



▲ بیست و یک درصد از کاربران برای ورود به سیستم‌های رایانه‌ای از دستگاه‌های تلفن همراه استفاده می‌کنند.

تلفن همراه و حرکت به سوی ذخیره داده‌ها

مأخذ: ژانویه ۲۰۰۱ / The Banker
ترجمه: اعظم ورشوچی فرد

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

هر ماهه برای ورود به سیستم‌های رایانه‌ای از دستگاه‌های تلفن همراه استفاده می‌کنند. کاربری که از تلفن همراه استفاده می‌کند، به طور متوسط ۱۰ صورتحساب را ذخیره و وارد سایت می‌کند (این رقم برای کاربرانی که از روش ذخیره و انباشت رومیزی استفاده کنند، ۶ مورد است) و هر ماه ۱۹/۷ بار وارد سیستم رایانه‌ای می‌شوند (و این رقم با تعداد دفعاتی مقایسه می‌شود که کاربران تلفن رومیزی برای ورود به سیستم استفاده می‌کنند: یعنی ۸ بار). آمار و ارقامی که بیشتر حایز اهمیت است، این حقیقت می‌باشد که ۳۸ درصد صورتحساب‌های ذخیره شده، صورتحساب‌های مالی هستند. بنابه اطلاعات Dataguest، بی تردید برای مشتریان این نکته جذاب و پرکشش است که دیدگاهی با

کنفرانس بود که مدیریت ارتباط مشتری (CRM) و نیز ذخیره و انباشت داده‌ها به عنوان راه‌حل‌های اصلی برای رسیدن به نگرشی با محوریت مشتری مطرح شدند.

«سوکیندر سینگ» نایب رییس موسسه مدیریت بانکی اظهار داشت که دسترسی تلفن‌های همراه به اطلاعات خدمات مالی، عاملی مهم در جهت سوق دادن اینترنت به سوی ذخیره و انباشت داده‌های مربوط به صورتحساب‌هاست. قابل حمل بودن این تلفن‌ها، مکملی منطقی است برای یک سکوی واحد که کار توزیع داده‌ها و اطلاعات شخصی و نیز خدمات ارزش افزوده را برعهده دارد. آمار و ارقام منتشره نشان می‌دهند که ۲۱ درصد کاربران

فن‌آوری جدید و تقاضاهای متغیر مصرف‌کنندگان که همواره نیز رو به افزایش است، به تدریج شیوه تجارت و داد و ستد شرکت‌های ارایه دهنده خدمات مالی را دگرگون می‌سازد. این شرکت‌ها برای آنکه سهمی در این کار داشته باشند و همچنان به حرفه و کسب و کار خویش بپردازند، باید توجه خود را از استراتژی مبتنی بر تولید - عرضه، به استراتژی‌ای معطوف دارند که به تقاضای مصرف‌کنندگان گرایش دارد. سیاست مذکور پیام اصلی کنفرانس مؤسسه مدیریت بانکی در سال ۲۰۰۰ بود. این کنفرانس در ماه گذشته در نیواورلان برگزار شد و موضوع آن نیز توزیع محصولات از طریق خرده‌فروشی بود. در همین

ثبات و تحکیم یافته در خصوص گزارش‌ها و صورت حساب‌های مالی خود داشته باشند؛ و این در حالی است که ۵۵ درصد مشتریان وب (شبکه) خواهان آند تا تنها با فشار یک دکمه در صفحه کلید رایانه خود صورت حساب‌ها و گزارش‌های شخصی خویش را بر روی صفحه نمایش ببینند. داده‌ها و اطلاعات موجود در سایت‌های مختص ذخیره و انباشت داده‌ها فقط به خدمات مالی محدود نمی‌شود، زیرا مشتریان تمایل دارند که داده‌ها و اطلاعات مسافرتی، اخبار، پست‌های الکترونیکی (e-mail) و ارتباط‌های سریع بین راه‌های دور (flyer miles) را با هم بر روی صفحه نمایش ببینند.

از اوایل سال جاری صدای تعریف و تمجید از ذخیره و انباشت داده‌ها به گوش می‌رسد و این خود حاکی از تغییر روش است، حال آنکه تا چندی پیش به این روش با دیدی منفی نگریسته می‌شد. با وجود این، بسیاری از مؤسسات مالی با درک فرصت بدست آمده برای آگاهی یافتن از وضعیت پس‌اندازها، سرمایه‌گذاری‌ها و کارت‌های اعتباری مشتریان و نیز میزان وام‌ها و بدهی‌های مشتریان به رقبای و همین‌طور نگرانی از اینکه چه بسا پیشگامان غیر مالی در عرصه ذخیره و انباشت داده‌ها، رابطه‌ای را پی‌ریزی نمایند که بین ایشان و مشتریان آنها قرار گیرد، داخل معرکه شده‌اند و خود را به روش ذخیره انباشت داده‌ها مرتبط کرده‌اند. Myciti.com متعلق به مؤسسه Citigroup نخستین بانکی بود که در میان سایر بانک‌ها زمینه ذخیره و انباشت داده‌ها را فراهم آورد و در پی آن، خیریه‌هایی از مؤسسات، Chase Manhattan، Merrill Lynch، Morgan Stanley، Dean Witter، First Union Corp به گوش رسید مبنی بر اینکه برای ارایه راه‌حل و راهکارهایی در خصوص ذخیره و انباشت داده‌ها نقشه‌هایی را ترتیب داده‌اند.

روش ذخیره و انباشت داده‌ها در نخستین روزهای حیات خود به عنوان مزاحمت و فضولی در کار سیستم‌های اطلاعات مالی تلقی می‌شد، زیرا در این روش، اطلاعات از طریق تکنیکی گردآوری می‌شود که به روش گیرانداختن اطلاعات از روی تصویر (Screen Scraping) معروف است. خیلی مختصر و مفید بگویم که روش فوق مشتریان را ملزم می‌سازد تا کلمه‌های رمز و اسامی کاربر را به وب سایتی که از آن اطلاعات می‌گیرند و می‌خواهند مجتمع و یکپارچه شود، تحویل

دهند. سپس، رویات‌های نرم‌افزاری خاص انباشت و ذخیره داده‌ها، که در حیات مبدل مشتری در می‌آیند، کلمات رمز و اسامی کاربر را مورد استفاده قرار می‌دهند تا به این سایت‌ها، بانک‌ها، بورس‌های خرید و فروش اوراق بهادار، تهیه‌کنندگان کارت‌های اعتباری - وارد شوند و داده‌ها و اطلاعات را بازیابی کنند. ذخیره‌کننده‌ها نیز داده‌ها را به یک فرمت استاندارد تبدیل می‌کنند و آن را به عنوان خلاصه‌ای که در وب سایت نمایش داده می‌شود، به مشتری عرضه می‌دارند.

در آغاز، نرم‌افزار مورد استفاده برای گیرانداختن اطلاعات از روی تصویر به علت ساختارهای متفاوت وب سایت‌ها قادر نبود داده‌ها و اطلاعات درست را بیابد و این خود به مواردی از قلم افتاده یا حذف شده و بروز اشتباهاتی منجر می‌شود. با این همه، در حال

● دسترسی تلفن‌های همراه به اطلاعات خدمات مالی، عاملی مهم در جهت سوق دادن اینترنت به سوی ذخیره کردن و انباشت داده‌های مسربوط به صورت حساب‌هاست.

حاضر، نرم‌افزاری وجود دارد که به ویژه برای یافتن داده‌ها و اطلاعات مالی تنظیم و طراحی می‌شود نه آنکه فقط HTML را بخواند.^(۱)

به گفته Yodlee، احتمال دارد در آینده به جای ترکیب فعلی فرمت‌ها، پروتکل یا توافقنامه‌ای واحد، متحدالشکل و غنی‌تر حاوی داده‌ها وجود داشته باشد.^(۲) مثل IFX که شاید بتواند اهداف چندمنظوره و متعدد کمپانی‌های مالی را تامین کند. تحول و رشد تدریجی صنعت ذخیره و انباشت داده‌ها به سوی استاندارد تبادل آزاد داده‌ها پیش می‌رود و این امر با شراکت اخیر VerticalOne واحد تابعه مؤسسه SI Corporation که مقر آن در آتلانتاس و Yodlee.com، دو شرکت پیشگام و پیشرو در صنعت ذخیره و انباشت داده‌ها تأیید می‌شود.

صنعت ذخیره و انباشت داده‌ها به سوی مرحله‌ای پویاتر و پرتحرک‌تر از خدمات ارزش افزوده پیش می‌رود، مانند انتقال خودکار وجوه و سرمایه‌ها، و این در حالی است که ذخیره‌کننده‌های داده‌ها درصددند تا توابع و کارکردهایی مانند تجزیه و تحلیل اختصاصی

دارایی‌ها و ترسیم نمودار عملکرد را نیز اضافه کنند. مؤسسه SI Corporation با درک این مهم، سوییت مشتری را راه‌اندازی کرد و این خود، راه‌حلی است که بانک‌ها را قادر می‌سازد تا سرویسی کاملاً یکپارچه و مجتمع را فراهم آورند. سرویس مورد نظر از این قابلیت برخوردار است که به مشتریان امکان می‌دهد تا در هر زمان و در هر کجا که می‌خواهند، از طریق یک وب سایت انتخاب شده در مؤسسه به عملیات بانکی، کارت‌های اعتباری و حساب‌های بدهی‌ها و دیون رسیدگی کنند.

بدیهی است که موضوعات بسیاری باقی می‌مانند که هنوز هم ضرورت دارد در مورد آنها تصمیم گرفته شود، موضوع‌هایی مانند امنیت و مصون ماندن داده‌ها و اطلاعات از کلاهبرداری، شیادی و مزاحمت‌های کامپیوتری، اطلاعات محرمانه مشتریان و نظارت و کنترل بر ذخیره‌کننده‌ها و همیت‌طور تعهدات و بدهی‌ها، آن هم در زمانی که کارها به خوبی پیش نمی‌رود و عیب و ایرادی در کار بوجود می‌آید. بزرگترین نگرانی بانک‌ها این است که نتوانند بگویند چه کسی از داده‌ها استفاده می‌کند: مشتری، مزاحم کامپیوتری یا یک ذخیره‌کننده. دیگر آنکه، با حرکت به سوی ذخیره و انباشت داده‌ها به صورت فعال - که در آن، انتقال سرمایه‌ها و پرداخت صورت‌حساب‌ها نیز ممکن است صورت گیرد - تعهدات و بدهی‌ها، موضوعی اساسی و مهم می‌شود.

البته احتمال دارد که در کوتاه‌مدت، فوایدی حاصل نشود، اما در درازمدت شاید تسویه حساب کلان مشتری با کمپانی‌های مالی، خود را به صورت وثیقه حسن انجام کار مشتری، سهم افزایش یافته کیفیت پول (موجودی) و درآمدهای متنوع نشان دهد. در ذخیره و انباشت داده‌ها، برای آغازگرها مزیت و امتیازی وجود دارد، خانم سینگ در این باره اظهار می‌دارد: «احتمال اینکه مشتریان در دو جا (دوسایت) اقدام به ذخیره و انباشت داده‌ها بکنند، خیلی ضعیف است.» ■

زیر نویس‌ها

(۱) HTML صفحه بکر، رایج و معمولی در سیستم است که هنوز تخصصی نشده، یعنی هنوز اطلاعاتی در آن ریخته نشده است.
(۲) پروتکل عبارتنست از فواعد، رمزها و مقررات مورد توافق برای ارسال داده‌ها.