یک میلیارد تومان، سهم محدودی از مجموع درآمد ماهانه رتاپ داشت.

مقایسه عملکرد رتاپ در دیماه ۱۴۰۴ با دوره مشابه سال قبل (دیماه ۱۴۰۳) نشان می‌دهد که درآمد شناسایی‌شده شرکت از ۶۴۳ میلیارد تومان به ۹۱۴ میلیارد تومان افزایش یافته است که بیانگر رشد حدود ۴۲ درصدی درآمد ماهانه در نخستین ماه سال مالی جدید است. این رشد عمدتاً ناشی از افزایش درآمد فروش شارژ تلفن همراه و تداوم درآمدهای حاصل از خدمات پرداخت الکترونیک بوده است.

گزارش فعالیت یک‌ماهه منتهی به ۳۰ دی ۱۴۰۴ نشان می‌دهد که رتاپ سال مالی ۱۴۰۵ را با رشد درآمدی معنادار نسبت به دوره مشابه سال قبل آغاز کرد. سهم بالای فروش شارژ تلفن همراه در کنار تداوم درآمدهای کارمزدی، بیانگر ثبات مدل درآمدی شرکت در حوزه پرداخت الکترونیک است.

در صورت حفظ این روند، می‌توان انتظار داشت تجارت الکترونیک پارسیان در ادامه سال مالی نیز عملکردی با ثبات و رو به رشد در شناسایی درآمدها به ثبت برساند.

شرکت تجارت الکترونیک پارسیان (رتاپ) گزارش فعالیت یک‌ماهه منتهی به ۳۰ دی ۱۴۰۴ را منتشر کرد؛ گزارشی که همزمان با آغاز سال مالی جدید منتهی به ۳۰ آذر ۱۴۰۵، عملکرد این شرکت در نخستین ماه سال مالی را منعکس می‌کند. بر اساس این گزارش، رتاپ در اولین ماه سال مالی جدید موفق به شناسایی ۹۱۴ میلیارد تومان درآمد عملیاتی شد که نشان‌دهنده شروعی قابل قبول در ابتدای سال مالی ۱۴۰۵ است.

در دوره یک‌ماهه منتهی به ۳۰ دی ۱۴۰۴، درآمد حاصل از فروش شارژ تلفن همراه با ثبت ۶۸۱ میلیارد تومان، بیشترین سهم از درآمد ماهانه شرکت را به خود اختصاص داد و به‌عنوان اصلی‌ترین منبع درآمد رتاپ عمل کرد.

در همین دوره، اجاره دستگاه‌های کارتخوان و خالص کارمزد دریافتی از عملیات شاپرک و شتاب نیز ۲۳۱ میلیارد تومان درآمد برای شرکت ایجاد کرد که سهم مهمی از درآمدهای پایدار عملیاتی شرکت محسوب می‌شود.

همچنین کارمزد دریافتی از دارندگان و آبونمان کارت اعتباری با ثبت

۴ اتصال «میر» و «شتاب» برای پرداخت گردشگران روس



تا مراکز گردشگری کشور به این قابلیت مجهز شوند. همچنین با تعامل بانک‌های مرکزی دو کشور، اتصال و هم‌پذیری بین شبکه پرداخت روسیه (میر) و شبکه شتاب ایران برقرار شده و این موضوع می‌تواند به رونق گردشگری کمک کند.

مدیرعامل شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در پایان گفت: «این همکاری دوطرفه است؛ به این معنا که مسافران ایرانی در روسیه هم می‌توانند از همین ظرفیت استفاده کنند و از طریق دستگاه‌های خودپرداز (ATM) در روسیه، با سازوکارهای تعریف‌شده، معادل ریالی خود را به روبل دریافت کنند و پرداخت‌ها و خریدهایشان را در کشور مقصد انجام دهند».

دکتر رضا ساکیانی، مدیرعامل شرکت تجارت الکترونیک پارسیان با اشاره به قابلیت پرداخت از طریق NFC برای گردشگران اشاره کرد و گفت: «دارندگان کارت‌های روسی، یعنی گردشگرانی که از روسیه به ایران سفر می‌کنند، می‌توانند با همین زیرساخت و بر اساس یک استاندارد بین‌المللی، از طریق اپلیکیشن تاپ یا اپلیکیشن‌های روسی، خریدهایشان را در ایران انجام دهند. در این مدل، پرداخت با ارز روبل امکان‌پذیر است و می‌تواند در مراکز گردشگری، هتل‌ها، رستوران‌ها و فروشگاه‌های اطراف مناطق گردشگری مورد استفاده قرار بگیرد.»

او افزود: «در همین راستا، با سازمان میراث فرهنگی نیز توافقی انجام شده

۵ تاپ راهکارهای جامع خدماتی به اصناف ارائه می‌دهد



صنوف خاص، بیشتر شده است. در این حوزه‌ها صرفاً ارائه یک دستگاه کارتخوان یا درگاه پرداخت نمی‌کند؛ بلکه باید بسته‌ای کامل شامل ابزار پرداخت، نرم‌افزار تخصصی و ارتباط با شرکت‌های سخت‌افزاری ارائه شود.

ابرداری در پایان تأکید کرد: «به‌نظر من هرچه بیشتر به سمت ارائه راهکارهای واقعی و حل مسئله مشتریان حرکت کنیم و از روش‌های سنتی مانند مشق‌های کوتاه‌مدت فاصله بگیریم، بازار هدفمندتر و پایدارتری خواهیم داشت. مشتریان امروز آگاه‌تر شده‌اند و بیش از پیشنهادها مالی، به دنبال تجربه کاربری بهتر و راه‌حلی هستند که مشکل‌شان را برطرف کند. این مسیر تنها با همکاری شرکت‌های فین‌تک، سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و سایر بازیگران اکوسیستم خرده‌فروشی امکان‌پذیر است.»

مجتبی ابادری، معاون فروش و توسعه بازار شرکت تجارت الکترونیک پارسیان از ارائه راهکارهای جامع خدماتی توسط تاپ به اصناف خبر داد و گفت: «یکی از مهمترین موضوعات امروز در حوزه پرداخت این است که بتوانیم برای مشتریان در اصناف مختلف، راهکارهای صنفی و تخصصی ارائه دهیم. شکل‌گیری این راهکارها نیازمند یک بسته جامع خدماتی است؛ بسته‌ای که در آن سخت‌افزار، نرم‌افزار، ابزار پرداخت و مدل‌های اقتصادی متنوع در کنار هم قرار بگیرند. کنار هم چیدن این اجزا بدون تعامل مؤثر با شرکت‌های مختلف و طراحی مدل‌های برد-برد امکان‌پذیر نیست.»

او افزود: «ما اصناف هدف خود را به‌صورت دقیق شناسایی کرده‌ایم و بر حوزه‌هایی تمرکز داریم که بازدهی بالاتری دارند. در سال‌های اخیر، تمرکز کشور به سمت اصناف با گردش مالی بالا، مانند طلافروشان و برخی

۶ تمرکز بر پرداخت‌های سریع و بدون اصطکاک



باشد، هم ساده و هم به وفاداری مشتری کمک کند. یکی از مهم‌ترین داده‌هایی که از رفتار مشتریان در خرده‌فروشی دیده می‌شود، تمایل بالای آن‌ها به سرعت در پرداخت و استفاده از روش‌های نوین است؛ روش‌هایی که روند خرید را سریع‌تر می‌کند، مثل پرداخت مبتنی بر QR».

حمزه با اشاره به روندهای اصلی بازار گفت: «به نظر من سه روند جدی در صنعت پرداخت و ریتیل وجود دارد؛ اول BNPL و اعتبار خرد هوشمند، دوم کیف پول‌های کاربردی (نه تزئینی) و سوم تمرکز جدی روی تجربه کاربری ساده و بدون اصطکاک؛ مثل راهکارهای پرداخت بدون کارت و حتی بدون نیاز به کارت‌خوان. موفق‌ها کسانی هستند که این موارد را یکپارچه و متناسب با رفتار مشتری ایرانی پیاده کنند.»

او افزود: «بسیاری از راهکارهای پرداخت که در بازار موفق نمی‌شوند به این دلیل است که از فناوری شروع می‌کنند نه از مسئله واقعی کسب‌وکار و مشتری. پرداخت زمانی جواب می‌دهد که درد ریتیل را کم کند، نه اینکه فقط یک API جدید اضافه کند.»

حمزه در ادامه با اشاره به چالش‌های بازار توضیح داد: «یکی از

داوود حمزه، معاون فنی مالی و اعتباری سوپر اپلیکیشن تاپ، با اشاره به اینکه پرداخت دیگر صرفاً ابزار تسویه نیست و به بخشی از تجربه مشتری تبدیل شده است، تأکید کرد که آینده بازار در گرو راهکارهای سریع و ساده و تجربه کاربری بدون اصطکاک است؛ مسیری که به گفته او تنها با طراحی یکپارچه و مسئله‌محور میان بانک، PSP و ریتیلر به نتیجه می‌رسد.

معاون فنی مالی و اعتباری سوپر اپلیکیشن تاپ در ادامه بیان کرد: «آینده پرداخت در ریتیل، آینده‌ای است که تکنولوژی دیده نمی‌شود اما اثرش حس می‌شود؛ سریع، امن، منعطف و متناسب با زندگی روزمره مردم است.»

او درباره وضعیت صنعت پرداخت و ریتیل در ایران افزود: «از نظر زیرساخت پرداخت، کشور بالغی هستیم؛ تراکنش‌ها سریع انجام می‌شود، پوشش بالاست و دسترسی مناسب داریم. اما چالش اصلی امروز، خلق ارزش روی همین زیرساخت است. هنوز بسیاری از راهکارها شبیه هم هستند و تفاوت واقعی برای ریتیلر یا مشتری ایجاد نمی‌کنند.»

او افزود: «ریتیلرها امروز به دنبال راهکارهایی هستند که هم سریع

۷ رونمایی از کارت مجازی پارسیان در ریتیل شو ۱۴۰۴؛ راهکار هوشمند (تاپ) برای مدیریت منابع و توسعه رفاهی سازمان‌ها



اعتبار و نحوه استفاده مطابق با سیاست‌های مالی و رفاهی هر سازمان است.»

او پنل مدیریتی را قلب تپنده این سامانه نامید و تصریح کرد: «پذیرندگان از طریق این پنل می‌توانند تمامی مراحل صدور، تغییر شارژ، فعال‌سازی یا مسدودسازی کارت‌ها را به صورت آنی انجام دهند. مشاهده گزارش‌های مالی لحظه‌ای و مدیریت چندین سازمان به صورت متمرکز، از دیگر قابلیت‌هایی است که شفافیت و سرعت عمل مدیران را دوچندان می‌کند.»

زینالی با تأکید بر امنیت بالای این سامانه خاطرنشان کرد: «علاوه بر رمزنگاری حرفه‌ای و سیستم هوشمند تشخیص تقلب، امکان اعمال محدودیت‌های جغرافیایی، زمانی و حتی دسته‌بندی کالا و خدمت در این کارت‌ها پیش‌بینی شده است. به طور مثال، سازمان می‌تواند تعریف کند که یک کارت فقط در شعبه‌ای خاص یا برای خرید کالایی مشخص قابل استفاده باشد.»

سرپرست مدیریت توسعه پذیرندگان تجاری تاپ در پایان، آینده این خدمت را روشن ارزیابی کرد و گفت: «کارت مجازی به زودی به یکی از ابزارهای کلیدی

مصطفی زینالی، سرپرست مدیریت توسعه پذیرندگان تجاری تاپ؛ با اشاره به ضرورت هوشمندسازی پرداخت‌های سازمانی، به تبیین ابعاد فنی و اجرایی سرویس نوین این شرکت پرداخت. او «کارت مجازی» را یک راهکار پرداخت اختصاصی و محصولی از دانش بومی این شرکت دانست که با هدف کنترل دقیق نقدینگی در شبکه‌های فروشگاهی طراحی شده است.

زینالی در خصوص فلسفه ایجاد این خدمت گفت: «بسیاری از کسب‌وکارها و سازمان‌ها به دنبال راهی برای مدیریت بهینه نقدینگی و جلوگیری از خروج منابع مالی از شبکه خود هستند. کارت مجازی پارسیان این امکان را فراهم می‌کند که پرداخت‌ها صرفاً در پایانه‌های مشخص و درگاه‌های اختصاصی انجام شود و سازمان‌ها بتوانند با اطمینان کامل، جریان مالی خود را هدایت کنند.»

سرپرست مدیریت توسعه پذیرندگان تجاری تاپ، مخاطبان اصلی این خدمت را فروشگاه‌های زنجیره‌ای بزرگ و سازمان‌ها برشمرد و افزود: «این فروشگاه‌ها می‌توانند در تعامل با سازمان‌ها، برای کارکنان آن‌ها کارت اختصاصی صادر کنند. ویژگی بارز این کارت، انعطاف‌پذیری در تنظیم میزان

مدیریت مالی کشور تبدیل خواهد شد. برنامه ما گسترش این خدمت از فروشگاه‌های حضوری به فضای آنلاین است تا تجربه‌ای امن‌تر، شفاف‌تر و حرفه‌ای‌تر برای سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها رقم بخورد.»

گزارش دی ماه شاپرک از عملکرد تاپ:

تثبیت جایگاه؛ بهبود شاخص اثربخشی و رشد تراکنش های کارتخوان

تحلیل سهم بازار بر اساس نوع سرویس

در حوزه خدمات پرداخت، سهم (تعداد تراکنش های خرید) با ۰.۱۶ درصد و سهم (مبلغ تراکنش های خرید) با ۰.۵۰ درصد رشد همراه بوده است. این تغییرات مثبت نشان دهنده تمرکز شرکت بر تراکنش های با ارزش افزوده بالاتر در سبد خدمات پرداخت است.

ارتقای کیفیت خدمات و کاهش نرخ خطا

یکی از درخشان ترین نقاط کارنامه عملیاتی تاپ در دی ماه، بهبود پایداری شبکه است. این شرکت موفق شد نسبت «خطای پذیرندگی به کل تراکنش ها» را با ۰.۰۰۹ درصد بهبود، به رقم ۰.۰۱۹ درصد برساند. کاهش این شاخص، تضمین کننده تجربه پرداخت موفق برای مشتریان و بیانگر پایداری زیرساخت های فنی این شرکت است.

بر اساس آخرین گزارش شاپرک، شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در دی ماه سال جاری موفق به تثبیت جایگاه خود و بهبود برخی شاخص های عملکردی شده است.

تازه ترین داده های گزارش اقتصادی شماره ۱۲۷ شاپرک حاکی از آن است که این شرکت ضمن حفظ جایگاه خود در میان برترین های صنعت پرداخت، موفق به بهبود شاخص های کلیدی عملکردی، از جمله کاهش خطای پذیرندگی و افزایش چشمگیر اثربخشی کارتخوان های فروشگاه های شده است.

حفظ جایگاه در میان رتبه های برتر بازار

تاپ در دی ماه با کسب ۱۲.۱۹ درصد از سهم بازار از نظر (تعداد تراکنش ها)، جایگاه سوم کشور را برای خود تثبیت کرد. همچنین این شرکت با سهم ۹.۹۶ درصدی از (مبلغ تراکنش ها)، همچون ماه های گذشته رتبه چهارم صنعت پرداخت را در اختیار دارد که نشان دهنده ثبات قدم در حفظ سهم بازار است.

رشد سهم مبلغی و تعدادی تراکنش های کارتخوان فروشگاه های

بررسی آمارها در بخش ابزارهای پذیرش، از اقبال کاربران به استفاده از درگاه های تجارت الکترونیک پارسیان برای مبالغ بالا حکایت دارد. در شاخص سهم از (مبلغ تراکنش ها)، شرکت تاپ در بخش کارتخوان فروشگاه های ۰.۳۲ درصد و در بخش تراکنش های اینترنتی رشد قابل توجه ۰.۹۳ درصدی را ثبت کرده است.

در شاخص سهم از (تعداد تراکنش ها) نیز، بخش کارتخوان فروشگاه های با ۰.۱۹ درصد رشد نسبت به آذرماه همراه بوده است.

| نام شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت | نسبت تعداد خطای پذیرندگی به تعداد کل تراکنش ها | | |
|-----------------------------------|--|----------------|----------------|
| | آذر | دی | تغییر |
| آسان پرداخت پرشین | -۰.۷۹% | -۰.۱۲۳% | -۰.۰۴۵% |
| الکترونیک کارت دماوند | -۰.۷۳% | +۰.۲۶۹% | +۰.۱۹۶% |
| به پرداخت ملت | -۰.۸۵% | -۰.۱۲۲% | -۰.۰۳۷% |
| پرداخت الکترونیک سداد | -۰.۴۳% | -۰.۰۵۷% | -۰.۰۱۴% |
| پرداخت الکترونیک پاسارگاد | -۰.۴۹% | -۰.۰۵۵% | -۰.۰۰۶% |
| پرداخت الکترونیک سامان | -۰.۵۸% | -۰.۰۵۷% | -۰.۰۰۰% |
| پرداخت الکترونیک سپهر | -۰.۳۴% | -۰.۰۶۸% | -۰.۰۳۳% |
| پرداخت نوین آراین | +۰.۱۳% | +۰.۰۰۹% | -۰.۰۰۳% |
| تجارت الکترونیک پارسیان | +۰.۲۸% | +۰.۰۱۹% | -۰.۰۰۹% |
| فرابرداران آرونید امید | -۰.۵۶% | -۰.۰۲۴% | -۰.۰۲۲% |
| فن آوا کارت | +۰.۱۸۱% | -۰.۱۵۷% | -۰.۰۲۳% |
| کارت اعتباری ایران کیش | -۰.۴۲% | -۰.۰۷۲% | -۰.۰۲۹% |

نسبت تعداد خطای پذیرندگی به تعداد کل تراکنش ها، مقایسه آذر و دی ۱۴۰۴

اثربخشی کارتخوان ها؛ فراتر از نرخ میانگین کشور

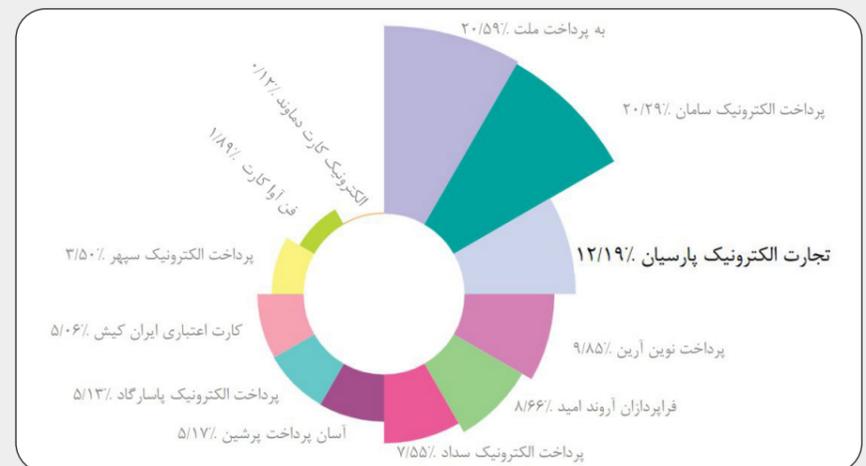
شاخص اثربخشی کارتخوان های فروشگاه های تاپ در دی ماه به عدد ۱.۳۷۱ ارتقا یافت. کسب عدد بالاتر از یک در این شاخص به این معناست که جذب تراکنش روی پایانه های پارسیان، بسیار فراتر از سهم تعداد دستگاه های این شرکت در بازار است؛ دستاوردی که ریشه در جایابی هوشمندانه و بازاریابی هدفمند در توزیع ابزارهای پذیرش دارد.

مدیریت بهینه و افزایش بهره‌وری ناوگان

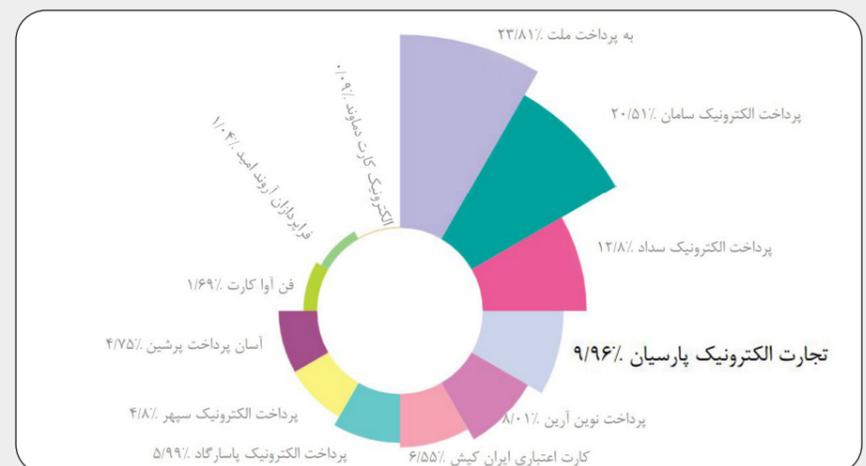
تاپ در راستای افزایش بهره‌وری شبکه، موفق شد سهم از تعداد کارتخوان های (کم تراکنش و فاقد تراکنش) خود را ۰.۲۶ درصد کاهش دهد. این اقدام اصلاحی، نشان دهنده پایش دقیق ناوگان و جایگزینی ابزارهای راکد با نقاط پرتراکنش جهت بیشینه سازی سودآوری است.

افت ۶ درصدی تعداد کل تراکنش ها در شبکه شاپرک

یکی از نکات قابل توجه در صد و بیست و هفتمین گزارش اقتصادی شاپرک، جدای از بررسی عملکرد تاپ، کاهش نزدیک به ۶ درصدی تعداد کل تراکنش ها در شبکه پرداخت کشور بود. طبق این گزارش در دی ماه ۱۴۰۴ بیش از ۲۳.۲۰۸ هزار میلیارد ریال تراکنش در شبکه شاپرک پردازش شد که نسبت به آذرماه کاهش ۵.۶۲ درصدی در تعداد و کاهش ۴.۱۰ درصدی در ارزش ریالی را نشان می دهد. همچنین ارزش حقیقی تراکنش ها کاهش قابل توجه ۱۱.۱۱ درصدی را نشان می دهد این کاهش نشان دهنده تضعیف قدرت خرید و افت فعالیت اقتصادی در مقیاس واقعی است.



سهم بازار هر شرکت PSP از نظر تعداد تراکنش ها - دی ۱۴۰۴



سهم بازار هر شرکت PSP از نظر مبلغ تراکنش ها - دی ۱۴۰۴



کهربا، پرداخت بدون کارت و مدرن

تداوم روند صعودی «رتاپ»؛ واکنش مثبت بازار به تحولات بنیادی



سیدمهرداد علیمی
کارشناس بازار سرمایه

در بازه زمانی ۱ آذر تا ۱۸ بهمن ۱۴۰۴، شرکت تجارت الکترونیک پارسین (رتاپ) در حال تثبیت یک روند صعودی قدرتمند در بازار سرمایه بوده است. این روند نه تنها نتیجه تحلیل تکنیکال، بلکه پاسخی منطقی و محاسبه شده به تحولات بنیادین در ساختار درآمدی شرکت است. از ابتدای ماه آذر، رتاپ شاهد گزارش‌های عملکردی بسیار درخشان بوده که نشان‌دهنده توانایی شرکت در تبدیل رشد درآمد به ارزش سرمایه‌گذاری است.



تصویر ۱- روند صعودی رتاپ در بازه ۱ آذر تا ۱۸ بهمن ۱۴۰۴؛ واکنش قیمتی به ثبات و بهبود متغیرهای بنیادی

عبور از سطوح کلیدی و خروج سهم از فاز خنثی
عبور قیمت از سطح ۳۰۰۰ ریال، تأییدی بر تغییر فاز روند و خروج سهم از محدوده خنثی قبلی بود. مسیری که اکنون قیمت ۴۲۶۱ ریال را در روز ۲۹ دی ماه لمس کرد. هشتم و نهم دی ماه شاهد حجم‌های ۷۶ میلیونی و ۵۸ میلیونی بودیم که این سقف از میزان حجم معاملات سهام در روز بیست و چهارم دی ماه با معامله‌ی ۱۴۹ میلیون سهام بر روی این نماد شکسته شد تا اعتبار و اعتماد را بر روی تابلو نظاره‌گر باشیم.

غلبه درآمد‌های تکرار شونده و کم‌ریسک در ساختار درآمدی رتاپ
البته تفکیک درآمد‌های شرکت نیز حاوی نکات بسیار امیدبخشی است. بخش «فروش شارژ تلفن همراه» که به عنوان ستون فقرات درآمدی شرکت شناخته می‌شود، با رشد ۳۳.۱ درصدی به فراتر از ۵۴ هزار میلیارد ریال رسیده است. این آمار نشان می‌دهد که رتاپ توانسته است علاوه بر تثبیت جایگاه قبلی خود، شبکه کاربری خود را به شکل گسترده توسعه دهد. این حجم از تراکنش، یک جریان نقدینگی عظیم و پایدار را برای شرکت به ارمغان می‌آورد که امنیت سرمایه‌گذاری را به شدت افزایش می‌دهد.

رشد کارمزدها؛ ظرفیت بهبود حاشیه سود در میان مدت
علاوه بر این، رشد ۳۴.۱ درصدی در بخش «کارمزد کارت اعتباری» نشان‌دهنده موفقیت در توسعه خدمات با ارزش افزوده است. اگرچه سهم ریالی این بخش در حال حاضر محدود است، اما به دلیل حاشیه سود بالا و نرخ رشد قابل توجه، می‌تواند در میان مدت اثر مثبتی بر حاشیه سود شرکت داشته باشد. رشد همزمان در تمامی سرفصل‌های درآمدی، از اجاره کارتخوان گرفته تا کارمزدها، نشان‌دهنده یک ارکسترآسیون هماهنگ در بدنه عملیاتی شرکت است.

حفظ سطح بالای درآمد ماهانه و تأیید پایداری جریان نقدی
بر اساس گزارش فعالیت ماهانه دی ماه ۱۴۰۴، شرکت رتاپ موفق به شناسایی بیش از ۹۰ هزار میلیارد ریال درآمد در این ماه شده است. حفظ سطح درآمد ماهانه در محدوده بالای ۹ هزار میلیارد ریال، نشان‌دهنده پایداری جریان نقدی شرکت و تداوم تقاضا در خدمات اصلی آن است. سهم غالب درآمد همچنان مربوط به فروش شارژ تلفن همراه است که ماهیت تکرار شونده، نقد شونده و کم‌ریسک آن، کیفیت درآمد شرکت را در سطح بالایی نگه داشته است. این گزارش، فرضیات تحلیل بنیادی و توجیه‌پذیری روند صعودی قیمت سهم را تأیید می‌کند.

جریان نقدینگی مثبت و کاهش ریسک نقدشوندگی سهم
از منظر جریان نقدینگی، شرکت رتاپ در این بازه زمانی شاهد جریان نقدینگی مثبت و پایدار بوده است. حجم معاملات در روزهای اخیر بالا بوده و نشان‌دهنده افزایش مشارکت معامله‌گران و تأیید رفتاری روند فعلی قیمت است. در روز بیست و چهارم دی ماه، حجم معاملات بالای ۱۴۹ میلیون سهم، تأییدی بر اعتبار روند فعلی بوده است، چرا که روندهای صعودی پایدار همواره با افزایش حجم معاملات همراهی می‌شوند و این موضوع ریسک نقدشوندگی سهم را به شدت کاهش می‌دهد.

انتقال مالکیت از معامله‌گران کوتاه‌مدت به سرمایه‌گذاران صبور
در روزهای اخیر، سهم نیاز به «دست به دست شدن» توزیع مالکیت از سرمایه‌گذاران کوتاه‌مدت به سرمایه‌گذاران بلندمدت داشته است. این فرآیند که به صورت طبیعی پس از هر جهش قیمتی رخ می‌دهد، فرصتی برای ورود خریداران جدید فراهم می‌کند و همزمان فروشندگان اولیه را متقاعد می‌سازد که ارزش ذاتی شرکت بسیار بالاتر از سطوح فعلی است. تثبیت قیمت در کانال صعودی جدید، به معنای آمادگی سهم برای فاز بعدی رشد است که اهداف قیمتی بالاتری را نشان داده است.



تصویر ۴- روند صعودی سهام رتاپ پس از یک استراحت کوتاه

حفظ ساختار صعودی در چارچوب ایچیموکو و کانال جدید
سطح ۳،۶۰۲ ریال در تاریخ ۱۲ بهمن ماه به عنوان یک حمایت نسبتاً معتبر عمل کرد؛ شکسته شدن مقاومت پنهان ۳۸۷۵ در چهاردهم بهمن ماه، احتمال تداوم روند صعودی را افزایش داده است؛ هرچند نزدیکی به مقاومت‌های بالاتر، مدیریت ریسک را ضروری می‌سازد. در حال حاضر، مقاومت اصلی سهم در نزدیکی سطح ۴۶۴۰ ریال قرار دارد که یک مقاومت مینور می‌باشد. در صورت غلبه بر این سطح با حجم معاملات معنادار، احتمال حرکت سهم به سمت قله‌های جدید افزایش خواهد یافت. بررسی نمودار روزانه سهم رتاپ در تاریخ ۱۸ بهمن ۱۴۰۴ نشان می‌دهد که سهم پس از یک رالی صعودی پر قدرت، وارد فاز استراحت و جمعیت در کانال صعودی جدید شده است. قیمت همچنان بالاتر از ابر ایچیموکو در حال نوسان است که بیانگر حفظ روند صعودی میان مدت است.

کاهش فاصله تکناسن و کیجونسن و نوسان قیمت در محدوده ۴۰۰۰ ریال، نشانه‌ای از «دست به دست شدن مالکیت» و انتقال سهم از معامله‌گران کوتاه‌مدت به سرمایه‌گذاران صبورتر است. حجم معاملات بالا در این فاز، اعتبار این تثبیت را تقویت می‌کند. در صورت عبور از مقاومت ۴۶۴۰ ریال، بررسی مجدد مقاومت ۴۸۶۷ ریال (سقف تاریخی) در سناریوی صعودی محتمل خواهد بود.

مجموعه داده‌های بنیادی و تکنیکال، رتاپ را در زمره نمادهای قابل بررسی برای سرمایه‌گذاران با رویکرد میان مدت قرار می‌دهد. روند صعودی با افزایش حجم معاملات نشان از ادامه دار بودن روند صعودی دارد. همگرایی مثبت با شاخص کل بازار بورس و عدم واکنش شاخص کل به ریسک‌های سیستماتیک موجود نشان از قدرت فعلی روند صعودی دارد.

ثبات بازدهی معنادار دو ماهه؛ حرکت قیمتی فراتر از نوسانات هیجانی

در این بازه زمانی، نمودار قیمتی سهم رتاپ یک روند صعودی قدرتمند را نشان داده است. حرکت قیمتی از محدوده ۱۹۷۳ ریال در اواسط مهرماه تا مرز ۴۵۱۵ ریال، بازدهی نزدیک به ۱۲۸ درصدی را در بازه زمانی دو ماهه نصیب سهامداران کرده است. این حرکت قدرتمند، نه یک هیجان زودگذر، بلکه واکنشی منطقی و محاسبه شده به تحولات بنیادین در هسته درآمدسازی شرکت است.



تصویر ۲- ثبات بازدهی حدود ۱۲۸ درصدی در کمتر از دو ماه؛ حرکت قیمت فراتر از نوسانات هیجانی کوتاه‌مدت

شتاب‌گیری درآمد‌های عملیاتی و ارتقای مقیاس کسب و کار شرکت

درآمد تجمعی شرکت در پایان آذرماه به رقم قابل توجه ۷۲،۰۹۸ میلیارد ریال رسیده است. این عدد نشان می‌دهد که شرکت تنها در بازه ۳۱ شهریور تا ۳۰ آذر ۱۴۰۴، رشدی معادل ۵۷.۲۰ درصدی در درآمد‌های عملیاتی خود محقق کرده است. چنین نرخ رشدی در یک شرکت با ابعاد رتاپ، نشان‌دهنده بهبود قابل توجه در مقیاس عملیاتی و تقویت جایگاه شرکت در بازار است. این رشد نه تنها نشان‌دهنده افزایش فروش، بلکه نشان‌دهنده بهبود کیفیت درآمد و توانایی شرکت در افزایش حاشیه سود است.

در روز چهار آذرماه، قیمت پایانی سهم به ۲۸۸۷ ریال رسیده بود که تنها یک سکانس کوتاه از فیلم بلندی است که در آن، رتاپ نقش اول یک رالی صعودی قدرتمند را بازی می‌کند. نمودار قیمتی سهم، که از اواسط پاییز با شیبی تند و حجمی کم سابقه از محدوده ۲۰۰۰ ریال جدا شده و تا مرز ۲۹۸۰ ریال پیشروی کرده بود، پس از یک استراحت کوتاه و تثبیت این دستاورد به اخبار بنیادی واکنش مثبت نشان داده و دوباره در مدار یک روند صعودی قرار می‌گیرد.



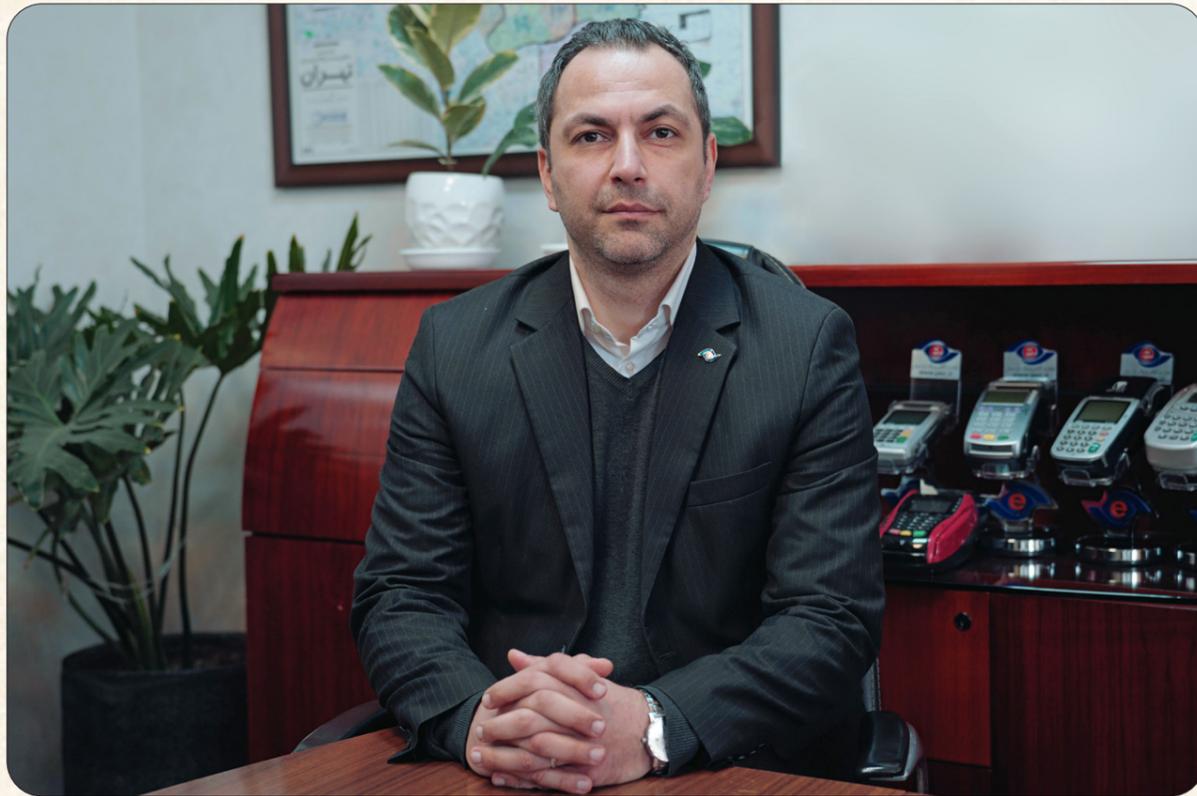
تصویر ۳- تغییر فاز روند و خروج سهم از محدوده خنثی

تداوم رشد درآمد ماهانه؛ نشانه‌ای از ثبات موتور درآمدزایی

نکته درخشان در کارنامه عملیاتی رتاپ، پایداری و تداوم رشد ماهانه است. درآمد ماهانه شرکت از ۸،۵۱۵ میلیارد ریال در آبان‌ماه به ۹،۵۰۸ میلیارد ریال در آذرماه رسیده است، که نشان‌دهنده رشد دورقمی و پایدار در درآمد عملیاتی است. این روند نشان می‌دهد که موتور رشد شرکت نه تنها روشن شده، بلکه با دور تند در حال حرکت است و نیازی به تغییر استراتژی ندارد.

صمصام رحیمی از جراحی شبکه و صعود استراتژیک تاپ می‌گوید

مهندسی بهره‌وری در شریان‌های تاپ



در سپهر اقتصاد دیجیتال و در دنیای پرشتاب و پیچیده صنعت پرداخت که ثبات و پایداری شبکه با اعتماد عمومی و چرخه پولی کشور پیوندی ناگسستنی دارد، مدیریت عملیات و پشتیبانی فراتر از یک وظیفه اداری ساده، به مثابه ستون فقرات و حتی قلب تپنده‌ای است که تمام حیات سازمان به تپش‌های منظم و هوشمندانه آن وابسته است. شرکت تجارت الکترونیک پارسیان (تاپ) به عنوان یکی از پیشگامان و استوانه‌های این صنعت در ایران، در سال‌های اخیر تحولات ساختاری و استراتژیک گسترده‌ای را تجربه کرده است که بررسی ابعاد آن می‌تواند نقشه‌راهی دقیق برای درک آینده فناوری‌های مالی در کشور باشد. برای واکاوی این مسیر پرفراز و نشیب و درک عمیق‌تر از آنچه در لایه‌های پنهان پشتیبانی از میلیون‌ها پایانه فروش می‌گذرد، به گفتگو با صمصام رحیمی نشستیم؛ مدیری که با بیست و یک سال تجربه مستمر در لایه‌های مختلف اجرایی و مدیریتی، اکنون سکان معاونت پشتیبانی عملیات این مجموعه معظم را در دست دارد. او در این گفتگوی مفصل، ضمن بازخوانی خاطرات حرفه‌ای خود از روزهای شکل‌گیری صنعت پرداخت، به تشریح دقیق استراتژی‌های نوین مدیریتی، مفاهیم بهره‌وری عملیاتی و چشم‌اندازهای تکنولوژیکی می‌پردازد که منجر به ارتقای خیره‌کننده جایگاه جهانی برند تاپ در گزارش‌های بین‌المللی شده است.

مشروح گفتگوی تفصیلی با صمصام رحیمی؛ معاون پشتیبانی عملیات شرکت تجارت الکترونیک پارسیان

از امضای بیل گیتس تا فرماندهی عملیات در "تاپ"

صمصام رحیمی مسیر حرفه‌ای و پرفراز و نشیب خود را در سال ۱۳۸۲ آغاز کرد و تقریباً از سال ۱۳۸۳ به طور کاملاً تخصصی و متمرکز قدم در دنیای نوپا و پرچالش صنعت پرداخت الکترونیک گذاشت که در آن زمان هنوز در مراحل ابتدایی شکل‌گیری و آزمون و خطا در ایران بود. او بخش اعظمی از عمر حرفه‌ای و بالندگی شغلی خود را با افتخار و تعصبی مثال‌زدنی در مجموعه تجارت الکترونیک پارسیان سپری کرده است، وی علاوه بر مسئولیت‌های مختلفی که در حوزه‌های عملیات پذیرندگان، توسعه بازار و فناوری اطلاعات داشته است در یک بازه زمانی پنج‌ساله که از اواخر سال ۱۳۹۸ تا اواسط سال ۱۴۰۳ به طول انجامید، مسئولیت معاونت عملیات پشتیبانی را در شرکت ایران‌کیش برعهده داشت و در آنجا نیز تجربیات گران‌بهایی در مدیریت ابعاد کلان عملیاتی و لجستیکی کسب نمود، اما در نهایت با دعوت دکتر ساکینی، مدیرعامل محترم مجموعه، بار دیگر به خانه‌ی اول حرفه‌ای و عاطفی خود بازگشت تا دانش انباشته و تجربیات مدیریت بحران خود را در مسیر تحقق اهداف تحول‌خواهانه برند تاپ به کار گیرد.

او که دانش آموخته رشته مدیریت دولتی است، همواره آموزش‌های تخصصی پیشرفته در حوزه فناوری اطلاعات را به‌عنوان مکمل اصلی و جدایی‌ناپذیر مسیر مدیریتی خود دنبال کرده است تا بتواند مدیریت را با ابزار دانش روز درآمیزد و از شیوه‌های سنتی فاصله بگیرد. رحیمی با اشتیاق و دقتی خاص از سال ۲۰۰۸ یاد می‌کند؛ زمانی که مشغول به گذراندن دوره‌های تخصصی و بین‌المللی CCNA و MCSE بود و برای شرکت در آزمون‌های دشوار و استاندارد مایکروسافت راهی کشور ترکیه شد. او با افتخار خاطرنشان می‌کند که مدارک ارسالی از سوی این شرکت جهانی در آن مقطع، به‌طور مستقیم با امضای بیل گیتس و استیو بالمر بود که این موضوع برای او فراتر از یک مدرک، بلکه نمادی از نظم، اعتبار و پیوند با استانداردهای جهانی فناوری محسوب می‌شود. علاوه بر این سوابق فنی و اجرایی، رحیمی همچنین تجربه تدریس زبان انگلیسی در مجموعه آینده‌سازان و نیز تدریس تخصصی شبکه در مجتمع فنی تهران را در کارنامه فعالیت خود دارد.

تبیین ساختار معاونت عملیات؛ سنگ‌زیرین آسیاب پایداری و خدمت‌رسانی

رحیمی در تشریح ماهیت حساس، کلیدی و پرمسئولیت واحد تحت مدیریت خود، از تعبیر بسیار دقیق و هوشمندانه «سنگ‌زیرین آسیاب» استفاده می‌کند و بر این باور است که در شرکت‌های خدمات‌محور، این معاونت بازوی اصلی و نهایی اجرایی در تمامی استان‌های کشور است که بار اصلی رضایت مشتری، پایداری خدمات و تحقق وعده‌های سازمان را بر دوش می‌کشد. او ساختار این معاونت وسیع را به پنج ستون اصلی و راهبردی تقسیم‌بندی می‌کند که هر یک بخشی از امنیت و پایداری اکوسیستم اجرایی را تضمین می‌کنند. اولین ستون، مدیریت امور شعب و نمایندگی‌ها است که فراتر از یک بخش نظارتی، نقش تسهیل‌گر را ایفا می‌کند تا تمامی دغدغه‌های ساختاری، حقوقی، دستمزدی،

صورت‌وضعیت‌های مالی نمایندگان و شعب در ستاد مرکزی با سرعت و دقت حل‌وفصل شده و ضمن اجرای عزل و نصب‌های استراتژیک، تعادل لازم میان صف و ستاد در بالاترین سطح ممکن حفظ شود.

دومین رکن، واحد عملیات اجرایی و نگهداری است که قلب تپنده معاونت محسوب می‌شود و مسئولیت تمامی فرآیندهای فیزیکی شامل فرایندهای عملیاتی صنعت در حوزه اجرا از جمله نصب، جمع‌آوری پایانه‌ها، فروش دستگاه، اجرای دقیق و منظم دوره‌های سرکشی پیشگیرانه به پذیرندگان گروه‌های مختلف (PM)، سرکشی‌های موثر به سرپرستی‌های استانی و شعب بانک‌ها، مدیریت تعمیرات کارتخوان‌ها و بازگشت به شبکه پرداخت، رسیدگی و نظارت در حوزه پذیرندگان پرخطر و موضوعات مرتبط با رصدهای ویژه پذیرندگان خارج از کشور و بسیاری از امور حساس عملیات در استان‌ها را برعهده دارد تا سلامت فنی کل شبکه در هر لحظه تضمین گردد.

سومین بخش، دپارتمان پشتیبانی پذیرندگان خاص (VIP) است که مسئولیت مدیریت استراتژیک و حساس مشتریان بزرگی همچون قوه قضاییه و ندامتگاه‌های کشور، دفاتر پیشخوان دولت، مراکز تعویض پلاک، مراکز توریستی و گردشگری و نیز فروشگاه‌های زنجیره‌ای بزرگ در سراسر کشور نظیر رفاه، شهروند، اتکا، هایپرستار و مراکز تجاری با ابعاد وسیع را برعهده دارد؛ مشتریانی که به دلیل حجم بسیار بالای تراکنش، نیازمند سرویس‌های اختصاصی گزارش‌گیری بر بستر API و تیم‌های فنی مجزا و آماده‌باش هستند. همچنین مسئولیت پشتیبانی فنی نمایندگی‌ها و نیز تست و آزمون Beta و در نهایت انتشار نسخ کلیه دستگاه‌های کارتخوان و ادوات فنی در سراسر نمایندگی‌ها و شعب کشور برعهده این امور می‌باشد.

چهارمین رکنی که رحیمی بر تحول آن تأکید ویژه‌ای دارد، حوزه ارتباط با مشتریان شامل مرکز تماس و صدای مشتری، تیم تخصصی ویژه رصد افت و رشد تراکنش‌ها و نیز توسعه پذیرندگان شخصی (خرد) سازمان است؛ جایی که امسال با یک تغییر رویکرد انقلابی از پاسخگویی انفعالی به سمت "تماس‌های خروجی (Outbound)" حرکت کرده است تا شرکت به‌صورت فعالانه رضایت پذیرندگان را پیش کرده و صحت عملکرد نمایندگی‌ها را مستقیماً از نگاه مشتری ارزیابی و ارائه بازخورد نماید. اقداماتی که در کنار توسعه پذیرندگان خرد و تحلیل پذیرندگان با رویکرد نگهداشتی، اثرگذاری‌های مطلوبی در شرکت با سابقه تجارت الکترونیک پارسیان داشته است.

در نهایت رکن پنجم، با ساختاری نوپا و بهینه‌شده در حوزه اطلاعات پذیرندگان شرکت با رویکرد ساماندهی به مدارک و ثبت اطلاعات پذیرندگان از مبادی مختلف شرکت و نیز اجرای دستورالعمل‌های متعدد رگولاتور در حوزه پذیرندگان

٪٪ نتیجه این مهندسی مجدد، افزایش عدد بهره‌وری شرکت به ۱,۳۷۱ بوده است که در استانداردهای صنعت پرداخت، موفقیتی چشم‌گیر به شمار می‌آید. ٪٪

کشور مرتبط با سامانه جامع شاپرک از بخش‌های این معاونت می‌باشد.

مهندسی بهره‌وری و استراتژی در قالب طرح تحول‌گرای تعامل در اکوسیستم پرداخت

یکی از کلیدی‌ترین بخش‌های این گفتگو به تشریح دقیق و علمی «طرح تعامل» اختصاص داشت که از اواخر فصل زمستان ۱۴۰۳ با هدف بهینه‌سازی مدل درآمدی و افزایش بازدهی منابع سازمان کلید خورده است.

رحیمی با نگاهی تحلیلی، از فرآیندی تحت عنوان «پاکسازی شبکه» سخن می‌گوید؛ مفهومی که به معنای بازنگری کلی در چیدمان پایانه‌های فروش در سطح کشور است. در این طرح، که در ۳ رکن اساسی اهداف، عملیات و بهره‌وری خلاصه شده است، تمامی پایانه‌ها بر اساس الگوریتم‌های دقیق کسب‌وکاری، حجم تراکنش و پایداری فعالیت به گردهای مختلف از ارزنده تا ضعیف تقسیم‌بندی شدند. او توضیح می‌دهد که استان‌های کشور نیز بر اساس پتانسیل نقدینگی و جمعیت طبقه‌بندی شدند تا توزیع منابع سخت‌افزاری و نیروی انسانی بر اساس عدالت صورت گیرد و سرویس‌دهی در کلیه نقاط کشور با رویکردی نتیجه‌گرا به نحوی تدوین شود تا ضمن تضمین حیات ذی‌نفعان اصلی سازمان که نمایندگی‌ها و شعب هستند OKRهای اصلی سازمان محقق شوند.

این رویکرد باعث شده است که نمایندگی‌ها و شعب به جای تمرکز بر عدد خام تعداد دستگاه و درآمد‌های محدود، به سمت کیفیت و سودآوری حرکت کنند و دستگاه‌ها و ارزش افزوده‌های کم‌تراکنش را از بازار جمع‌آوری کرده و آنها را در صنف ارزنده و پرتراکنش به بانک‌های ارزنده منتقل کنند و به‌صورت هدفمند با ساختاری مبتنی بر پاداش / جریمه، پشتیبانی نمایند. نتیجه این مهندسی مجدد، افزایش عدد بهره‌وری شرکت به ۱,۳۷۱ بوده است که در استانداردهای صنعت پرداخت، موفقیتی چشم‌گیر به شمار می‌آید. همچنین، در لایه‌های این طرح که با نگاه جامع مدیرعامل سازمان صورت پذیرفت، بانک پارسیان با اختلافی معنادار به عنوان اولویت اول سازمان تعریف شده است تا رضایت حداکثری سهام‌دار اصلی تأمین گردد. رحیمی معتقد است که این طرح نه تنها سودآوری شرکت را تضمین می‌کند، بلکه باعث ارتقای سطح رضایت پذیرندگان نیز می‌شود، چرا که منابع پشتیبانی به سمت نقاطی هدایت می‌شوند که بیشترین بهره‌وری را برای شرکت ایجاد می‌کنند. در سال جدید نیز ارتقاء طرح درآمدی نمایندگی‌ها با بهینه‌تر کردن طرح فعلی در پارامترهایی مشخص، در برنامه سازمان قرار دارد.

تاب‌آوری شبکه در بحران‌های زیرساختی و مکانیزم‌های هوشمند جهت پایداری تراکنش

معاون پشتیبانی عملیات تجارت الکترونیک پارسیان با قدردانی صمیمانه از کلیه عوامل سازمان به خصوص تیم‌های فناوری اطلاعات، پشتیبانی عملیات و نمایندگی در سراسر کشور، بر پایداری تحسین برانگیز شبکه تاپ در زمان اختلالات اخیر اینترنت تأکید کرد. او با یادآوری تجربه سخت معروف به "جنگ ۱۲ روزه" در ماه‌های گذشته، خاطرنشان کرد که آن تجربه باعث شد تا زیرساخت‌های تاپ به سمت هوشمندی و تاب‌آوری حرکت کنند.

ادامه در صفحه بعد

ادامه از صفحه ۶

امروزه پایانه‌های این شرکت به تکنولوژی‌های "مالتی کانکشن" مجهز شده‌اند؛ به گونه‌ای که در صورت قطع زیرساخت اصلی، دستگاه به صورت هوشمند و خودکار روی بستر سیم‌کارت APN یا شبکه اختصاصی و یا Dial Up سوئیچ می‌کند تا خللی در کسب‌وکار پذیرندگان ایجاد نشود. او اشاره کرد که در روزهای اختلال، تیم‌های عملیاتی از ساعات اولیه با ممداد با مدیران مراکز حساس در تماس بودند تا پایداری خدمات را تضمین کنند. این سطح از آمادگی نشان دهنده تغییر نگاه سازمان از پشتیبانی سنتی به مدیریت بحران مدرن است.

◀ پروژه‌های بانکی و ترسیم افق‌های روشن هوشمند در سال ۱۴۰۵

پروژه نوسازی و پشتیبانی از پایانه‌های بانک سپه، به عنوان یکی از حساس‌ترین پروژه‌های جاری شرکت در کنار خدمات ویژه و تمرکز بر بیش از ۲۰ بانک طرف قرارداد که در راس آن پارسیان و تجارت است، جایگاه ویژه‌ای در صحبت‌های رحیمی داشت. او با اشاره به پیچیدگی‌های ناشی از ادغام بانک‌ها، از توسعه این قرارداد به شکلی هوشمندانه خبر داد. رحیمی تأکید کرد که اکنون برای این بانک نیز، "انبار ذخیره دستگاه" اختصاصی در تمامی استان‌ها در نظر گرفته شده است تا سرعت پاسخگویی به حداکثر برسد.

در ادامه، رحیمی با نگاهی بلندمدت به ترسیم چشم‌اندازهای سال ۱۴۰۵ پرداخت و چهار محور کلیدی را که هدف‌گذاری شده را برشمرد که شامل:

پیاده‌سازی سیستم‌های مبتنی بر موقعیت جغرافیایی (Location-based)، با طراحی نرم‌افزار موبایلی پشتیبانی و با مکانیزه کردن تمامی سرکشی‌ها، به گونه‌ای که کارشناسان پشتیبان در سراسر کشور در لحظه ورود به محل، به تاریخچه کامل و شرح اقدامات کلیدی که باید در قالب سرویس به پذیرنده در گریدهای مختلف ارائه کنند، آگاهی دارند.

پیش‌بینی افت با هوش تجاری (BI)، استفاده از الگوریتم‌های رفتارشناسی سیستمی برای شناسایی پذیرندگان که در شرف کاهش تراکنش هستند، پیش از آنکه دستگاه غیرفعال شود.

آموزش و توانمندسازی دیجیتال (E-learning)، ارائه آموزش‌های آنلاین تخصصی برای تمامی نیروهای صف در سراسر کشور جهت ارتقای سطح دانش



فنی و مهارت‌های ارتباطی

گزارشات مدیریتی ترکیبی (CMR Combined Management Reports) در سطح مدیران عملیاتی شعب و نمایندگی‌ها با ساختاری تحلیلی و به روز برای رصد پارامترهای کلیدی

◀ تاپ خانه اول من است

او موفقیت‌های اخیر شرکت در رتبه‌بندی‌های بین‌المللی را ثمره تلاش شبانه‌روزی و هم‌افزایی تمامی همکاران در سراسر کشور دانست. رحیمی با اشاره به گزارش‌های شرکت شاپرک و نیز نشریه بین‌المللی نیلسون ریپورت که نشان دهنده صعود تاپ از رتبه ۲۰ به ۱۷ در رنکینگ جهانی، کسب مقام سوم در خاورمیانه و دستیابی به جایگاه ارزنده در صنعت پرداخت کشور را دستاوردی دانست که مایه افتخار خانواده بزرگ تجارت الکترونیک پارسیان است. در انتهای این گفتگو، رحیمی با لحنی صمیمی از برند تاپ به عنوان

«خانه اول» خود یاد کرد؛ جایی که بیشترین ساعات بیداری و انرژی زندگی حرفه‌ای‌اش را در آن وقف کرده است. او اینگونه حس خود را بیان می‌کند: «احساس می‌کنم شرکت تجارت الکترونیک پارسیان خانه اول من است، حتی خانه دوم هم نمی‌گویم به واسطه اینکه بیشترین زمان زندگی روزانه را در شرکت می‌گذرانم لذا برای شخص من این اسم در کنار بانک بزرگ پارسیان خیلی ارزش و اعتبار دارد. دوست دارم این حس را به همه همکاران یا به همه عزیزانی که در واقع صحبت‌های من را شنیدند یا می‌خوانند عنوان کنم که واقعا شرکت تاپ با گذشت چند دهه از حوزه فعالیت خودش ضمن اینکه جایگاه ارزنده‌ای در بازار و در ذهن مردم دارد واقعا از نظر حسی می‌توانم بگویم که یک علاقه‌مندی شخصی به این برند دارم و دوست دارم همیشه پیروز باشد و جایگاه ویژه خود را در صنعت ارتقاء دهد. دوست دارم همه همکارانم هم همین حس من را داشته باشند که با انرژی بالا بهترین نسخه خودشان را در هر مسئولیتی ارائه کنند و با خوشحالی شرکت خوشحال، و با ناراحتی‌اش ناراحت باشند».

اهمیت پشتیبانی و عملیات در شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت

و قابل اندازه‌گیری ارائه خواهد شد. این استانداردها نمی‌توانند صرفاً «قول شفاهی» باشند؛ بلکه باید در قراردادها و سیاست‌های خدمات مشتری به صراحت درج شوند.

◀ پشتیبانی و مراقبت از پذیرنده به عنوان مشتری

پذیرنده ابزارهای پرداخت متنوع در واقع مشتری اصلی شرکت PSP است و نه تنها یک کاربر نهایی. بنابراین، مراقبت و پشتیبانی مؤثر از پذیرندگان شامل موارد زیر می‌شود:

- پیگیری وضعیت تراکنش‌ها و کاهش خطاهای سیستمی
- به‌روزرسانی نرم‌افزار دستگاه‌ها برای عملکرد بهینه
- ارائه آموزش‌های کاربردی برای استفاده صحیح و سریع از دستگاه
- تأمین تجهیزات جانبی مانند رول کاغذ، شارژر باتری و آداپتور
- مشاوره مالیاتی و راهنمایی در اتصال به سامانه‌های رسمی مانند مالیات یا e-invoicing

روندهای نوین پشتیبانی حتی شامل تحلیل داده‌های تراکنشی برای شناسایی مشکلات پیش از تأثیرگذاری روی پذیرنده است. این رویکرد، به دلیل رقابت فزاینده بین PSP ها، نقش بسیار مهمی در حفظ رضایت و وفاداری مشتریان دارد.

◀ جمع‌بندی و توصیه‌های راهبردی

نقش پشتیبانی و عملیات در شرکت‌های PSP بسیار فراتر از ارائه خدمات پس از فروش ساده است. این بخش‌ها با فعالیت‌های خود:

- اعتماد پذیرندگان به شبکه پرداخت را تضمین می‌کنند
- خطاها و اختلال‌ها در تراکنش‌ها را کاهش می‌دهند
- سهم بازار شرکت‌ها را در رقابت افزایش می‌دهند
- تجربه کاربری را بهبود داده و مشتریان را وفادار می‌سازند
- شرکت‌های PSP موفق و پرتراکنش، آن‌هایی هستند که پشتیبانی سریع، شفاف، SLAهای شفاف، تیم‌های عملیاتی توانمند و خدمات ارزش‌افزوده به پذیرندگان خود ارائه می‌دهند. این خدمات تنها هزینه نیستند؛ بلکه سرمایه‌گذاری بلندمدت برای حفظ کیفیت شبکه پرداخت و ارتقای سطح کسب‌وکارها محسوب می‌شوند.

ادامه مقدمه از صفحه اول

همچنین ابزار پذیرش اینترنتی سهم ۶۰٪، ابزار پذیرش موبایلی سهم ۱،۳۴ درصدی و ابزار پذیرش کد دستوری سهم ۱،۹۷٪ از تعداد تراکنش‌های خرید دارند.

این آمار، اهمیت پشتیبانی و عملیات PSPها را در حوزه کارتخوان و درگاه پرداخت اینترنتی نشان می‌دهد؛ بنابراین هرگونه وقفه، خطا یا تأخیر در عملیات پرداخت و پشتیبانی می‌تواند تأثیر مستقیم بر حجم عظیم تراکنش‌ها و رضایت مشتری نهایی (چه پذیرنده چه دارنده کارت) داشته باشد و عملکرد مطلوب پشتیبانی و عملیات را به عنوان عاملی حیاتی برای حفظ کارایی و رضایت پذیرندگان الزامی می‌کند.

◀ نصب و راه‌اندازی: نقطه آغاز رابطه با پذیرنده

یکی از اصلی‌ترین خدمات شرکت‌های PSP، نصب و راه‌اندازی دستگاه‌های کارتخوان (POS) در محل فروشگاه یا کسب‌وکار پذیرنده است. این فرایند شامل مراحل زیر می‌شود:

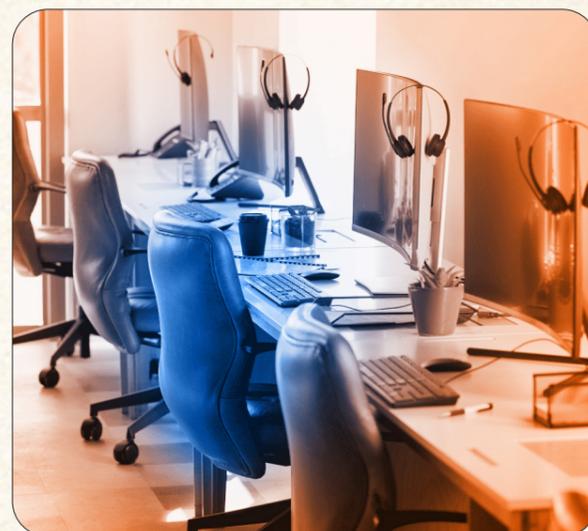
- ارزیابی نیازهای سخت‌افزاری و نوع کسب‌وکار
- تحویل و پیکربندی دستگاه
- اتصال به شبکه شاپرک و بانک‌ها
- آموزش اولیه پذیرنده برای استفاده صحیح از دستگاه
- راه‌اندازی سریع و بدون خطا، اعتماد اولیه پذیرنده را به همراه دارد و تجربه مثبت مشتری را از اولین تماس شکل می‌دهد.

همچنین، شرکت‌های PSP معتبر به‌طور رسمی خدمات نصب و راه‌اندازی کارتخوان را به پذیرندگان ارائه می‌کنند. این خدمات نقش کلیدی در ارتقای کیفیت سرویس و رضایت‌مندی مشتریان دارند.

علاوه بر ابزار کارتخوان، نصب و راه‌اندازی درگاه پرداخت اینترنتی و موبایلی و USSD برای کسب و کارهای آنلاین به صورت سریع، ساده و امن اهمیت دارد و شرکت‌های پرداخت تمام تلاش خود را برای ایجاد یک فرایند ساده از درخواست مشتری تا نصب این ابزارهای پرداخت به کار می‌گیرند.

◀ کال سنتر و پاسخگویی مشتریان

پس از نصب ابزار پرداخت، یکی از مهم‌ترین نقاط تماس پذیرنده به عنوان



مشتری با شرکت PSP، مرکز تماس یا Call Center است. پذیرندگان ممکن است با مسائل مختلفی روبه‌رو شوند؛ از جمله مشکلات تراکنش، پیام‌های خطا، اختلال در اتصال دستگاه، تأخیر در تسویه یا هرگونه مسئله فنی و عملیاتی. وجود یک کال سنتر ۲۴ ساعته و پاسخگو، بخش حیاتی خدمات پس از فروش محسوب می‌شود.

یک کال سنتر مؤثر باید قادر به پاسخگویی سریع باشد، مشکلات را به درستی طبقه‌بندی کند و در صورت نیاز، از طریق تیم‌های فنی یا عملیاتی، موضوع را به صورت راه دور یا حضوری پیگیری نماید.

◀ SLA: تعهدات رسمی در سطح خدمات

SLA یا Service Level Agreement، قراردادی رسمی بین PSP و پذیرنده است که حداقل سطح خدمات قابل ارائه را تضمین می‌کند. این قرارداد معمولاً شامل موارد زیر است:

- زمان پاسخگویی اولیه به تماس‌های پشتیبانی
- زمان رسیدگی و رفع مشکلات نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری
- زمان اعزام تیم عملیات در صورت نیاز به تعمیر یا تعویض دستگاه
- وجود SLA به پذیرندگان اطمینان می‌دهد که در صورت بروز اختلال در عملکرد دستگاه یا سرویس پرداخت، پشتیبانی شرکت به صورت تضمین شده

تحول در پارادایم عملیات PSP؛ از مرکز هزینه به موتور خلق ارزش

نوسازی به جای جایگزینی: واحدهای تعمیرات به مراکز «بازسازی تخصصی» تبدیل شده‌اند تا چرخه عمر سخت‌افزارها را از ۳ سال به ۷ سال افزایش دهند و پسماند الکترونیک را به حداقل برسانند.

منابع:

1- McKinsey & Company (2025). The Global Payments Report 2026: From Growth to Profitability.

2- Gartner (2026). Top Strategic Technology Trends: Agentic AI and AI-Supercomputing Platforms.

3- IDC Financial Insights (2025). The Future of Operations: AI-Driven Resilience in Financial Infrastructure.

4- Worldline Global (2026). Europe's Payments Revolution: DORA, PSD3, and the Digital Identity Shift.

5- Mollie Insights (Jan 2026). The Invisible Payment Era: 8 Trends Defining 2026.

6- The Payments Association. (2026). ESG in Payments: The Circular Economy Movement.

۷- راه پرداخت. ده روند فینتک در سال ۲۰۲۶: بلوغ هوش مصنوعی و پایان عصر کارتخوان‌های سنتی.

◀ **پایداری عملیاتی و انطباق با مقررات (DORA & PSR)**
با اجرایی شدن کامل قوانین سختگیرانه‌ای مانند DORA (قانون تاب‌آوری عملیاتی دیجیتال) در اروپا و استانداردهای مشابه در سطح جهانی، پایداری سرویس دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک الزام قانونی است.

تاب‌آوری در لحظه: شرکت‌های PSP موظف به داشتن نقشه‌های جایگزین آبی هستند. عملیات پشتیبانی اکنون بر کاهش زمان بازیابی (MTTR) به زیر چند ثانیه تمرکز دارد.

امنیت مبتنی بر هویت: طبق گزارش Mollie (۲۰۲۶)، احراز هویت بیومتریک و استفاده از نشانگرهای پیشرفته پرداخت (PAR) جایگزین روش‌های سنتی شده تا امنیت در عملیات جذب پذیرنده به حداکثر برسد.

◀ اقتصاد چرخشی و پشتیبانی سبز (ESG)

بر اساس گزارش The Payments Association^۶، بیش از ۶۰ درصد کسب‌وکارهای تجارت الکترونیک، PSP خود را بر اساس تعهدات زیست‌محیطی (ESG) انتخاب می‌کنند.

رسیدهای کربنی و حذف کاغذ: حذف رول کاغذ حرارتی به یک استاندارد جهانی تبدیل شده است. پشتیبانی عملیاتی اکنون بر روی پایداری سرویس‌های ابری و بهینه‌سازی مصرف انرژی در شبکه‌های پایانه فروش متمرکز است.^۷

صنعت پرداخت از مرحله «دیجیتالی شدن» عبور کرده و به مرحله «نامرئی شدن» (Invisible Payments) در سال ۲۰۲۶ رسیده است. در این میان، واحد پشتیبانی و عملیات که پیشتر تنها وظیفه رفع خرابی سخت‌افزاری را داشت، اکنون به قلب تپنده تجربه مشتری و پایداری کسب‌وکار تبدیل شده است.^۱ برای بررسی این موضوع در ادامه به برخی روندهای تاثیرگذار جهانی در سال ۲۰۲۶ اشاره می‌شود.

◀ بلوغ AIOps و ظهور مأمورین هوشمند (Agentic AI)

مهمترین روند سال ۲۰۲۶، جایگزینی ابزارهای ساده اتوماسیون با «هوش مصنوعی عامل محور» است. طبق گزارش Gartner^۲، تا پایان سال ۲۰۲۶ بیش از ۴۰ درصد اپلیکیشن‌های سازمانی دارای مأمورین هوشمند مستقلی خواهند بود که فرآیندهای پیچیده پشتیبانی را مدیریت می‌کنند.

عملیات خودترمیم‌گر^۳: سیستم‌های مانیتورینگ دیگر فقط هشدار نمی‌دهند؛ آنها با شناسایی الگوهای ناهنجار در سوئیچ پرداخت، پیش از بروز قطعی عمومی، ترافیک را بازتوزیع کرده و خطاهای نرم‌افزاری را به صورت خودکار وصله (Patch) می‌کنند.

پشتیبانی صوتی هوشمند: نسل جدید مراکز تماس بر پایه Voice AI، نه تنها ۸۰ درصد درخواست‌های روتین را پاسخ می‌دهند، بلکه با استفاده از تحلیل لحن و احساسات (Sentiment Analysis)، موارد بحرانی را شناسایی و به اپراتور انسانی مجرب متصل می‌کنند.

حضور تاپ در هفتمین نمایشگاه ایران ریتیل شو



هفتمین دوره نمایشگاه ایران ریتیل شو از ۲ الی ۵ دی‌ماه ۱۴۰۴ در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران با مشارکت گسترده استارت‌آپ‌ها، فروشگاه‌های آنلاین، شرکت‌های پرداخت الکترونیک، تأمین‌کنندگان تجهیزات فروشگاه‌های و برندهای معتبر پوشاک و صنایع غذایی برگزار شد.

شرکت تجارت الکترونیک پارسیان علاوه بر معرفی راهکارهای نوین پرداخت ویژه فروشگاه‌های زنجیره‌ای و مراکز خرید با هدف ارائه زنجیره کامل خدمات خود، از جدیدترین دستاوردها در حوزه روش‌های نوین پرداخت موسوم به پرداخت کهربا و قابلیت‌های کاربردی سوپر اپلیکیشن تاپ در این رویداد رونمایی کرد.



راه‌های ارتباطی



09990141035



تجارت الکترونیک پارسیان (تاپ)
روابط عمومی و تبلیغات

کلیه حقوق مادی و معنوی این خبرنامه متعلق به
شرکت تجارت الکترونیک پارسیان است