

فناوری در خدمت مشتریان: فرصتها و تهدیدها

منبع: banker – تلخیص و ترجمه: فرشته اسدزادیان – واحد ارزی اهوراز

در عرصه های رقابت تجاری، بنگاههای اقتصادی برای جلب رضایت مشتریان و تسهیل فعالیتهای کارکنان سازمان خود باید روشهای مختلف خدمات نوین را بکار گیرند. البته باید دانست که استفاده از این خدمات خطرات امنیتی نیز در پی دارد.

دنیاي تجارت تاکنون نتوانسته همگام با خدمات نوین در تعامل میان کارکنان خود و مشتریان پیش برود. غالباً درصد ریسک استفاده از چنین خدماتي چنان بالاست که موسسات ارائه دهنده خدمات فناوري اطلاعات به آنها به دیده بي اعتمادي و بي توجهي مي نگرند و در بسياري موارد حتي از بکارگيري آنها منصرف مي شوند.

این شیوه نگرش قابل پذیرش نیست. ورود تلفن های هوشمند، رایانه های لمسی، رسانه های اجتماعی و سیل فناوری هایی که در زیر پرچم web ۲ خودنمایی می کنند برای بهره‌وری از نیروی کار و تعامل با مشتریان نقش بسزائی دارند. یک تحقیق نشان داد که ۶۰٪ بنگاههای اقتصادی میزان آشنائی خود با رسانه های اجتماعی را در سطح ابتدائی می دانند و ۹۰٪ آنها برای سرمایه گذاری در این عرصه ها تا سال ۲۰۱۲ برنامه ریزی کرده اند و حتی برخی برای تعامل بهتر با مشتریان ۱۰٪ کل بودجه خود را صرف ارائه خدمات نوین می کنند.

رایانه لمسی اپل، با فروش سه میلیون دستگاه در ۸۰ روز آغازین کار خود، در ابتدا به نظر یک وسیله سرگرمی می آمد ولی در حال حاضر، بخش عظیمی از مشتریان برای عملیات بانکداری اینترنتی خود از آن استفاده می کنند. برخی بانکها حتی برای مصارف درون سازمانی از رایانه های لمسی بجای رایانه های شخصی استفاده می کنند.

بکارگیری چنین خدماتی برای موسسات تجاری حائز اهمیت است، البته در استفاده از آنها خطراتی نیز وجود دارد و باید گفت که بررسی معضلات امنیتی کاری بس دشوار است، بسیاری از کارشناسان اهمیت توجه به این خطرات را متذکر شده اند.

تهدیدها و چالشها

مزایای این خدمات نوین آنقدر زیادند که بعضاً قابل اغماض نیستند، ولی خطراتی در بکار بردنشان نیز وجود دارند که می تواند منجر به بروز مشکلاتی برای بانکها و بنگاههای اقتصادی گردد. خطر اصلی ورود تلفن های همراه به عرصه فناوری مساله از دست رفتن اطلاعات مثلاً از طریق جاماندن تلفن های همراه در وسایل حمل و نقل می باشد که در شهری مانند لندن، حداقل ۱۰۰۰۰ دستگاه در ماه تخمین زده شده است. این مساله در خصوص تلفن های همراه مشکل بزرگی است زیرا این وسایل کوچک در مقایسه با رایانه های همراه بسیار سریعتر گم می شوند.

رسانه های اجتماعی روشهای ارتباطی را تسهیل می کنند و براحتی می توان اطلاعات را با شخص مورد نظر به اشتراک نهاد. لو رفتن اطلاعات این رسانه ها از دغدغه های کاربران است. امید است که موسسات امنیتی وسایلی را برای تامین امنیت خاطر شرکتها و کاربران فراهم کنند.

در حال حاضر برای دسترسی به اطلاعات شخصی باید اقدامات امنیتی بکار بست، تا اطلاعات مورد سوء استفاده قرار نگیرد. البته راه حل هایی نیز وجود دارند اما از آنجائیکه این نرم افزارهای امنیتی جدیدند، درجه اطمینانشان هنوز ثابت نشده است، علاوه بر آن معرفی وسایل و روشهای جدید ارتباطات ممکن است منجر به بروز اختلالاتی در عملکرد درون سازمانی بنگاههای اقتصادی گردد. علاوه بر موضوع از دست رفتن اطلاعات که مساله نگران کننده ای است، موضوع نظارت بر این خدمات و جلوگیری از سوء استفاده از اطلاعات از دیگر نگرانی هاست. برای مثال یک مرکز مالی در انگلستان، از تمامی شرکتهایی که فعالیتهای تجاری انجام می دهند درخواست کرد تا تمامی مکالمات ارسالی و دریافتی خود را ضبط کنند.

بدیهی است که کانالهای ارتباطی ضبط نشده قابل دسترسی نیستند، بنابراین موسسات فناوری اطلاعات باید بدنبال راههایی باشند که صفحات وب نیز مانند گوشی های تلفن همراه قابل پیگیری باشند، البته این امر با توجه به ورود تلفن های همراه اینترنتی به بازار کار دشواری است.

حل چالشها

اگر موسسات مالی بخواهند از خدمات نوین بهره مند شوند، باید روشهای مدیریت این خطرات را بیاموزند، گر چه این مساله در گفتار بسیار ساده تر از عمل است. وقتی بحث استفاده از ابزارهای خارج از سازمان در محیط تجاری پیش می آید، موسسات فناوری اطلاعات باید ابزارهای فراساختاری را برای کنترل آنها در دست داشته باشند. باید دانست این ابزارها بخوبی بکار گرفته و مدیریت شوند. مساله امنیت اطلاعات، چگونگی حفظ آنها و جلوگیری از سوء استفاده از اطلاعات همگی مسائل مهمی هستند. با توجه به اینکه تمامی اطلاعات اشخاص به مراکز اطلاعاتی سپرده می شوند، باید اطمینان حاصل نمود که اطلاعات براحتی قابل دسترسی نیستند و کسی که وارد شبکه ما می شود، سطح دسترسی مشخصی برای استفاده از اطلاعات تعریف شده باشد. در اینجا مساله نیاز به یک سکوی امنیتی فناوری اطلاعات مطرح می شود که با نیازهای خدمات نوین همگام باشد، در غیر اینصورت موسسات فناوری اطلاعات با مشکلات غیرقابل جبرانی مواجه خواهند شد.

آموزش پرسنل در استفاده از خدمات نوین نیز نقش بسزائی در پیشبرد اهداف سازمان دارد، لازم است کاربران اصول و بایدها و نبایدها را بدانند و مدیریت سازمان در سطحی بالاتر به کار آنها نظارت داشته باشند. خط مشی ها و استانداردهای سازمان مشخص شوند و کارکنان موظف به پیروی از آنها باشند.

برای اینکه خدمات نوین جایگاه خود را در موسسات بیابند، سازندگان آنها نیز در این خصوص مسئولند. آنها باید شیوه استفاده صحیح محصولات خود را توضیح دهند. سازندگان رسانه های اجتماعی بر این امر واقفند و در واقع رمز موفقیت خود را در تعداد کاربران می دانند.

فیس بوک نمونه ای بسیار خوب است. این صفحه اینترنتی تقریباً قابل دسترسی برای همه می باشد. بنگاههای اقتصادی نیز مایلند کاربران بیشتری داشته باشند، پس باید تمهیدات لازم در این خصوص را فراهم کنند.

ارائه دهندگان خدمات -سازندگان تلفن های همراه و یا شبکه های اجتماعی -برای موفقیت در عرصه های تجاری باید با جهان مالی همراه شوند. وقتی بحث سازندگان شبکه های اجتماعی و یا تلفن های همراه به میان می آید، در نهایت آنهایی موفق خواهند بود که نگرانی های امنیتی را به اندازه کافی مورد توجه قرار دهند.