

مقدمه

در اجرای مفاد ماده ۷ دستورالعمل اجرایی افشای اطلاعات شرکت‌های ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادار (مصوب مورخ ۱۳۸۶/۰۵/۰۳ و اصلاحیه‌های مورخ ۱۳۸۸/۰۴/۰۶، ۱۳۸۹/۰۶/۲۷، ۱۳۹۶/۰۴/۲۸، ۱۳۹۶/۰۹/۱۴ و ۱۳۹۷/۰۸/۰۶ هیئت مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار) شرکت‌هایی که سهام آن‌ها نزد بورس اوراق بهادار تهران و یا فرابورس ایران پذیرفته شده باشد، موظف به تهیه و افشای گزارش تفسیری مدیریت در مقاطع میان دوره‌های ۳، ۶ و ۹ ماهه و همچنین مقطع سالانه می‌باشند. گزارش تفسیری مدیریت باید همراه با صورت‌های مالی و یادداشت‌های همراه آن مطالعه شود. این گزارش شامل جملات آینده‌نگری که با رویدادهای آتی یا عملکرد مالی آتی شرکت در ارتباط می‌باشد. کلماتی نظیر **پیش‌بینی، باور، برآورد، انتظار، تمایل، خواسته، احتمالاً** و اصطلاحات مشابهی که به شرکت مربوط است بیانگر جملات آینده‌نگر است. جملات آینده‌نگر نشان‌دهنده انتظارات، باورها یا پیش‌بینی‌های جاری از رویدادها و عملکرد مالی آتی است. این جملات در معرض ریسک‌ها، عدم قطعیت‌ها و مفروضات غیرقطعی قرار دارند. بنابراین نتایج واقعی ممکن است متفاوت از نتایج مورد انتظار باشند. لذا گزارش تفسیری مدیریت اخیر مطابق با ضوابط تهیه گزارش تفسیری مدیریت (مصوب مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۴ و اصلاحیه مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۰۶ هیئت مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار) و راهنمای بکارگیری ضوابط تهیه گزارش تفسیری مدیریت تهیه و در تاریخ ۱۴۰۲/۰۴/۳۱ به تایید هیئت مدیره شرکت توسن رسیده است.

روح‌اله لهرابیان	سید روح‌اله فاطمی اردکانی	آرش بابایی	امید ترابی	ناصر حکیمی
رئیس هیئت مدیره	نائب رئیس هیئت مدیره	مدیرعامل و عضو هیئت مدیره	عضو هیئت مدیره	عضو هیئت مدیره
نماینده شرکت سرمایه گذاران فناوری تکوستا	نماینده شرکت تدبیرگران فناوری فردای ایرانیان	نماینده شرکت رسام فناوری پایا	نماینده شرکت پیشتاز پردازش پارس	نماینده شرکت توسعه خدمات اقتصاد آرمان
امضاء	امضاء	امضاء	امضاء	امضاء

فهرست مطالب

۱- بخش اول: ماهیت کسب و کار.....	۱
۱-۱- مقدمه‌های در خصوص صنعت بانکداری.....	۱-۱
۱-۲- نگاهی بر شرکت توسن.....	۱-۲
۱-۲-۱- تاریخچه توسن.....	۱-۲-۱
۱-۲-۲- موضوع فعالیت.....	۱-۲-۲
۱-۲-۳- مشتریان.....	۱-۲-۳
۱-۲-۴- رسالت وجودی.....	۱-۲-۴
۱-۲-۵- ارزش‌های بنیادین.....	۱-۲-۵
۱-۲-۶- رویکرد سازمانی.....	۱-۲-۶
۱-۲-۷- ساختار سازمانی.....	۱-۲-۷
۱-۲-۸- سهامداران عمده توسن.....	۱-۲-۸
۱-۲-۹- ترکیب اعضای هیئت مدیره.....	۱-۲-۹
۱-۳- نقش راهکارهای نرم‌افزاری در صنعت بانکداری.....	۱-۳
۱-۴- معرفی و بررسی صنعت از منظر داخلی.....	۱-۴
۱-۵- جایگاه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در اقتصاد جهانی.....	۱-۵
۲- بخش دوم: اهداف و راهبردهای مدیریت.....	۱۶
۲-۱- چشم‌انداز.....	۲-۱
۲-۲- سیاست‌ها.....	۲-۲
۲-۳- برنامه‌های استراتژیک و عملیاتی.....	۲-۳
۳- بخش سوم: محصولات و بازار.....	۲۰
۳-۱- محصولات و خدمات.....	۳-۱
۳-۱-۱- سیستم بانکداری متمرکز بنکو.....	۳-۱-۱
۳-۱-۲- بانکداری دیجیتال.....	۳-۱-۲
۳-۱-۳- ریزوم بانک: نئو بانک توسن.....	۳-۱-۳
۳-۱-۴- کسب‌وکار هوشمند بانکی.....	۳-۱-۴
۳-۱-۵- خدمات حرفه‌ای.....	۳-۱-۵
۳-۱-۶- خدمات زیرساختی.....	۳-۱-۶
۳-۱-۷- پروژه‌های خاص، ملی و دولت الکترونیک.....	۳-۱-۷
۳-۲- رویکردهای جدید توسعه محصول.....	۳-۲
۳-۳- سهم توسن در صنعت کشور و جایگاه رقبا.....	۳-۳
۳-۴- تحلیل رقبا.....	۳-۴
۳-۵- افتخارات و موفقیت‌ها.....	۳-۵
۴- بخش چهارم: منابع، ریسک‌ها و روابط.....	۳۶
۴-۱- سرمایه انسانی.....	۴-۱
۴-۲- خدمات رفاهی کارکنان.....	۴-۲
۴-۳- آموزش نیروی انسانی.....	۴-۳
۴-۴- ریسک‌ها و برنامه‌های مقابله با ریسک و سنجش میزان اثربخشی راهبردها.....	۴-۴
۴-۴-۱- عوامل ریسک شرکت.....	۴-۴-۱
۴-۴-۲- ریسک سیاسی.....	۴-۴-۲
۴-۴-۳- ریسک نوسانات نرخ بهره.....	۴-۴-۳
۴-۴-۴- ریسک نرخ تورم.....	۴-۴-۴

۴۰	ریسک تجاری	۴-۴-۵
۴۰	ریسک اعتباری	۴-۴-۶
۴۰	ریسک منابع انسانی	۴-۴-۷
۴۰	ریسک نقدینگی	۴-۴-۸
۴۱	ریسک قراردادی	۴-۴-۹
۴۱	ریسک مالی	۴-۴-۱۰
۴۳	بخش پنجم: نتایج عملیات مالی	۵
۴۳	خلاصه نتایج مالی توسن	۵-۱
۵۱	شاخص عملکرد مالی شرکت	۵-۲
۵۱	دارایی‌های جاری	۵-۲-۱
۵۱	دارایی‌های ثابت مشهود	۵-۲-۲
۵۱	بدهی‌های جاری	۵-۲-۳
۵۱	بدهی بلندمدت	۵-۲-۴
۵۲	سرمایه‌گذاری بلندمدت	۵-۲-۵
۵۲	سرمایه	۵-۲-۶
۵۳	درآمدهای عملیاتی	۵-۲-۷
۵۴	هزینه	۵-۲-۸
۵۵	سود عملیاتی و سود خالص	۵-۲-۹
۵۵	وجه نقد حاصل از فعالیت‌های عملیاتی	۵-۲-۱۰
۵۵	سیاست تقسیم سود و سود سهام پرداختنی	۵-۲-۱۱
۵۶	چشم‌اندازها (اهداف مالی و غیرمالی)	۵-۳
۵۶	شاخص‌های عملکرد غیرمالی	۵-۴
۵۸	شاخص‌های عملکردی مالی	۵-۵
۵۸	نسبت‌های مالی	۵-۵-۱
۵۸	توضیحات در مورد نسبت‌های مالی	۵-۵-۲

بخش اول

ماهیت کسب و کار

۱- بخش اول: ماهیت کسب و کار

۱-۱- مقدمه‌ای در خصوص صنعت بانکداری

تصور پیشرفت و توسعه صنعت بدون حضور و حمایت صنعت بانکداری امری ناممکن است. در این صنعت بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری نقش پررنگی در پیشرفت تمام صنایع کشور ایفا کرده و وظیفه سنگینی در این خصوص در آینده بر عهده دارند. با نگاهی بر وضعیت بانکداری ایران مشخص است که از اوایل دهه ۸۰، خصوصی‌سازی در این صنعت آغاز شده و در سال‌های اخیر ساختار این بازار دچار تغییرات بنیادین شده است. با رشد بانکداری خصوصی انتظار می‌رود که وضعیت رقابتی ایجاد شود و موجب افزایش کارایی در این صنعت شود. هر چند که با نگاهی بر تحقیقات انجام شده در این موضوع مشخص شده است که در سال‌های اخیر فضای رقابتی ملایمی در این حوزه ایجاد شده است و موجب شده است تا بانکداری دولتی سهم کمتری در بازار داشته باشند.

۱-۲- نگاه‌ی بر شرکت توسن

۱-۲-۱- تاریخچه توسن

شرکت توسعه سامانه‌های نرم‌افزاری نگین (سهامی عام) به شناسه ملی ۱۰۱۰۳۶۳۷۸۰۹ در تاریخ ۱۳۸۷/۰۳/۲۲ به صورت شرکت سهامی خاص تاسیس شد و طی شماره ۳۲۳۴۱۷ مورخ ۱۳۸۷/۰۳/۲۲ در اداره ثبت شرکتها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسیده است. در تاریخ ۱۳۹۸/۰۸/۲۹ به موجب صورتجلسه مجمع عمومی فوق العاده مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۲۰ به شرکت سهامی عام تبدیل شد. شرکت در تاریخ ۱۳۹۹/۰۹/۰۵ در بازار اول شرکت فرابورس پذیرفته و با نماد معاملاتی توسن در گروه رایانه و فعالیت‌های وابسته به آن و زیرگروه مشاوره و تهیه نرم‌افزار و با کد ۷۲۲۰ و شماره ثبت ۱۱۸۰۴ در تاریخ ۱۳۹۹/۱۱/۲۶ در سازمان بورس و اوراق بهادار ثبت و سهام آن برای اولین بار در تاریخ ۱۴۰۰/۰۶/۲۴ مورد معامله قرار گرفته است. در حال حاضر، شرکت توسعه سامانه‌های نرم‌افزاری نگین (سهامی عام) جزو شرکت‌های فرعی شرکت سرمایه‌گذاران فناوری تک وستا (سهامی خاص) است و شرکت نهایی گروه، شرکت سرمایه‌گذاران فناوری تک وستا (سهامی خاص) می‌باشد. نشانی مرکز اصلی شرکت در تهران - خیابان گاندی، خیابان شهید پالیزوانی (هفتم) پلاک ۱۴ و کدپستی ۱۵۱۷۶۴۳۹۱۱ است و محل فعالیت اصلی آن در شهر تهران واقع است.

این شرکت با جذب و بهره‌گیری از نیروهای متخصص و کارآمد، امکانات سخت‌افزاری موجود و همچنین دانش فنی بهنگام جهانی توانسته است جایگاه خود را در بازارهای پولی و مالی کشور و زیرمجموعه‌های آن، به نحوی مطلوب توسعه دهد.

محصولات شرکت توسن در اکثر بانک‌های خصوصی و برخی بانک‌های دولتی و بسیاری از مؤسسات مالی و اعتباری کشور در حال استفاده است. به علت به‌کارگیری آخرین تکنولوژی‌ها و معماری‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، مشتریان این محصولات، دارای سیستم‌های یکپارچه در سطح کشور می‌باشند و انواع خدمات آنلاین و آفلاین را به مشتریان خود ارائه می‌نمایند.

۱-۲-۲- موضوع فعالیت

موضوع فعالیت اصلی شرکت عبارت است از:

۱. انجام فعالیت‌های اتوماسیون نوین اقتصادی
۲. تولید و ارائه سیستم‌های جامع در زمینه سخت‌افزار و نرم‌افزار
۳. مشاوره در زمینه سخت‌افزار، نرم‌افزار و ارتباطات
۴. خرید، فروش، صادرات و واردات کلیه خدمات و تجهیزات فن‌آوری اطلاعات، ارتباطات و رایانه
۵. انجام فعالیت‌های پشتیبانی و نظارت بر تجهیزات و امور مرتبط با فن‌آوری اطلاعات، ارتباطات و رایانه
۶. طراحی، نصب، راه‌اندازی و اجاره مرکز داده‌ها و مشاوره در امور شبکه‌های رایانه‌ای
۷. طراحی، تولید و ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزارهای رایانه‌ای اعم از سفارش مشتری و بسته‌های نرم‌افزاری و صادرات و واردات نرم‌افزارهای رایانه‌ای و خدمات پشتیبانی آنها
۸. ایجاد بستر فعالیت جهت نرم‌افزارها و اپلیکیشن‌ها (اکوسیستم)

موضوع فعالیت فرعی شامل موارد زیر است:

۱. انجام هرگونه سرمایه‌گذاری از جمله سرمایه‌گذاری در شرکت‌های بورسی و غیربورسی و سایر محصولات عرضه شده در بازار پول و سرمایه داخل و خارج کشور
۲. انتشار اوراق تأمین مالی و قبولی سمت در آنها
۳. سرمایه‌گذاری و پشتیبانی مالی و فنی و علمی مستقیم در فعالیت‌های علمی و تحقیقاتی شرکت‌های دانش‌بنیان و شرکت‌های نوپا و ایده‌های مرتبط با فعالیت شرکت
۴. اخذ وام و تسهیلات و اعتبارات از بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری
۵. انعقاد قرارداد با اشخاص حقیقی و حقوقی و شرکت در نمایشگاه‌های داخلی و خارجی

۳-۲-۱- مشتریان

مشتریان توسن را بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری دولتی و خصوصی داخلی و خارجی و ارگان‌های دولتی تشکیل می‌دهند.

BANKS AND FINANCIAL INSTITUTIONS



E-GOVERNMENT



PAYMENT SERVICE PROVIDER COMPANIES



INTERNATIONAL MARKETS



FINANCIAL CHAIN ECOSYSTEM



مشتریان و شرکای تجاری توسن

۴-۲-۱- رسالت وجودی

رسالت شرکت توسن بر اساس اسناد بالادستی حوزه بانکداری و سیاست‌های کلان مدیریت و با نگاهی بر افق آینده، تدوین شده است.

پیشگامی در حوزه فناوری اطلاعات، خلاقیت و نوآوری، تجربه‌های تازه و ارزش‌آفرینی با بهره-گیری از دانش و فناوری نوین

۵-۲-۱- ارزش‌های بنیادین

توسن همواره بیشترین تلاش را به‌منظور اجرا و تعهد به ارزش‌های بنیادین خویش می‌نماید. ما بر این باوریم که نتیجه این امر موفقیت و افزایش رضایت مشتریان است.

- کسب رضایت مشتری از طریق ارائه خدمات و ایجاد ارزش افزوده
- صداقت و امانت
- توجه به رشد کارکنان
- پایبندی به ارزش‌های اخلاقی و اسلامی
- تعهد و وفاداری نسبت به مشتریان
- ارتقا فرهنگ و جایگاه نام ایرانی
- افزایش رفاه مردم از طریق ایفای نقش مؤثر در بهبود ارائه خدمات مالی و دولت الکترونیک

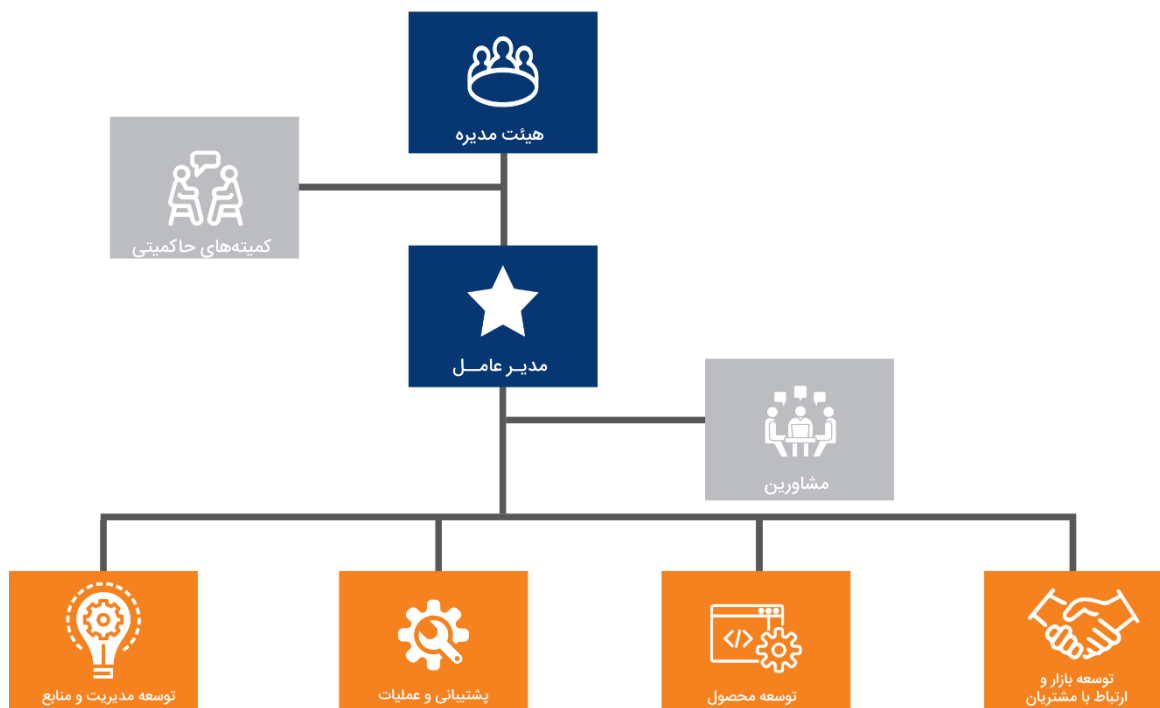
۶-۲-۱- رویکرد سازمانی

با توجه به رسالت سازمان و چشم انداز ترسیم شده برای آینده، می توان رویکردهای مختلفی برای ادامه راه سازمان تدوین نمود. شرکت توسن در این راستا مفاهیم بنیادین زیر را به عنوان رویکردهای سازمانی تبیین نموده است:

- دانش محوری و استفاده از تجربیات گذشته
- همدلی و همسویی و شفافیت در تعامل تیمی
- حرکت از تفکر مسئله محور به امکان محور
- تقویت رویکردهایی با محوریت عملکرد بالاتر
- تعامل و عدم مرزبندی بین تیم‌های سازمانی

۱-۲-۷ ساختار سازمانی

ساختار سازمانی توسن به شکل زیر است.



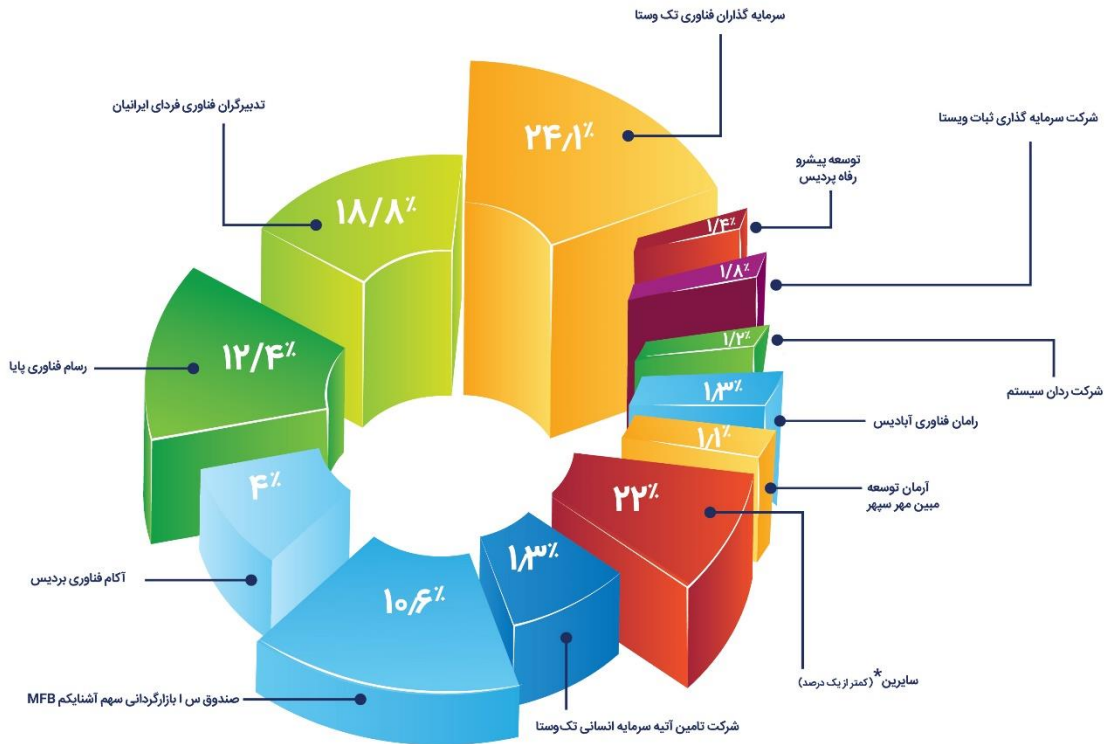
معاونت

هیئت عامل

ساختار سازمانی

۸-۲-۱- سهامداران عمده توسن

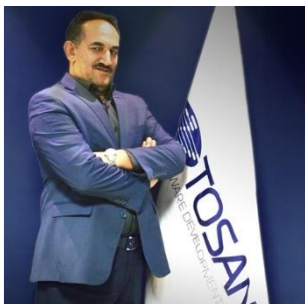
ترکیب سهامداران عمده توسن به صورت شکل زیر است.



* به تعداد ۲۳۴,۶۲۸ سهامدار حقیقی و ۴۳۳ سهامدار حقوقی

ترکیب سهامداران عمده توسن

۹-۲-۱- ترکیب اعضای هیئت مدیره



روح‌اله لهرابیان

رئیس هیئت مدیره

نماینده شرکت سرمایه گذاران فناوری تک‌وستا

عضو غیرموظف

کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی



سید روح‌اله فاطمی اردکانی

نائب رئیس هیئت مدیره

نماینده شرکت تدبیرگران فناوری فردای ایرانیان

عضو موظف

دکترای رشته مدیریت راهبردی کسب و کار (DBA)



آرش بابایی

مدیرعامل و عضو هیئت مدیره

نماینده شرکت رسام فناوری پایا

عضو موظف

دکترای رشته مدیریت کسب و کار در حوزه مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری



امید ترابی

عضو هیئت مدیره

نماینده شرکت پیشتاز پردازش پارس

عضو غیر موظف

دکترای رشته فاینانس



ناصر حکیمی
عضو هیئت مدیره
نماینده شرکت توسعه خدمات اقتصاد آرمان
عضو غیرموظف
کارشناسی ارشد مدیریت مالی



علی اکبر نامداری خلیل آباد
عضو علی‌البدل هیئت مدیره
نماینده شرکت ردان سیستم
عضو غیرموظف



مجید آرزومند
عضو علی‌البدل هیئت مدیره
نماینده شرکت فناوری تکوستا آرمان
عضو غیرموظف

۱-۳- نقش راهکارهای نرم‌افزاری در صنعت بانکداری

نگرش به فناوری اطلاعات و روند آن در کشورهای پیشرفته دنیا حاکی از سرعت و وسعت روند تغییرات این فناوری است به گونه‌ای که به تحولات شگرفی در ساختارهای بنیادین ارتباطی جوامع منجر شده است. بانک‌ها نیز از این قاعده مستثنی نبودند و استفاده از فناوری اطلاعات در میان بانک‌ها به منظور ارائه خدمات بهینه و سریع با گسترش قابل توجهی روبرو بوده است، به طوری که درصد هزینه فناوری اطلاعات به کل هزینه‌ها در صنعت بانکداری نسبت به سایر صنایع بیشتر است که این نکته وابستگی حیات صنعت بانکداری به فن‌آوری اطلاعات را بیان می‌کند.

میزان رشد سیستم‌های بانکداری و بازارهای سهام هر کشور را می‌توان زمینه اصلی توسعه اقتصادی به ویژه در کشورهای در حال توسعه دانست. بازار مالی هر کشور شامل مقامات پولی آن کشور، سپرده‌های بانکی و سایر فعالیت‌های شرکت‌ها و موسسات مالی مانند شرکت‌های بزرگ لیزینگ، وام‌دهندگان، شرکت‌های بیمه، صندوق‌های بازنشستگی و صرافی‌ها است.

نگرش به فناوری اطلاعات و روند آن در کشورهای پیشرفته دنیا حاکی از سرعت و وسعت روند تغییرات این فناوری است به گونه‌ای که به تحولات شگرفی در ساختارهای بنیادین ارتباطی جوامع منجر شده است. بانک‌ها نیز از این قاعده مستثنی نبودند و استفاده از فناوری اطلاعات در میان بانک‌ها به منظور ارائه خدمات بهینه و سریع با گسترش قابل توجهی رو به رو بوده است، به طوری که درصد هزینه IT به کل هزینه‌ها در صنعت بانکداری و مالی نسبت به سایر صنایع بیشتر است که این نکته وابستگی حیات صنعت بانکداری به فن‌آوری اطلاعات را بیان می‌کند.

اولین بانک تماماً اینترنتی دنیا در سال ۹۹ در آمریکای شمالی آغاز به کار کرد. پیرو جو حاکم بر آن سالها، گمان می‌رفت که بانکداری تماماً اینترنتی چاره کار باشد. چند سال بعد از بین انبوه بانکهای تماماً اینترنتی دایر شده، تنها بانکهایی دوام یافتند که وابستگی شفافی به یک بانک واقعی داشتند. در ایران نیز موضوع بانک مجازی در دستور کار قرار گرفت و حتی چندین گروه برای تاسیس اولین بانک تماماً اینترنتی ایران پیشقدم شدند که میسر نشد و برنامه ارائه مجوز از سوی بانک مرکزی نیز کنار گذاشته شد. اکنون پس از دو دهه از طرح فکر تاسیس

بانک تماماً اینترنتی، سبک‌های جدیدی از آن در دنیا مجدداً در حال تاسیس است و البته اینبار بیشتر تاکید روی موبایل است.

بانکهای ایرانی، خصوصاً بانکهای بزرگ دولتی با هزینه‌های جاری بسیار سنگینی مواجه بوده و در دور باطلی از نکول تعهدات بدهکاران به بانک و پرداخت سود بالا به بستانکاران از بانک (سپرده‌گذاران) گرفتار شده، در نتیجه مدل کسب‌وکار سنتی بانکداری - درآمدهای مشاع - در آنها به شکست انجامیده، تبدیل به موتور تولید ضرر شده‌اند. طبق برخی گزارش‌ها، در سال گذشته بانک‌های بزرگ ما هر کدام در هر ساعت حدود یک میلیارد تومان زیان تولید کرده‌اند. ادامه چنین وضعیتی ممکن هست ولی هزینه‌های بسیار زیادی را به بازار پول و سپس اقتصاد واقعی تحمیل می‌کند.

در چنین فضایی، بهینه‌سازی و عمیق‌تر شدن استفاده از فناوری در بانک‌های موجود یک روند است که به سرعت دنبال شده و در کنار آن فراهم‌سازی بستر برای تولد بانک‌های تماماً الکترونیکی که اساساً مدل کسب‌وکار متفاوتی دارند، می‌تواند یک اقدام بسیار تاثیرگذار باشد.

چنانچه دستیابی به تورم تک‌رقمی و پایدار مدنظر سیاست‌گذاران است، بایستی نرخ بهره و نرخ سود سپرده‌ها نیز تک‌رقمی شود. این به معنای بازتعریف بسیاری از مفاهیم و مقررات در صنعت بانکداری است. به دلیل فرسودگی زیرساخت‌ها و ابزارها، بازتعریف بانکی در فضای جدید اقتصادی کشور، باید از نقطه آغازین صورت پذیرد. به عبارت دیگر بایستی بانک‌ها با برند نوین به‌عنوان بانک تماماً الکترونیکی ثبت و مشغول به فعالیت شده و سپس به مرور، شعب بانک فعلی که تحت مدل کسب‌وکار فعلی فعالیت کرده و زیان تولید می‌کنند، برخی از آنها تغییر ماهیت داده و تبدیل به مراکز خدماتی بانکی نوین شده و مابقی شعب جمع‌آوری و به عنوان دارایی‌های مازاد غیرمولد واگذار گردند.

بطور نمونه پیگیری چنین روندی توسط بانکهای اروپایی موجب تعطیلی چندین هزار شعبه بانکی در دهه اخیر شده است.

دنبال کردن چنین رویکردی موجبات رشد بسیار زیاد صنعت فناوری اطلاعات بانکی خواهد شد. همچنین موجب تاثیر بیشتر فناوری اطلاعات در کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدهای بانکها خواهد گردید.

۴-۱- معرفی و بررسی صنعت از منظر داخلی

در ابتدای قرن جدید، در اروپا، شواهد و قرائن متعددی نشان می‌داد که مدل فعالیت بانکها، متناسب با نیازمندی‌های جدید مردم و واقعیات اقتصادی نیست و محدود اقدامات صورت پذیرفته در صنعت بانکداری که توسط بانکهای مرکزی و اتحادیه‌های بانکداران صورت پذیرفته، به هیچ وجه کافی نبوده و به واقع فرصت‌سوزی شده است. مختصات حاکم بر صنعت بانکداری به‌عنوان صنعتی بسیار خاص، دیرینه بودن این صنعت و به تبع آن وجود تشکلهای بسیار قدرتمند، ارتباطات خاص شبکه بانکی و خصوصاً بانکهای بزرگ با بانکهای مرکزی، باعث شده بود که عملاً پیشبرد تغییرات قابل توجه توسط بانک مرکزی کشورها دست‌نیافتنی شود. خصوصاً هزینه عملیات پرداخت بالا بوده و حدود سه درصد از GDP کشورهای اروپایی بابت هزینه‌های پرداختی بود که به سرعت الکترونیکی شده بودند. در چنین فضایی بود که اتحادیه اروپا پس از سالها بررسی و برنامه‌ریزی، تغییراتی بزرگ را با تغییری کوچک ولی بنیادین برنامه‌ریزی کرد.

طی این تغییر به ظاهر کم اهمیت، بانکها به‌عنوان نگه‌دارنده اطلاعات مالی مشتریان، دارای حقوق و اختیارات و تعهداتی در رابطه با این اطلاعات بودند، که همگی حفظ می‌شد، به موجب یک قانون جدید، بانکها موظف شدند که بنا به دستور مشتری، اطلاعات مالی وی را به خود او و یا وکیلی که معرفی می‌کند، به‌صورت الکترونیکی ارائه دهند. فضا برای تشکیل شرکتهایی ایجاد شد که بدانها Third Party Provider می‌گویند.

لازم به ذکر است که از سالها قبل از آن شرکتهای Payment Service Provider در بازار اروپا تحت نظام رگولاتوری مشخصی فعالیت می‌کردند و به موجب آن توان ارسال دستور برای سیستم اطلاعاتی بانکها، مبنی بر بدهکار یا بستانکار نمودن حساب مشتری و در واقع تغییر در اطلاعات مالی مشتری را داشتند.

لذا شرکتهای Third Party هرگاه به دسترسی اطلاعات مالی مشتریان نیاز داشتند، می‌توانستند با وکالتی که از مشتری می‌گیرند، اطلاعات مالی وی را از بانک دریافت کرده و هرگاه که نیاز به انجام تراکنش بود، شرکتهای پرداخت را واسطه خود سازند.

این تغییر کوچک باعث شد شرکت‌هایی به وجود بیایند که مشابه بانک‌ها، هم به اطلاعات مالی دسترسی و هم بتوانند آنها را تغییر دهند. این شرکت‌ها شیفته تغییر و نوآوری هستند، در حالیکه بانک‌ها سرسختانه به دنبال حفظ وضع موجود می‌باشند. شرکت‌های جدید هم‌چنین تحت مقررات آزادانه‌تری فعالیت می‌کنند که این مساله نیز به تشدید نوآوری می‌انجامد.

بدین ترتیب مدل‌های کسب‌وکار با محوریت مشتری در کنار مدل‌های کسب‌وکار با محوریت سپرده که از مدت‌ها قبل توسط بانک‌ها عرضه می‌شد، در جامعه رواج یافته و باعث تحولات زیادی شده و خواهد شد.

در حال حاضر بیش از ۱۰ مدل کسب‌وکار وجود دارد که پایه آنها بر تجزیه و تحلیل اطلاعات مشتری است. به عبارت دیگر بانک‌ها به دلیل عدم تمرکز صحیح بر دارایی‌های خود، از مهم‌ترین دارایی غیرمحسوس خود که همان اطلاعات رفتارهای مشتریان است، غافل هستند؛ این تکنیک باعث تغییر وضعیت شده و اطلاعات رفتارهای مشتریان در اختیار کسب‌وکارهای نوپایی قرار می‌گیرد که اساساً از محل همین دارایی نامحسوس تولید ارزش افزوده می‌کنند.

شرکت‌های Third Party در سناریوی بالا، در واقع همان شرکت‌های صنعت فناوری اطلاعات بانکی هستند که اقدام به ارائه سرویس (Service Providing) می‌کنند.

یکی از دلایل گران بودن قیمت تمام شده خدمات بانکی در ایران، خصوصاً خدمت تسهیلات‌دهی، ناشی از ریسک بالای آن است. تجربه دهه اخیر غرب نشان داده که بخش عمده‌ای از مدیریت و کاهش ریسک با تکیه بر اطلاعات و پردازش آنها و انجام فرآیندها با اطلاعات کافی صورت می‌پذیرد. ظهور این شرکت‌ها باعث خواهد شد که از قدرت اطلاعات برای کاهش قیمت خدمات بانکی استفاده کرد.

یکی دیگر از موانع رشد صنعت فناوری اطلاعات بانکی، یکپارچه نبودن زیرساخت‌های پولی کشور با دیگر زیرساخت‌ها بوده است. به‌عنوان نمونه، موضوع استفاده از کارت هوشمند ملی در فرآیندهای بانکی نظیر احراز هویت مشتریان و استفاده از ابزار موبایل برای امضای دیجیتالی در شبکه بانکی را می‌توان مثال زد که این اوامر در مجموعه شرکت توسن برای نظام بانکی فراهم آمده و باعث بروز تحول اساسی در صنعت بانکداری و گسترش حوزه نفوذ بازار شرکتهای فناوری اطلاعات بانکی مثل شرکت توسن خواهد شد.

سهم اقتصاد دیجیتال در GDP ایران از ۲.۸ درصد در سال ۹۸ به ۶.۷ درصد در سال ۹۹ افزایش یافته است و پیش‌بینی می‌شود سهم آن در پایان سال ۱۴۰۰ به ۷.۲ درصد برسد این در حالی است که رشد اقتصادی کشور طی سال‌های گذشته همواره به دلایل مختلف از جمله تحریم‌ها منفی بوده است. فاصله میان ایران در مقایسه با کشورهای توسعه‌یافته‌ای نظیر آمریکا و انگلیس دلالت بر بازار بالقوه این کشور جهت دستیابی به سهم بیشتری از تولید ناخالص داخلی دارد. به علاوه، اختصاص سهم قابل توجهی از هزینه‌های نرم‌افزار و خدمات فناوری اطلاعات از کل هزینه‌های ICT گواهی بر اهمیت توسعه فناوری اطلاعات در دنیای رو به رشد امروزی است که بر جذابیت این بازار می‌افزاید. بدیهی است که کاهش این فاصله، تاثیرات عمیقی بر شکاف دیجیتال بین ایران و اقتصادهای توسعه یافته به‌جای خواهد گذاشت.

جایگاه فعلی ایران از نظر سهم فناوری اطلاعات در تولید ناخالص داخلی و صادرات نرم‌افزار اگرچه مطلوب به نظر نمی‌رسد، با این حال نشان از بازار بالقوه این بازار دارد. دستیابی به جایگاهی نظیر هند و مالزی به عنوان کشورهای برتر در زمینه نرم‌افزار نیاز به سرمایه‌گذاری و از میان برداشتن موانع رشد تولید ناخالص داخلی دارد.

۱-۵- جایگاه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در اقتصاد جهانی

فن‌آوری اطلاعات، جهان جدیدی را پی‌ریزی کرده است؛ جهانی که در آن، کارگران کارخانه‌های به‌جامانده از دوره‌ی صنعت‌گرایی فراموش شده و ظهور کارکنان متخصص و کاربران حرفه‌ای، هر روز و هر لحظه به رونق بخشی خدمات بیشتر می‌افزاید. در این مرحله جدید از جامعه‌ی فراصنعتی، که فرا رسیدن آن از دهه ۱۹۶۰ میلادی در آرای جامعه‌شناسان و اندیشمندان مختلف قابل پیش‌بینی بود، خلق ارزش‌افزوده از طریق پرداختن به فعالیت‌هایی اطلاعاتی همچون گردآوری، پردازش و به‌طور کلی مدیریت اطلاعات حاصل می‌شود. به‌طور کلی، استفاده از فن‌آوری موجب توسعه تجارت، تسهیل ارتباطات عوامل اقتصادی، فراهم کردن امکان فعالیت برای بنگاه‌های کوچک و متوسط، ارتقای بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در زمان شده است. از این رو کشورهای

بخش دوم

اهداف و راهبردهای
مدیریت

۲- بخش دوم: اهداف و راهبردهای مدیریت

۲-۱- چشم‌انداز

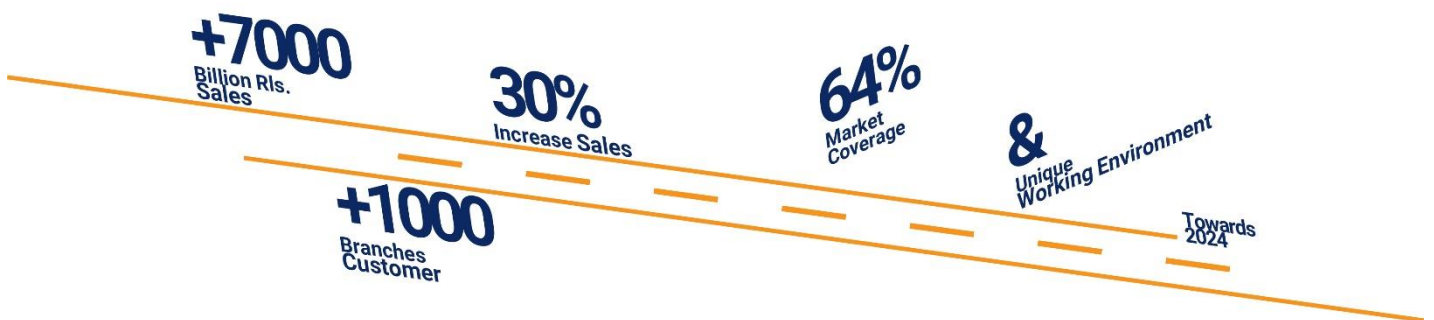
در چارچوب خطوط راهنما بر مبنای رسالت سازمانی و ارزشهای محوری، چشم‌اندازهای مختلف و مسیرهای متفاوتی برای تعالی سازمان وجود دارند. جهت ترسیم چشم‌انداز توسن، دیدگاه مدیریتی با رویکردی آینده‌محور تدوین شده است.

شرکت توسن در افق زمانی ۵ ساله در جمع چهارده شرکت برتر ارائه‌دهنده سرویس‌های بانکداری در جهان و برترین ارائه‌دهنده راهکارهای بانکداری اسلامی در دنیا خواهد بود

۲-۲- سیاست‌ها

سیاست‌های کلان سازمانی توسن بصورت زیر تعریف شده است:

- افزایش فروش حداقل ۳۰ درصد سالیانه به صورت مداوم
- افزایش فروش بین‌الملل به اندازه سهم درآمدی حداقل ۱۰ درصد در سال
- جذب مشتریان مقیاس بزرگ در سبد مشتریان توسن



رویکردهای سازمانی توسن بصورت زیر تعریف شده است:

- استفاده از تجربیات گذشته
- همدلی و همسویی و شفافیت در تعامل تیمی
- حرکت از تفکر مسئله محور به امکان محور
- تقویت رویکردهایی با محوریت عملکرد بالاتر
- محور مرزهای بین تیم‌های سازمانی

۲-۳- برنامه‌های استراتژیک و عملیاتی

راهبردهای استراتژیک توسن در حوزه‌های مختلف به صورت زیر تعریف شده است:

- نفوذ بیشتر در بازار جهانی و جذب مشتری جدید خارجی
- جذب مشتری داخلی مقیاس بزرگ
- رضایتمندی مشتریان
- استمرار رشد فروش
- توسن یکی از ۳ انتخاب کارشناسان فناوری اطلاعات برای اشتغال

محورها و برنامه‌های استراتژیک توسن بصورت زیر تعریف شده است:

- برنامه‌های بین‌المللی:
 - تمرکز در بازار کشورهای جنوب شرقی آسیا (ASEAN) و اروپا
 - قابلیت اتصال به تراکنش‌های بین‌المللی
- برنامه‌های داخلی:

- تمرکز بر جذب مشتریان جدید
- تمرکز بر فروش محصولات جدید به مشتریان فعلی

- بهبود رضایت مشتریان
- فعالیت‌های پروژه‌های خاص و همکاران تجاری
 - بازیگر مهم در حوزه دولت الکترونیک
 - افزایش درآمد و بهبود قرارداد با همکاران تجاری سخت‌افزاری

بخش سوم

محصولات و بازار

۳- بخش سوم: محصولات و بازار

۳-۱- محصولات و خدمات

محصولات و خدمات شرکت در حوزه بانکداری خرد به شرح ذیل است.

۳-۱-۱- سیستم بانکداری متمرکز بنکو

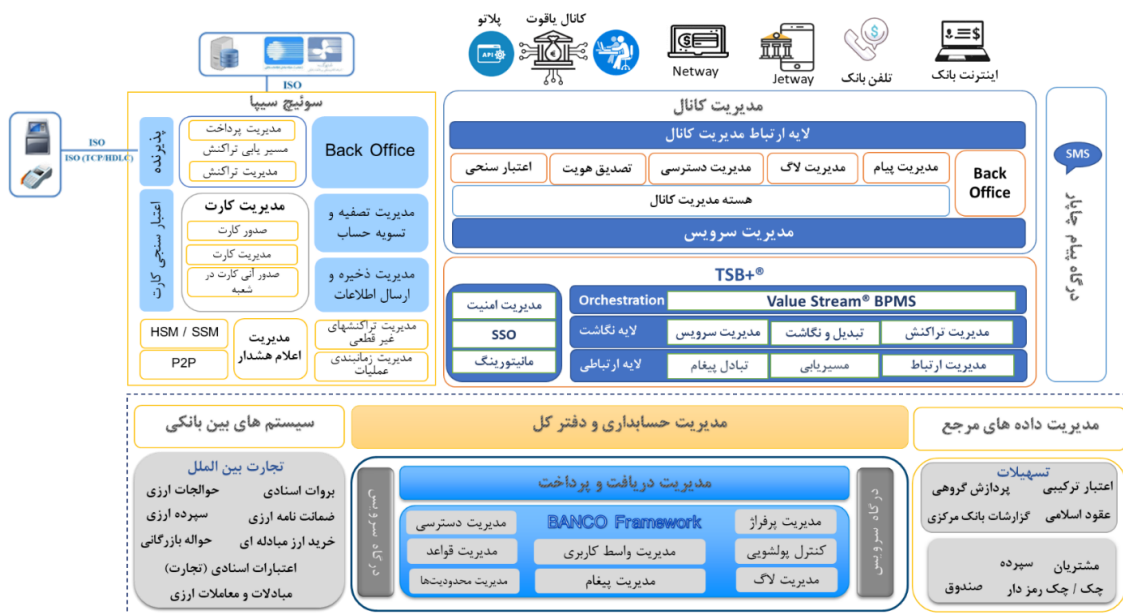
شرکت توسن در سال ۱۳۷۸ با هدف ایجاد بستری مستقل و بومی جهت طراحی و تولید محصولات و

BANCO® CoreBanking

راهکارهای نوین در عرصه‌های مختلف فناوری اطلاعات کشور مانند بانکداری و دولت الکترونیک، تأسیس و به ارائه خدمات متنوع فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری کشور و ارگان‌های دولتی پرداخته است. سبد محصولات شرکت

توسن مجموعه‌ای کامل از راهکارهای بانکی است که سعی شده است نیازهای کسب‌وکاری بانک را در حوزه‌های مختلف پوشش دهد.

معماری کلی محصولات شرکت توسن به شرح زیر است:



همان‌گونه که در معماری بالا مشاهده می‌شود راهکار بانکداری متمرکز بنکو / فرانگین به‌عنوان زیرساخت اولیه جهت مدیریت سرویس‌های موردنیاز در حوزه‌های مشتریان، حسابداری و مدیریت سپرده مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این زیرساخت کلیه نیازهای اولیه در خصوص خدمات پایه بانکداری پوشش داده می‌شود. با توجه به تجربه بیش از ۲۳ سال شرکت توسن در صنعت بانکداری در این زیرساخت کلیه نیازهای کسب‌وکاری بانکی پوشش داده می‌شود. همچنین در لایه واسط کاربری نیز راهکار Bankway که مبتنی بر وب است یک روکش کاملاً دینامیک جهت مدیریت فرم‌ها و کارتابل کاری به‌منظور استفاده توسط لایه کاربر بانک، مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به وبی بودن این لایه، فرم‌ها و کارتابل کاری مستقل از پلتفرم است و بر روی هر زیرساختی قابل فراخوانی و دسترس‌پذیر است.

هسته‌ی بانکداری توسن با قابلیت فرآیند محوری می‌تواند نقش زیرساختی توانمند را جهت ارائه سرویس‌ها و خدمات مالی/بانکی ارائه نماید. از این رو شرکت توسن با رویکرد بانکداری باز اقدام به توسعه زیرساخت‌های فرایند محور بانام TSB+ نموده است. پلتفرم باز در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی یک راه‌کار نرم‌افزاری را توصیف می‌کند که بر اساس استانداردهای باز عمل می‌کند. در یک پلتفرم باز سرویس‌های ماژولار می‌توانند فراخوانی شوند و در قالب یک فرآیند کلان‌تر ارزش خلق نمایند و در عین حال می‌توانند به‌وسیله رابط‌های کاربری برنامه‌نویسی (API) بدون نیاز به تغییر در کد منبع پلتفرم، به شخص ثالث ارائه سرویس نمایند و به قابلیت‌های پلتفرم بر اساس نیازمندی‌های ویژه سرویس‌گیرنده می‌افزاید.

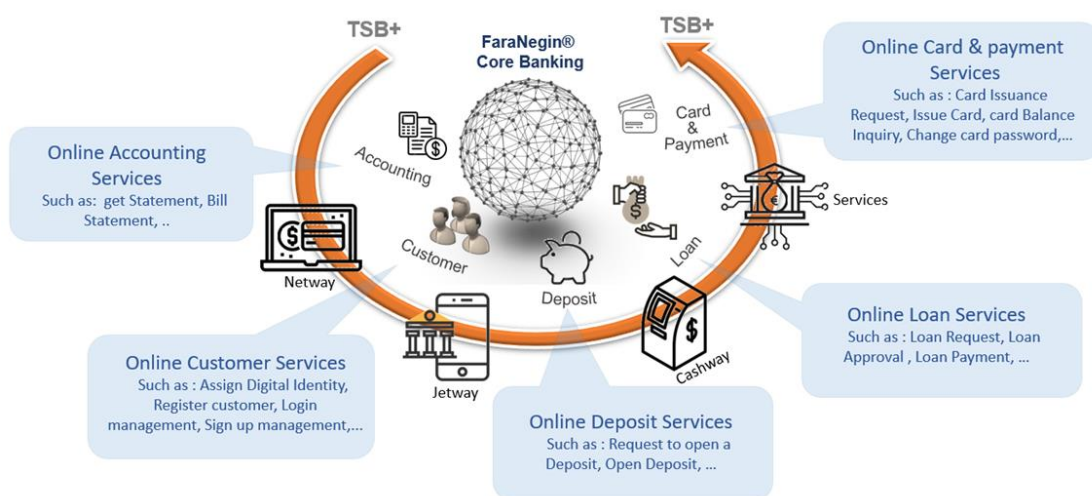
در کنار موضوعات فوق سازمان‌ها همواره به دنبال ارائه راه‌حل‌های نوین به مشتریان خود هستند. این مسئله در سازمان‌های مشتری محور نظیر بانک‌ها که در فضای کسب‌وکار رقابتی شدیدی فعالیت می‌نمایند بسیار پراهمیت‌تر می‌نماید. در حال حاضر رقابت در عرصه بانکی در جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان فعلی برای ارائه سرویس‌های متنوع روی کانال‌های بانکداری الکترونیک استوار شده است و نیاز به یک سیستم منعطف و مدیریت پذیر را در حوزه بانکداری مجازی ضروری می‌سازد. شرکت توسن نیز جهت ارائه باکیفیت‌تر سیستم‌های بانکداری مدرن و بالا بردن سرعت پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان خود، سیستم مدیریت کانال (Channel Manager) را طراحی و پیاده‌سازی نموده است که این امکان را در اختیار بانک‌ها و مؤسسات مالی قرار می‌دهد که سرویس‌های موردنیاز خود را از این سیستم دریافت کرده و هزینه و زمان فعال‌سازی آن‌ها را در کانال‌های بانکداری مدرن کاهش دهند و همچنین درگاه‌های مدرن همانند اینترنت بانک، موبایل بانک، تلفن بانک و ... بر روی این زیرساخت ارائه می‌گردد.

بخش دیگر از این معماری سیستم جامع کارت است که محصول سال‌ها تجربه در حوزه تهیه نرم‌افزارهای مختلف جهت ارائه سرویس‌های متنوع بانکی در داخل شعبه و بیرون شعبه است و با استفاده از ابزارهای خاص بانکداری الکترونیک ATM، POS، Card و نیز ابزارهای دیگری همچون اینترنت، تلفن و موبایل به ارائه سرویس می‌پردازد. در این راهکار کلیه کسب‌وکارهای حوزه کارت و پرداخت پوشش داده می‌شود.

۳-۱-۲- بانکداری دیجیتال

زمانی شما می‌توانید بگویید که از رویکرد سنتی بانکداری به سمت بانکداری دیجیتال تغییر مسیر داده‌اید که خدمات و سرویس‌های بانکی را که قبلاً تنها در داخل شعبه قابل ارائه بود به خارج از شعبه منتقل کرده‌اید. ولیکن خارج کردن فرآیندها از داخل شعبه به خارج از آن در مرحله اول به درگاه‌های فرآیند محور نیاز دارد و در مرحله دوم بحث احراز هویت امن مشتری مطرح می‌گردد. یکی از بحث‌های مهمی که سمت شرکت توسن در خصوص امنیت کاربر به آن پرداخته شده است بحث IDaaS است که در فرآیندهای کسب‌وکار ارائه شده در خارج از شعبه نقش اساسی را بازی می‌کند.

در مرحله بعدی درگاه‌های ارائه خدمات بانکی مطرح می‌گردد که می‌بایست درگاه‌های فرآیند محور باشند. درگاه‌هایی مبتنی بر اینترنت، موبایل و یا خودپرداز/کیوسک درگاه‌هایی هستند که برای مشتریان بانک بسیار دسترس پذیر می‌باشند. لذا با این رویکرد شرکت توسن راهکارهای Omni-Channel خود را بانام‌های Netway، Jetway و Cashway که قابلیت فراخوانی فرآیند را توسط مشتری از طریق این درگاه‌ها مقدور است را به بازار معرفی کرده است.



درگاه‌های دیجیتال یکپارچه شامل ارائه کانال‌های متعدد برای دسترسی به سرویس‌های بانکی و همچنین ارائه زیرساخت باز جهت مدیریت فرایندهای دیجیتال است لذا رویکرد بانکداری دیجیتال را می‌توان در سه حوزه ۱- فرآیندهای دیجیتال ۲- هویت دیجیتال و ۳- درگاه‌های دیجیتال خلاصه نمود.

۳-۱-۳- ریزوم بانک: نئو بانک توسن

نئوبانک نوعی بانک دیجیتالی است که توسط استارت‌آپ‌های فعال در حوزه تکنولوژی‌های مالی راه‌اندازی می‌شود، هیچ شعبه فیزیکی ندارد، کاملاً آنلاین بوده و تنها راه ارتباطی با آن از طریق درگاه‌های ارتباط با



TOSAN
NEOBANK

Towards Neobanks - The New Generation
of Pure Online and Branchless Banking

مشتری مبتنی بر اینترنت و موبایل است. یکی از نقطه تمایز نئو بانک‌ها با بانکداری دیجیتال بحث همزیستی دیجیتال با دیگر ارکان فعال در حوزه مالی و اعتباری است. همانند انواع شرکت‌های فین تک و استارت‌آپ‌هایی که در حال فعالیت هستند.

نئوبانک نه به‌تنهایی بلکه با قدرت ادغام بی‌نظیر خود در تمامی صنایع می‌تواند به‌مانند یک بانک نامرئی^۱ در هر

صنعتی رسوخ کرده و اکوسیستم دیجیتالی خود را گسترش دهد، می‌تواند خود را هم‌رنگ هر محصول مالی در صنایع مختلف نموده یا مانند شبی کارآمد به کمک آن‌ها شتافته و حتی کاربران صنایع مختلف متوجه نشوند که یک نئوبانک در حال خدمت‌گذاری به آن‌ها است.

نئوبانک بدون شرکای خود توانایی کمی دارد، نئوبانک از بن تا ساقه و برگ‌های خود مجهز به فناوری ارتباط با دیگر سیستم‌هاست و هر موجودیتی می‌تواند در صورت لزوم به هر قسمتی از آن متصل گردد، استارت‌آپ‌ها و فین تک‌ها شرکای یک نئو بانک هستند که توانایی خود را مدیون آن هستند آن‌ها با استفاده از قابلیت‌های منحصر به فرد و اختصاصی نئو بانک در خصوص سادگی و تنوع اتصال می‌توانند قدرتی برگرفته^۲ از نئوبانک را در خود جاری کنند.

¹ Invisible Bank

² Powered by

چگونه نتوبانک توسن می‌خواهد ضمن توجه به مفاهیم بالا همچون انسان‌محوری، مسئله محوری و غنی‌سازی واقعیت و با چه ابزاری نیاز چهارگانه‌ی مشتری را پاسخ‌گو باشد. مطمئناً ابتدایی‌ترین راهکار وجود یک هسته‌ی بانکداری قوی و فرایند محور است که بار پاسخگویی آن بر دوش هسته‌ی بانکداری توسن است، این زیرساخت توانمند و منعطف، اساس و پایه‌ای مطمئن برای بنای یک نتوبانک مطمئن بوده و باتجربه‌ی چندین ساله‌ی خود نشان داده که از پس چنین مسئولیت‌هایی به‌خوبی برآمده است. هسته‌ی بانکداری توسن با قابلیت فرآیند محوری خود می‌تواند نقش زیرساختی توانمند را برای این منظور ایفا نماید، راهکارهای پرداخت راحت از موبایل اپلیکیشن گرفته تا کارت‌های پرداخت و پرداخت‌های نیابتی ۳ به‌راحتی قابل هماهنگی و پیاده‌سازی بر روی این زیرساخت می‌باشند، این قابلیت با خود توانمندی ایجاد خودکار فرم‌های سرویس‌های بانکی را

داراست و می‌تواند حسب

گجت‌های مختلف کاملاً

به‌صورت محلی فرم‌های مورد

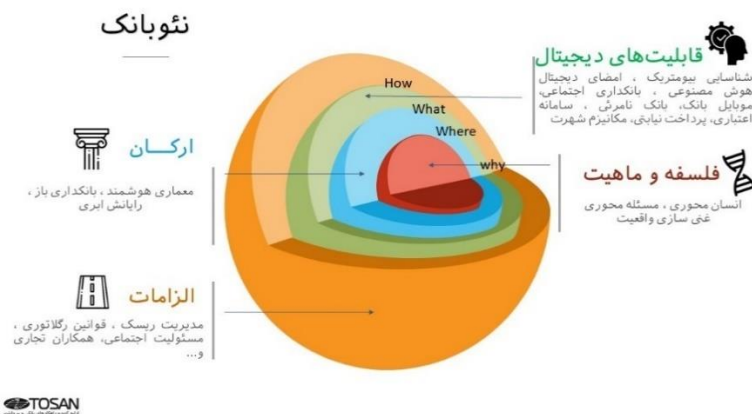
نیاز مشتری را ایجاد

راهکارهای حفظ سرمایه و

ارزش پول در سرمایه‌گذاری -

های هوشمند به‌واسطه‌ی

ارائه‌ی راهکارهای مناسب در



نتوبانک قابل تأمین بوده و مشاور روباتیک^۴ توسن در این خصوص نیاز مشتری را پوشش می‌دهد. همچنین چت بات هوشمند^۵ توسن تمام اطلاعات مالی مهم مشتری را برای کمک به تصمیم‌گیری او در اختیار قرار خواهد داد. تمامی این راهکارها در پوششی از مفاهیمی مانند راهکارهای کانال‌های یکپارچه^۶، احراز هویت همانند تشخیص ویژگی‌های بیومتریک^۷، امضای دیجیتال^۸ و ...، راهکارهای مبتنی بر درگاه‌های مجازی و

³ Proxy payment

⁴ Robo- advisor

⁵ Smart chatbot

⁶ Omni channel

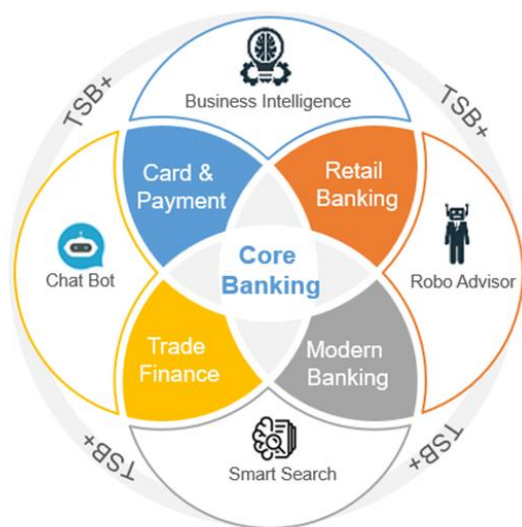
⁷ Biometric recognition

⁸ Digital signature

کارت، شبکه‌های اجتماعی^۹، کشف تقلب^{۱۰} و همگی باهم می‌توانند ریشه‌ها، ساقه‌ها و برگ‌های یک نئوبانک واقعی شوند.

۳-۱-۴- کسب‌وکار هوشمند بانکی

در دنیای بانکداری دیجیتال و یا بهتر بگوییم همزیستی اکوسیستم‌های مالی دیجیتالی، سامانه‌های مبتنی بر هوش مصنوعی یکی از ارکان اصلی تحول تجربه‌ی مشتری و فرایندهای داخلی بانک‌ها می‌باشند. این سامانه‌ها می‌توانند با قابلیت‌های خود حتی بیشتر و بهتر از کارمندان بانک‌ها به ارائه‌ی سرویس‌های کارا تر به مشتری به کار آیند. آن‌ها حتی می‌توانند به‌جای نیروهای انسانی وارد کار شوند و همان انتظارات را برآورده نمایند. قدرت و توانایی این سامانه‌ها در مقطع عصر حاضر به‌قدری افزایش یافته، که اعتماد به آن‌ها بسیار معمول و متداول گشته، حتی در فرآیندهایی حساس مانند امور مالی.



جذابیت هوش مصنوعی باعث گسترش آن در صنایع مختلف خصوصاً صنعت بانکی شده است، افزایش روزافزون و نسخه‌های متفاوت از سامانه‌های هوشمند پرسش و پاسخ، ربات‌ها، دستیاران هوشمند، و بسیاری از این قبیل محصولات، مؤید این موضوع است. به‌طور کلی اسمارت وی به‌عنوان ابزار هوشمند نه‌تنها فضای بانک را رنگ و لعابی هوشمند می‌دهد، بلکه سرویس‌های بانکی را هم از این حیث بی‌بهره نمی‌گذارد. از این‌رو تمام استارت‌آپ-

ها و فین‌تک‌های متصل به بانک هم می‌توانند از خدمات این بستر بهره‌مند شوند، بنابراین بستر اسمارت وی یک‌لایه‌ی هماهنگ‌کننده (Orchestration) بین سامانه‌های هوشمند و فرایندهای بانکی است که محدوده‌ای برای گسترش آن نمی‌توان در نظر گرفت.

^۹ social network

^{۱۰} Fraud detection

بستر اسمارت وی حسب سهولت استفاده و امکاناتی که در اختیار قرار می‌دهد، توانسته به‌سادگی با محصول توسن ادغام شود و امکانات سامانه‌های هوشمند را برای کاربران بانک به ارمغان آورد. هم‌اکنون سامانه هوشمند پرسش و پاسخ آرتاک در محصول بنکو جایگذاری شده و این محصول مجهز به این موتور هوشمند گردیده است.

همچنین سامانه‌ی هوش عملیاتی (OI) راویار می‌تواند با سرعت بسیار زیاد خود در تشخیص هویت مضاعف کاربر به یاری قابلیت‌های اسمارت وی آمده و برحسب شناسایی کاربر از طریق سوابق و تاریخچه‌ی سفرهای او، سلاقی و نیازهای کاربر را شناسایی و در اجرای فرایندها آن‌ها را بیش‌ازپیش شخصی شده و مطابق هدف بانک و کاربر نهایی نماید.

۱-۳- خدمات حرفه‌ای

شرکت توسن در زمینه فعالیت‌های بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری سبد جامعی از راهکارها را در اختیار مشتریان خود قرار می‌دهد و علاوه بر ارائه مجموعه کاملی از نرم‌افزارهای بانکی، خدمات حرفه‌ای متنوعی نیز جهت تسهیل امور مشتریان ارائه می‌نماید.

توسن در راستای ارائه خدمات مدیریت‌شده در یک سطح کیفی قابل قبول به مشتریان خود موفق به کسب استاندارد ISO 20000 گردید. این استاندارد مجموعه‌ای از فرایندهای مدیریتی یکپارچه را برای ارائه خدمات مؤثر به مشتریان و کسب‌وکارهای مختلف تشریح نموده و با رویکرد فرایندگرا، تکمیل‌کننده مجموعه‌ای به نام کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات (ITIL) است.

- مشاوره سیستم‌های بانکی
- راهبری عملیات مرکز داده
- خدمات تداوم کسب‌وکار
- سیستم مانیتورینگ سرورها و سرویس‌های شرکت توسن (SCOM)
- آموزش تخصصی

۳-۱-۶- خدمات زیرساختی

یکی از دلایل عملکرد بهینه سرویس‌های نرم‌افزاری، وجود زیرساخت و بستر مناسب جهت ارائه این سرویس‌ها است. شرکت توسن خدمات زیرساختی خود را در شاخه‌های اجاره فضای مرکز داده، اجاره سخت‌افزار، سرویس ASP، سرویس VSAT و سرویس میز خدمت (Service Desk) ارائه می‌نماید.

- خدمات مرکز داده
- خدمات سخت‌افزار
- سرویس ASP
- سرویس VSAT
- سرویس میز خدمت (Service Desk)

۳-۱-۷- پروژه‌های خاص، ملی و دولت الکترونیک

- **درگاه تبادل اطلاعات دولتی:** پروژه تبادل اطلاعات دستگاه‌های دولتی تحت نام GSB توانسته است در طول هفت سال اخیر ارتباط مدیریت شده مابین بیش از ۷۰ دستگاه دولتی سرویس دهنده و تعداد بیش از ۲۰۰ دستگاه سرویس گیرنده را با تنوع گوناگون سرویس‌ها و اطلاعات مختلف با رعایت اصول و قواعد سرویس‌گرایی برقرار نماید. مهمترین دستاوردهای این پروژه کاهش هزینه‌ها، تبادل اطلاعات دستگاهی در سطح ملی، کاهش سطح پیچیدگی در تعامل سازمان‌ها با سایر ذینفعان در بدنه دولت، و بسترسازی برای تعریف سایر پروژه‌های دولتی و ملی بوده است. در سال گذشته پروژه درگاه تبادل اطلاعات مستقلاً در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سازمان ثبت اسناد راه‌اندازی شده و در سال آینده این درگاه برای شرکت توانیر نیز در برنامه راه‌اندازی قرار دارد.
- **سازگاری و انطباق سیستمی:** دستگاه‌های سخت‌افزاری متعددی در صنعت بانکی مورد استفاده می‌باشند. با توجه به ضرورت انطباق کارکردی و عملکردی این دستگاه‌ها با نرم‌افزارهای بنکو، فرآیند، مدیریت کارت و سایر سیستم‌های تولید شده توسط شرکت توسن، فرآیند حمایتی مدیریت سازگاری در سال‌های اخیر شکل گرفته است. وظیفه این حوزه تا حد ممکن ایجاد اطمینان و پرهیز از ایجاد مسائل و مشکلات مدیریت نشده برای بانک‌ها و موسساتی است که نیازمند استفاده از دستگاه‌های مذکور می‌باشند. به واسطه این فرآیند، دستگاه‌ها (از قبیل خودپرداز، کیوسک، خوددریافت، ثبت اثر

انگشت، صدور کارت، ...) قبل از اتصال در شرایط واقعی بازار، از نظر پروتکل، کارکرد و انطباق در آزمایشگاه توسن مورد بررسی قرار می‌گیرند و در صورت طی مراحل و شاخص‌های تخصصی تعیین شده، گواهی سازگاری دستگاه‌ها با جزییات لازم به شرکت‌های تامین‌کننده داده می‌شود. در صورت تغییرات در مجموعه دستگاه‌ها و شرکت‌ها نیز بانک‌ها و مشتریان نسبت به موضوعات مهم مطلع می‌گردند. در چند سال اخیر سازگاری نرم‌افزاری با سیستم‌های نرم‌افزاری مرتبط و شرکت‌های واجد شرایط نیز در دستور کار قرار گرفته است. در این حوزه می‌توان به نرم‌افزار کورلاگ، آرتاک، مدیریت اسناد و غیره اشاره نمود؛ که هر یک بخشی از اکوسیستم نرم‌افزاری بزرگ بانکی توسن را تکمیل می‌کنند.

- **سامانه کارپوشه ملی ایرانیان:** به منظور برقراری ارتباط ایمن، کارا و متمرکز بین دولت و شهروندان پروژه سامانه کارپوشه ملی ایرانیان شکل گرفته است. این سامانه کارپوشه‌ای یکتا برای آحاد مردم کشور به منظور دریافت مستقیم و بی‌واسطه اعلان‌ها، اطلاعیه‌ها و مکاتبات دولتی و عمومی حسب نیاز و تقاضای ایشان از دستگاه‌ها و نهادهای عمومی ذیربط فراهم کرده است. ایران پوشه تخصیصی برای هر فرد شامل یک فضای اختصاصی جهت دریافت اعلانات و اسناد از دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی می‌باشد. در سال‌های اخیر این سامانه توانسته پل ارتباطی میان سامانه‌های متفاوتی از جمله پیام ایران و پیام رسان‌ها داخلی و پروژه دولت همراه نیز باشد.
- **سامانه نظارت الکترونیک سنا:** با استفاده از تجربیات قبلی پروژه‌های سازمانی دولتی و نسل اول نرم‌افزار طرح سنا، پروژه تغییر تکنولوژی سنا در حال تعریف مجدد است. دیوان محاسبات کشور به عنوان بازوی نظارتی و فناورانه مجلس شورای اسلامی از مشتریان قدیمی شرکت توسن است. در این طرح علاوه بر استفاده از تکنولوژی‌های جدید، استفاده از هوشمندی فناورانه، اصلاح فرآیندهای کسب و کاری و اتوماسیون گزارش‌گیری از اهداف اساسی است. این طرح به ارتقای سیستم نظارتی به سطح جدیدی در کشور منجر خواهد شد.

از سایر پروژه‌های قابل توجه و اثرگذار انجام شده در حوزه دولت الکترونیک می‌توان به سامانه مدیریت بدهی‌ها و اوراق پول و سرمایه در وزارت امور اقتصادی و دارایی، پروژه سویفت مبتنی بر تکنولوژی و شبکه زنجیره بلوک در معاونت عملی و فناوری ریاست جمهوری، نگهداری سیستم‌های دفترکل و IFRS شرکت سداد و ارائه خدمات میزبانی، پشتیبانی و راهبری تعدادی از شرکت‌های صنعت و گروه توسن (پرداخت الکترونیک

سامان، اعتماد هوشمند آینده، سیمرغ تجارت، سامانه‌های هوشمند اطلاعاتی، آسان‌پرداز توسن، فراپوم کسب و کار نوآوری باز) از میان چندین پروژه مختلف اجرا شده، اشاره نمود. همچنین از پروژه‌های در حال شکل-گیری پروژه سرمایه‌گذاری به منظور ساخت، بهره‌برداری و انتقال توسعه و نگهداری اپراتور دوم گذرگاه خدمات عمومی - سروا (PGSB) قابل توجه است، که در مزایده سازمان فناوری اطلاعات ایران شرکت توسن به عنوان یکی از دو اپراتور برگزیده گردید و مراحل آغاز کار آن در دست اجرا است.

۳-۲- رویکردهای جدید توسعه محصول

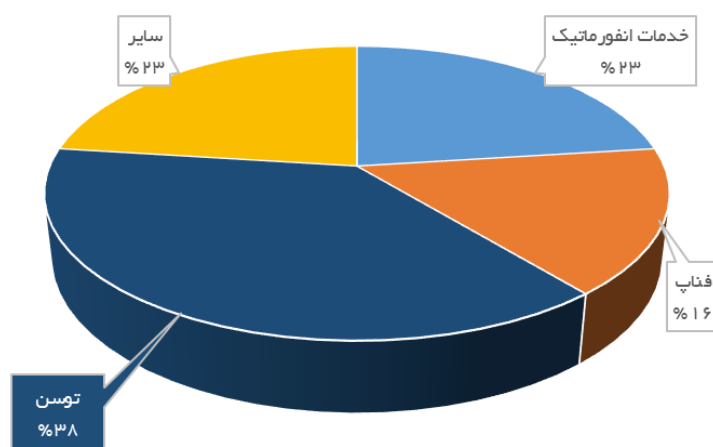
برای صنعت بانکداری، سال‌های پیش رو همراه با رنسانسی همه‌جانبه خواهد بود. مجموعه‌ای از راه‌حل‌های تایید شده و فن‌آوری‌های نوین، انقلابی در سطح ارائه خدمات و نحوه تعامل با مشتریان ایجاد خواهد کرد. راه‌حل‌های شناخته‌شده‌ای که به روش‌های نوین و ارزشمند، ابزارهای جدیدی برای مشتری و بانک فراهم می‌کند. از ویژگی بارز سال‌های پیش رو، انتقال تکنیک‌ها و تکنولوژی‌های نوین به حوزه بانکداری خواهد بود. تکنولوژی‌های هوشمند، برنامه‌های تعاملی و دستیاران دیجیتال در تلفن همراه، اکوسیستم‌های بانکداری باز، تحلیل‌های پیشگویانه از رفتار مشتری و سیستم‌های انسانی و جغرافیایی در اکوسیستم تراکنش‌های مالی، بانکداری شخصی و گروهی با فرایندها و قواعد کسب‌وکار شخصی شده و نظام‌های پرداخت و تأمین مالی جمعی مبتنی بر اعتبار و حسن شهرت، شکل بانکداری را تغییر خواهد داد و بانک‌ها برای حضور مؤثر و پاسخ به نیازهای نوین مشتریان خود می‌بایست ضمن به‌کارگیری ابزارها و سیستم‌های نوین اطلاعاتی، طرح‌های جدید استراتژیک تدوین نمایند. لذا بانک‌ها صرف داشتن یک حضور قوی در خیابان با شعب فراوان و نرخ بهره خوب دیگر برای حفظ مشتریان کافی نیست. همه‌چیز از این پس در مورد تجربه مشتری خواهد بود. این بدان معنی است که در آینده، بانک‌ها باید توجه بیشتری به مشتری داشته باشد و اینکه یک مشتری برای ارتباط با بانک و دریافت خدمات بانکی و انجام معاملات خود چه تجربه‌ای خواهد داشت و این همان عرصه‌ای است که نبرد و رقابت بانک‌ها را برای جذب و حفظ مشتری شکل خواهد داد.

هم‌اکنون زیرساخت‌های نرم‌افزاری بانک‌ها جهت پاسخ به نیازهای مالی و بانکی با رویکرد بانکداری سنتی به تمامیت خود رسیده است و بانک‌ها نیاز دارند تا با تغییر نگرش، از بانکداری سنتی به بانکداری دیجیتال تغییر مسیر دهند. لذا شرکت توسن در این راستا مجموعه‌ای از راهکارهای نرم‌افزاری خود را مبتنی بر این رویکرد توسعه داده است.

۳-۳- سهم توسن در صنعت کشور و جایگاه رقبا

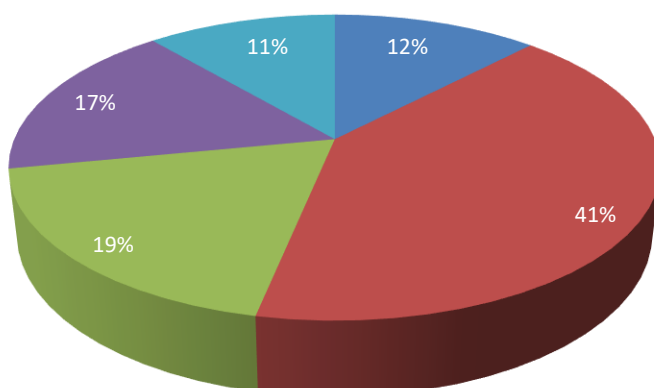
تجربه و نوآوری های با ارزش شرکت توسن در زمینه های بانکداری، پروژه های بلیت الکترونیک و سبد کالا به ترتیب در راستای حمل و نقل هوشمند و دولت الکترونیک نشان دهنده ظرفیت بالا و همسویی راهبردهای اصلی این شرکت با روندهای جهانی دارد. شرکت توسن به دلیل تجربه و چشم انداز موسسان خود و همچنین مدیران ارشد سازمان، جایگاه ویژه ای در بازار خدمات مالی و بانکی کشور دارد و با اتکا به تجربه بالای مدیران و همچنین خلاقیت و تلاش سرمایه انسانی خود توانسته است جایگاه ویژه ای در کشور به خود اختصاص دهد.

در شرایط کنونی بازار خدمات بانکی و پرداخت کشور، به رغم تعدد رقبا، شرکت های خدمات انفورماتیک و داتین را می توان به عنوان اصلی ترین رقبای توسن به شمار آورد.



سهم بازار توسن از Core

توسن با ارائه راهکار بانکداری متمرکز به ۱۱ بانک از مجموع ۳۰ بانک کشور و مدیریت بیش از ۱۲٪ از تراکنش های صادرکنندگی صنعت بانکی، ۱۲٪ از سهم بازار کارت و ۲۲٪ از سهم بازار ATM، از طریق راه کارهای خود جایگاه مطلوبی در این حوزه دارد.



■ توسن ■ خدمات انفورماتیک ■ سایر ■ داتین ■ بهسازان ملت

سهم بازار از تراکنش‌های صادرکنندگی

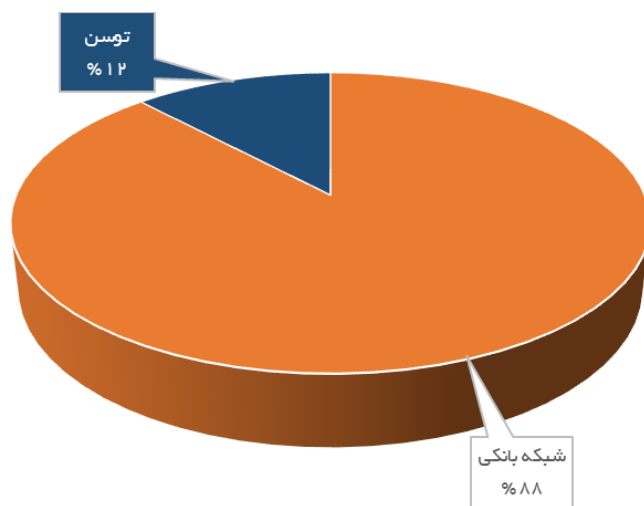
شرکت توسن نخستین تولیدکننده سامانه بانکداری متمرکز، اولین تولیدکننده سوئیچ پرداخت ایرانی و نخستین شرکت ارائه دهنده اینترنت بانک در کشور با مجموع بیش از ۳ هزار شعبه تحت پوشش است.

با بررسی عملکرد سوئیچ کارت شبکه بانکی کشور در نه ماهه نخست ۱۴۰۱ و طبق گزارش‌های منتشر شده و

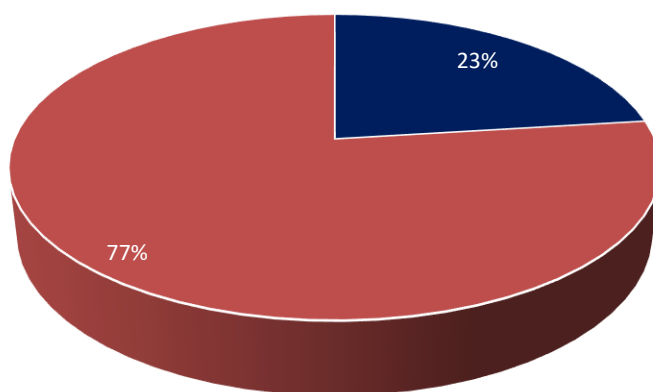
اطلاعات در دسترس، وضعیت بانکهای توسنی به شرح جدول ذیل است:

شاخص	بانک‌های توسنی	شبکه بانکی
تعداد کل تراکنش‌ها	۵.۹ میلیارد	۵۰.۶ میلیارد
تعداد تراکنش‌های موفق	۵.۸۹ میلیارد	۵۰.۳ میلیارد
تعداد تراکنش‌های ناموفق	۲۵ میلیون	۳۲۲ میلیون
درصد تراکنش‌های موفق	۹۹.۵۷%	۹۹.۳۴%

مقایسه بانک‌های توسنی و شبکه بانکی در تراکنش



سهم بازار توسن از کارت

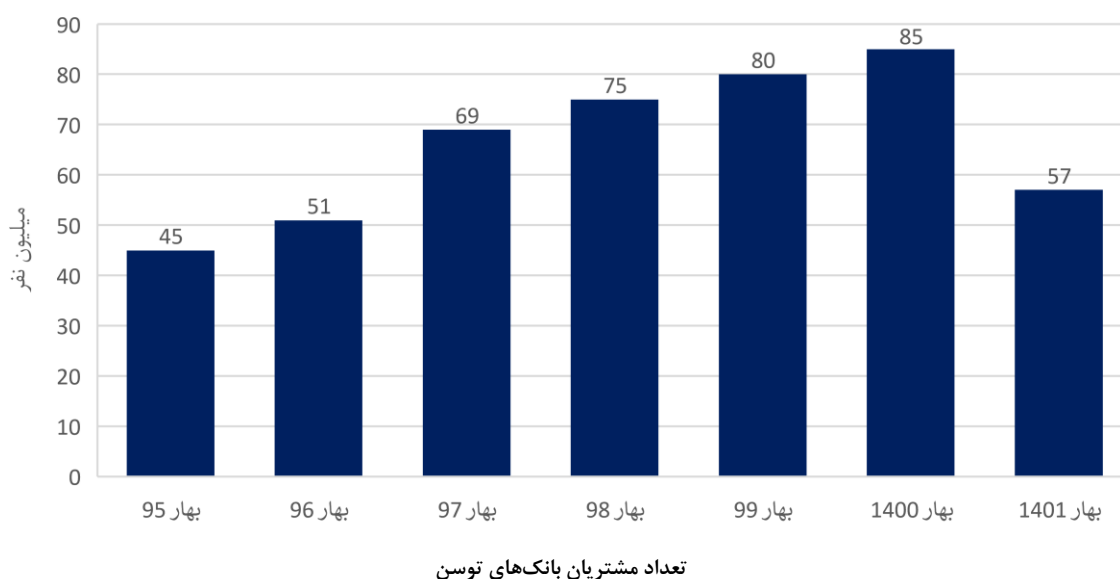


■ توسن ■ شبکه بانکی

سهم بازار توسن از ATM

۳-۴- تحلیل رقبا

در حال حاضر شرکت‌های مختلفی در عرصه‌ی تولید و ارائه نیازمندی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین شبکه‌ی پرداخت الکترونیک کشور فعالیت می‌کنند که در گروه‌های مختلفی قابل بررسی هستند؛ لیکن به منظور سهولت بررسی‌ها و تمرکز بر آن دسته شرکت‌هایی که بخش عمده‌ای از نیازمندی‌های بانکی در زمینه‌ی فناوری را پوشش دهی می‌نمایند، الگوی بررسی به حوزه‌های بانکداری متمرکز و سوئیچ محدود شده است. بدیهی است که در بازار سایر محصولات نظیر کانال‌های بانکداری مجازی، شرکت‌های دیگری نیز وجود دارند که به دلیل همپوشانی با شرکت‌های مورد بررسی این مستند، به آن‌ها پرداخته نشده است. در زمینه بانکداری متمرکز در حاضر، شرکت‌هایی نظیر توسن، خدمات انفورماتیک، فناپ، پویا، بهسازان ملت و چند نرم‌افزار خارجی با سهم بازار بسیار محدود در عرصه‌ی بانکداری متمرکز فعالیت می‌نمایند. به منظور شناسایی فرصت‌های رشد و توسعه بازار شرکت توسن، این بخش از مستند به تبیین شاخص‌های مختلف برای سنجش این موضوع می‌پردازد.



همان گونه که در نمودار فوق مشاهده می‌شود تعداد مشتریان نهایی که به واسطه‌ی بانک‌ها از امکانات نرم‌افزارهای توسن بهره می‌برند، در پایان بهار ۱۴۰۱ به ۵۷ میلیون رسیده است.

۳-۵- افتخارات و موفقیت‌ها

- ۲۴ سال حضور نوآورانه در صنعت فن‌آوری بانکی
- اولین تولیدکننده سیستم بانکداری متمرکز ایرانی
- اولین صادرکننده راه‌حل‌های جامع بانکی و نظام‌های پرداخت
- ارایه راهکار و محصولات بانکی و پرداخت به بیش از ۵۰ بانک و مؤسسه اعتباری
- برگزیده جشنواره ملی کارفرمایان برتر سال ۱۴۰۱
- برگزیده چهار ستاره باشگاه شرکت‌های صادراتی دانش بنیان در سال ۱۴۰۱
- صادرکننده نمونه ملی بخش فن‌آوری سال ۱۳۹۹
- واحد برتر خدمات نرم‌افزاری کشور در سال ۱۳۹۸
- کسب گواهینامه صلاحیت ایمنی پیمانکار
- کسب گواهینامه رتبه بندی و احراز صلاحیت خدمات انفورماتیک
- اولین شرکت ایرانی دارنده گواهینامه ISO ۲۰۰۰۰ در حوزه مدیریت خدمات نرم‌افزارهای بانکی (ITIL)
- گواهینامه ISO/IEC ۲۷۰۰۱:۲۰۱۳ در حوزه امنیت نرم‌افزارهای بانکی (ISMS)
- دارنده گواهینامه بین‌المللی PCI-DSS
- دارنده تأییدیه کمیته شرعی ISRA برای محصولات بانکداری اسلامی
- ارایه سرویس‌های نرم‌افزاری بانکی بر اساس مدل رایانش ابری بانکی (Cloud Banking)
- کسب جایزه ملی سال تحول دیجیتال به همراه تندیس‌های هر سه حوزه نوآوری، زبدهگی و رهبری
- کسب جایزه جشنواره دکتر نوبخش در بخش سامانه‌های مشتریان برای محصول اینترنت بانک فرآیندمحور (نت‌وی)
- کسب جایزه جشنواره دکتر نوبخش در بخش پلتفرم برای محصول TSB+
- کسب جایزه جشنواره دکتر نوبخش در بخش فن‌آوری برای محصول بوم
- کسب جایزه جشنواره دکتر نوبخش در بخش فن‌آوری برای محصول یاقوت

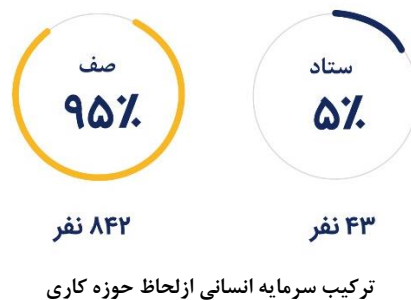
بخش چهارم

منابع، ریسک‌ها و روابط

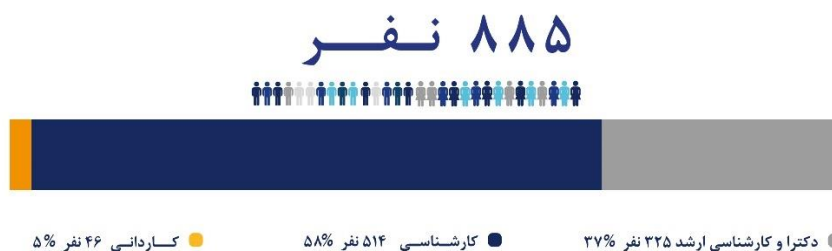
۴- بخش چهارم: منابع، ریسک‌ها و روابط

۴-۱- سرمایه انسانی

تعداد نیروی انسانی در شرکت توسن ۸۸۵ نفر است و تفکیک نیروی انسانی توسن از بُعد حوزه کاری شامل ۸۴۲ نفر نیروی صف (معاونت‌های پشتیبانی و توسعه محصول) و ۴۳ نفر نیروی ستادی است.



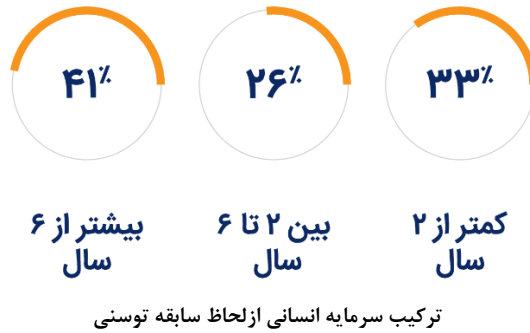
در شرکت توسن، تفکیک نیروی انسانی از بُعد تحصیلات به صورت زیر است. همانطور که در نمودار زیر مشخص است، ۹۶ درصد (۸۳۹ نفر) کارکنان شرکت سطح تحصیلات کارشناسی و بالاتر دارند.



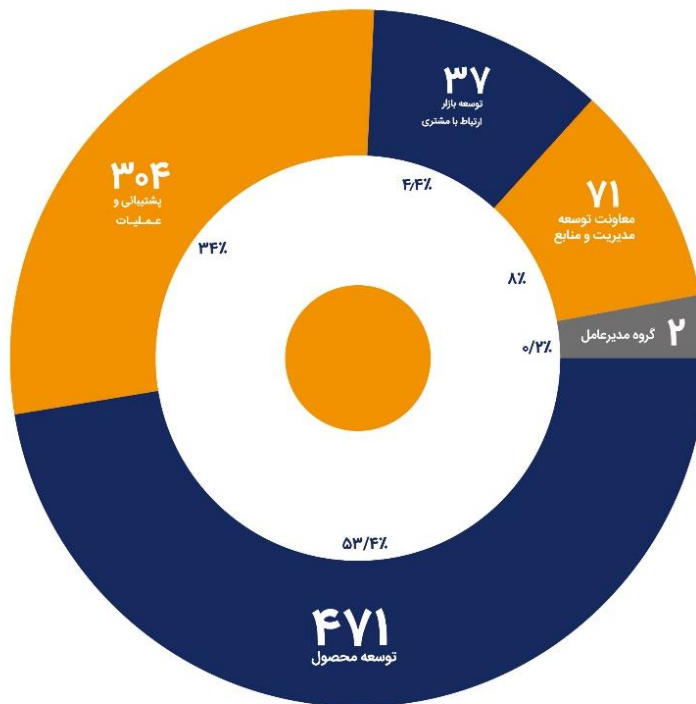
تفکیک نیروی انسانی از بُعد جنسیتی به صورتی است که ۴۸۲ نفر مرد و ۴۰۳ نفر زن در توسن مشغول به فعالیت هستند.



همچنین، میانگین سن ۳۴ سال و میانگین سابقه کار توسنی ۵.۵ سال و تفکیک نیروی انسانی از بُعد سابقه کاری به صورت زیر است.



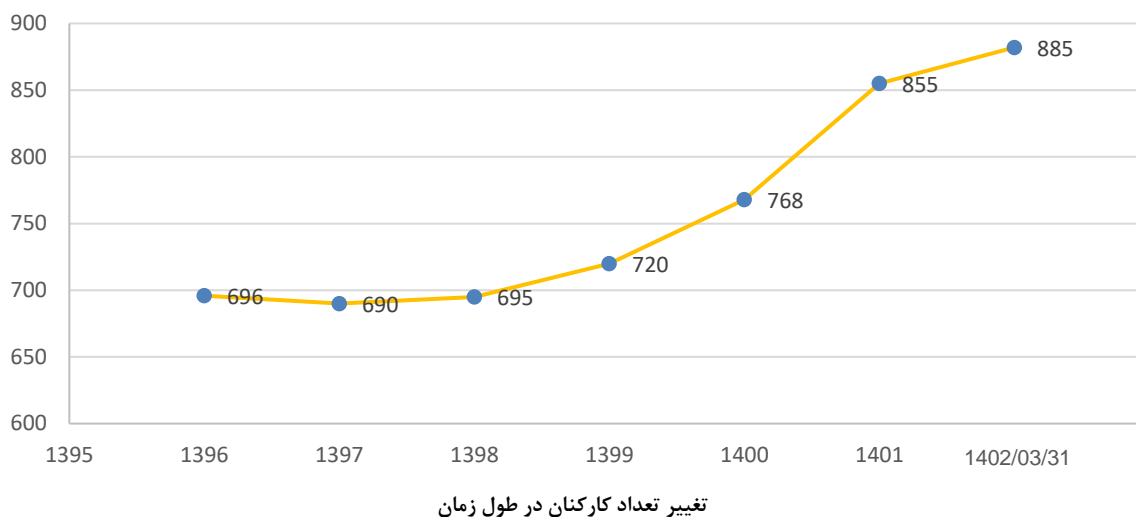
وضعیت تعداد کارکنان به تفکیک معاونت‌ها به صورت زیر است:



تعداد کارکنان به تفکیک معاونت‌ها

خلاصه وضعیت تعداد سرمایه انسانی در سال ۱۴۰۱ و مقایسه با سال‌های گذشته به شرح زیر است.

۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۹	۱۴۰۰	۱۴۰۱	۱۴۰۲/۰۳/۳۱	تعداد نیروی انسانی
۶۹۰	۶۹۵	۷۱۵	۷۶۸	۸۵۵	۸۸۵	



۴-۲- خدمات رفاهی کارکنان

شامل ارائه خدمات رفاهی به کارکنان در راستای نگهداشت و افزایش رضایتمندی کارکنان انجام می‌شود که در ادامه به برخی از سرویس‌ها اشاره شده است.

- بیمه
- سلامت و پزشکی
- ورزش و تندرستی
- سفرهای زیارتی، سیاحتی
- تغذیه (غیراز ایام شیوع بیماری کوید)
- هدایا
- تسهیلات بانکی
- اعتبار تالی
- ارزاق
- پارکینگ

۳-۴- آموزش نیروی انسانی

فرآیند آموزشی در توسن به صورت زیر تعریف شده است: فرآیند آموزشی توسن در سال مالی ۱۴۰۱، دوره‌های تخصصی برابر با ۶۲۰۰ نفرساعت در قالب ۱۹ دوره آموزشی و دوره‌های عمومی برابر با ۴۱۴۲ نفرساعت در قالب ۱۸ دوره آموزشی که در مجموع ۱۰۳۴۲ نفر ساعت آموزش در قالب ۳۷ دوره آموزشی برگزار شده است.

۴-۴- ریسک‌ها و برنامه‌های مقابله با ریسک و سنجش میزان اثربخشی راهبردها

۱-۴-۴- عوامل ریسک شرکت

از نقطه نظر محیط قانونی، شرکت از بدو تأسیس در چارچوب قوانین و مقررات عمومی جاری کشور، قانون تجارت و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مصوب فعالیت نموده است و مانند سایر شرکت‌ها در این صنعت ناچار به مواجهه با انواع ریسک‌ها است.

۲-۴-۴- ریسک سیاسی

ریسک سیاسی یا کشور عبارت است از کاهش ارزش سرمایه که به دلیل تغییرات در سیاست‌ها و نظام‌های سیاست‌گذاری یک کشور رخ می‌دهد. هر چقدر نظام اقتصادی و سیاسی کشوری از ثبات بیشتری برخوردار باشد، مقدار این ریسک کمتر می‌شود. در ایران با توجه به آغاز دوره چهارساله ریاست جمهوری آقای رئیسی در ایران، تاثیر موارد مذکور بر شرکت‌ها نامعلوم بوده و ریسک ناشی از این تغییرات این شرکت را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

در صورت پذیرش برجام و لغو تحریم‌ها از سوی سایر کشورها، شرکت‌های ارائه دهنده خدمات مالی بین‌المللی وارد کشور می‌گردند که محصولات توسن در حال حاضر توانایی تطبیق با آنها را ندارد. (مثل کارت‌های بین‌المللی Visa و Master که به عنوان کارت‌های بین‌المللی در کل دنیا مورد استفاده قرار دارند)

۳-۴-۴- ریسک نوسانات نرخ بهره

به طور کلی نوسانات نرخ بهره که در نتیجه اتخاذ سیاست‌های پولی در کشور و دستورالعمل‌های بانک مرکزی به شبکه بانکی کشور رخ می‌دهد، بر عملکرد و سودآوری شرکت‌ها تأثیرگذار خواهد بود. یکی از منابع در دسترس شرکت‌ها، تسهیلات مالی می‌باشد. افزایش مرتبط با نیاز به اخذ تسهیلات موجب افزایش ریسک ناشی از نوسانات نرخ بهره و در نتیجه افزایش هزینه‌های مالی شده و متعاقباً بر سرمایه در گردش و سود قابل تقسیم تاثیرگذار خواهد بود.

۴-۴-۴- ریسک نرخ تورم

ریسک نرخ تورم به معنی افزایش سطح عمومی قیمت‌هاست که این پدیده هر روز در کشور قابل لمس است و با توجه به نرخ تورم بالا در کشور و افزایش قیمت‌ها و به تبع آن کاهش سطح درآمدهای پرسنل در مقابل سایر ارزهای دنیا، مهاجرت نیروهای نخبه در این دوران افزایش یافته است.

۴-۴-۵- ریسک تجاری

تغییراتی که در قدرت سوددهی یک شرکت رخ می‌دهد، احتمالاً باعث ضرر سرمایه‌ای یا کاهش بازده سالانه سرمایه‌گذاری خواهد شد. ریسک تجاری را در ناتوانی یک شرکت در پایداری صحنه رقابت، یا در حفظ نرخ رشد و یا ثبات میزان سوددهی در کوتاه‌مدت یا بلندمدت، می‌توان تعریف نمود. در چنین حالتی، میزان سود تقسیمی شرکت کاهش می‌یابد و این کار بر بازدهی و تغییر پذیری بازدهی سالانه آثار نامطلوبی می‌گذارد.

۴-۴-۶- ریسک اعتباری

عبارت است از رفتارهای پیشین شرکت و تجربه استفاده‌کنندگان و مرتبطین با شرکت در دوره‌های گذشته همکاری. مسیر شرکت برای کنترل این ریسک نیز در طی سالیان گذشته ایجاد ارتباطی موثر با شرکای تجاری و همچنین ارائه محصولاتی با کیفیت بوده است که در نهایت منجر به ایجاد اعتباری مناسب برای شرکت شده است.

۴-۴-۷- ریسک منابع انسانی

این ریسک به سیاست‌های پرسنلی شرکت مانند استخدام، آموزش، سطح رفاهی، انگیزش و حفظ کارمندان مربوط می‌شود. ریسک منابع انسانی به اشکال مختلفی مانند ریسک از دست دادن کارمندان ارزشمند و با سابقه، ریسک انگیزش ناکافی یا غلط کادر مدیریتی و غیره بروز می‌نماید. نقص در سیستم انگیزشی اثربخش در حوزه پرسنلی و نظام ارزیابی عملکرد، عدم وجود نقشه راه بلندمدت در حوزه آموزش نیروی انسانی و سنجش اثربخشی آن، حقوق و دستمزد پایین‌تر نسبت به برخی شرکت‌های بزرگ داخلی و ضعف در جذب و نگهداشت منابع انسانی با کیفیت از جمله ریسک‌های منابع انسانی در شرکت توسن است.

۴-۴-۸- ریسک نقدینگی

عبارت است از خطر کمبود نقدینگی برای تأمین هزینه‌های جاری در تولید محصولات شرکت. این ریسک با توجه به دوره وصول مطالبات و همچنین پرداختی‌های غیرقابل کنترل همچون مبالغ جرایم ناشی از رسیدگی‌های نامعقول مالیات و عوارض ارزش افزوده و بیمه تأمین اجتماعی و ...، یکی از عوامل مهم در تعیین سود آوری شرکت است. با توجه به همبستگی جدی این ریسک با ریسک فروش محصولات شرکت

با توجه به دوره‌های رکود و رونق، می‌توان گفت یکی از مهمترین عوامل تعیین سودآوری شرکت این ریسک است.

۹-۴-۴- ریسک قراردادی

در زمان ضعف و خلل در ساختار قراردادهای شرکت و در صورت بروز اختلاف میان شرکت و سایر عوامل درگیر در فعالیت، این ریسک بروز خواهد کرد. در صورت عدم دقت کافی در تدوین قراردادهای شرکت و در نظر نگرفتن تمامی عوامل موثر، ممکن است این ریسک منجر به نقص‌های جدی در سودآوری شرکت شود. این قراردادها عمدتاً در دو بخش قراردادهای فروش مصداق پیدا می‌کند. برای مدیریت کردن ریسک قراردادی، با توجه به تجربه طولانی شرکت و رفع آن با استفاده از مشاوران حقوقی مجرب، ساختار قراردادی مناسبی در ابعاد مختلف فعالیت شرکت توسعه داده شده و مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱۰-۴-۴- ریسک مالی

- ریسک مالی، ریسک ناشی از ساختار ترازنامه شامل بخش‌هایی مانند دارایی‌ها، ساختار دارایی‌ها و مدیریت دارایی‌ها و بدهی‌ها می‌شود.
- با توجه به پذیرش توسن در بورس، مدیریت سهامداران و سهام شرکت اهمیت ویژه‌ای دارد و می‌بایست با نگاهی تحلیلی به وضعیت سهام سایر رقبا و وضعیت ناپایدار بورس کشور این موضوع بصورت پیوسته رصد شده و مدیریت شود.

بخش پنجم

نتایج عملیات مالی

۵- بخش پنجم: نتایج عملیات مالی

۵-۱- خلاصه نتایج مالی توسن

خلاصه اطلاعات مالی شرکت و مجموعه توسن به شرح جداول زیر است.

صورت سود و زیان مجموعه

دوره شش ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)

درصد رشد	۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۱/۰۳/۳۱	۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۲/۰۳/۳۱	
۷۲٪	۲,۰۲۳,۴۹۷	۳,۴۷۵,۳۱۳	درآمدهای عملیاتی
۸۲٪	(۱,۴۷۲,۲۶۱)	(۲,۶۸۶,۰۸۲)	بهای تمام شده درآمدهای عملیاتی
۴۳٪	۵۵۱,۲۳۶	۷۸۹,۲۳۱	سود ناخالص
۵۳٪	(۳۲۲,۹۷۲)	(۴۹۵,۳۷۱)	هزینه های فروش ، اداری و عمومی
۱۷۸۰٪	۳,۶۲۱	۶۸,۰۸۰	سایر درآمدها
۵۶٪	۲۳۱,۸۸۵	۳۶۱,۹۴۰	سود عملیاتی
۴۴٪	(۱۸۸,۹۴۱)	(۲۷۱,۷۱۸)	هزینه های مالی
۳۰٪-	۱,۲۶۱,۰۴۲	۸۸۸,۱۲۶	سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی
۲۵٪-	۱,۳۰۳,۹۸۶	۹۷۸,۳۴۸	سود قبل از احتساب سهم شرکت از سود (زیان) شرکت های وابسته
۱۷۸۸٪-	۶۰۲	(۱۰,۱۵۹)	سهم شرکت از سود (زیان) شرکت های وابسته
۲۶٪-	۱,۳۰۴,۵۸۸	۹۶۸,۱۸۹	سود قبل از مالیات
۱۴۶٪	(۲۵,۴۴۶)	(۶۲,۶۰۳)	هزینه مالیات بر درآمد
۲۹٪-	۱,۲۷۹,۱۴۲	۹۰۵,۵۸۶	سود خالص
			سود پایه هر سهم
۴۶٪	۵۹	۸۷	عملیاتی (ریال)
۴۱٪-	۳۶۷	۲۱۵	غیر عملیاتی (ریال)
۲۹٪-	۴۲۶	۳۰۲	سود پایه هر سهم (ریال)

صورت وضعیت مالی مجموعه

به تاریخ ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)

درصد رشد	۱۴۰۱/۰۹/۳۰	۱۴۰۲/۰۳/۳۱	
			دارایی‌ها
			دارایی‌های غیر جاری
			دارایی‌های ثابت مشهود
۴٪	۲,۱۳۲,۶۲۳	۲,۲۲۴,۵۴۷	دارایی‌های نامشهود
۱۴٪	۱,۵۹۲,۵۲۷	۱,۸۲۰,۲۹۳	سرمایه گذاری در شرکت‌های وابسته
۷٪-	۱۴۸,۱۷۹	۱۳۸,۰۲۰	سایر سرمایه گذاری‌های بلندمدت
۲۱٪-	۴۸,۵۷۴	۳۸,۵۹۰	دریافتی‌های بلند مدت
۱۰۰٪-	۵۸,۱۱۹	-	سایر دارایی‌ها
۰٪	۲,۰۰۰	۲,۰۰۰	
۶٪	۳,۹۸۲,۰۲۲	۴,۲۲۳,۴۵۰	جمع دارایی‌های غیر جاری
			دارایی‌های جاری :
			پیش پرداخت‌ها
۴۲٪-	۵۷,۰۷۴	۳۳,۱۷۸	موجودی مواد و کالا
	-	-	دریافتی‌های تجاری و سایر دریافتی‌ها
۸٪-	۶,۴۵۶,۳۰۸	۵,۹۳۹,۶۹۶	سرمایه گذاری‌های کوتاه مدت
۷۶۴٪	۱۳۸,۳۴۳	۱,۱۹۵,۷۸۹	موجودی نقد
۸۷٪	۵۴۶,۴۳۰	۱,۰۲۰,۹۹۲	جمع دارایی‌های جاری
۱۴٪	۷,۱۹۸,۱۵۵	۸,۱۸۹,۶۵۵	جمع دارایی‌ها
۱۱٪	۱۱,۱۸۰,۱۷۷	۱۲,۴۱۳,۱۰۵	حقوق مالکانه و بدهی‌ها
			حقوق مالکانه
			سرمایه
۰٪	۳,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰	اندوخته قانونی
۰٪	۳۰۰,۰۰۰	۳۰۰,۰۰۰	سود انباشته
۱۰٪-	۲,۸۵۳,۹۴۱	۲,۵۵۹,۵۲۷	جمع حقوق مالکانه
۵٪-	۶,۱۵۳,۹۴۱	۵,۸۵۹,۵۲۷	بدهی‌ها
			بدهی‌های غیر جاری
۰٪	۷۸۱,۰۵۵	۷۸۱,۰۵۵	پرداختی‌های بلند مدت
۱۰۶٪	۱۳۴,۵۰۰	۲۷۶,۹۲۲	تسهیلات مالی بلند مدت
۳۹٪	۳۵۵,۴۴۸	۴۹۲,۶۲۴	ذخیره مزایای پایان خدمت کارکنان
۲۲٪	۱,۲۷۱,۰۰۳	۱,۵۵۰,۶۰۱	جمع بدهی‌های غیر جاری
			بدهی‌های جاری
۱۷٪-	۱,۹۷۰,۱۴۰	۱,۶۳۱,۹۴۲	پرداختی‌های تجاری و سایر پرداختی‌ها
۲۸٪	۱۵۸,۲۱۶	۲۰۱,۹۴۸	مالیات پرداختی
۲۷۳۱۶٪	۴,۳۸۸	۱,۲۰۳,۰۱۹	سود سهام پرداختی
۲۳٪	۱,۶۰۰,۸۸۰	۱,۹۵۰,۳۱۷	تسهیلات مالی
۲۷٪-	۲۱,۶۰۹	۱۵,۷۵۱	پیش دریافت‌ها
۳۳٪	۳,۷۵۵,۲۳۳	۵,۰۰۲,۹۷۷	جمع بدهی‌های جاری
۳۰٪	۵,۰۲۶,۲۳۶	۶,۵۵۳,۵۷۸	جمع بدهی‌ها
۱۱٪	۱۱,۱۸۰,۱۷۷	۱۲,۴۱۳,۱۰۵	جمع حقوق مالکانه و بدهی‌ها

صورت تغییرات در حقوق مالکانه مجموعه

دوره شش ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)

جمع کل	سود انباشته	اندوخته قانونی	سرمایه	
۶,۱۵۳,۹۴۱	۲,۸۵۳,۹۴۱	۳۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰	مانده ۱۴۰۱/۱۰/۰۱
				تغییرات حقوق مالکانه در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲
۹۰۵,۵۸۶	۹۰۵,۵۸۶	-	-	سود خالص گزارش شده در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲
(۱,۲۰۰,۰۰۰)	(۱,۲۰۰,۰۰۰)	-	-	سود سهام مصوب
۵,۸۵۹,۵۲۷	۲,۵۵۹,۵۲۷	۳۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰	مانده در ۱۴۰۲/۰۳/۳۱
۴,۳۶۶,۲۳۹	۲,۱۲۲,۲۳۹	۲۰۴,۰۰۰	۲,۰۴۰,۰۰۰	مانده در ۱۴۰۰/۱۰/۰۱
				تغییرات حقوق مالکانه در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۱
۱,۲۷۹,۱۴۲	۱,۲۷۹,۱۴۲	-	-	سود خالص گزارش شده در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۱
(۸۷۷,۲۰۰)	(۸۷۷,۲۰۰)	-	-	سود سهام مصوب
۱۰,۶۲۷,۷۰۸	۲,۵۲۴,۱۸۱	۲۰۴,۰۰۰	۲,۰۴۰,۰۰۰	مانده در ۱۴۰۱/۰۳/۳۱

صورت جریان های نقدی مجموعه
دوره شش ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)	
۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۱/۰۳/۳۱	۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۲/۰۳/۳۱
جریان های نقدی حاصل از فعالیت های عملیاتی	
نقد حاصل از عملیات	
۸۰۴,۹۷۳	۱,۵۱۷,۶۳۱
(۴۱,۱۶۸)	(۱۸,۸۷۱)
۷۶۳,۸۰۵	۱,۴۹۸,۷۶۰
جریان خالص ورود (خروج) نقد حاصل از فعالیت های عملیاتی	
جریان های نقدی حاصل از فعالیت های سرمایه گذاری :	
دریافت های نقدی حاصل از فروش دارایی های ثابت مشهود	
۴۴۰,۷۱۸	-
(۱۲۳,۱۲۳)	(۲۳۳,۳۹۷)
(۲۶۸,۴۸۲)	(۴۲۷,۷۳۹)
پرداخت های نقدی برای خرید دارایی های ثابت مشهود	
دریافت های نقدی حاصل از فروش سرمایه گذاری های بلند مدت	
-	۲۹۵,۳۵۰
(۴,۰۲۷)	-
پرداخت های نقدی برای تحصیل سرمایه گذاری های بلند مدت	
دریافت های نقدی حاصل از فروش سرمایه گذاری های کوتاه مدت	
-	۲۷۳,۸۷۲
(۸۸۱,۰۰۸)	(۱,۱۹۵,۷۸۹)
۱۴,۴۰۵	۴,۲۹۴
۶۶,۸۶۲	۴۰,۶۲۰
(۷۵۴,۶۵۵)	(۱,۲۴۲,۷۸۹)
۹,۱۵۰	۲۵۵,۹۷۱
جریان خالص ورود (خروج) نقد حاصل از فعالیت های سرمایه گذاری	
جریان های نقدی حاصل از فعالیت های تامین مالی :	
دریافت های نقدی حاصل از تسهیلات	
۹۹۹,۰۶۲	۲,۱۸۲,۳۷۰
(۹۲۲,۰۶۱)	(۱,۷۰۰,۷۶۵)
(۱۸۵,۷۳۹)	(۲۶۱,۴۶۴)
(۴۹۷,۰۴۰)	(۱,۳۷۰)
(۶۰۵,۷۷۸)	۲۱۸,۷۷۱
(۵۹۶,۶۲۸)	۴۷۴,۷۴۲
۸۶۳,۵۵۳	۵۴۶,۴۳۰
۶۳۳	(۱۸۰)
۲۶۷,۵۵۸	۱,۰۲۰,۹۹۲
جریان خالص ورود (خروج) نقد حاصل از فعالیت های تامین مالی	
خالص افزایش (کاهش) در موجودی نقد	
مانده موجودی نقد در ابتدای سال	
تأثیر تغییرات نرخ ارز	
مانده موجودی نقد در پایان سال	

صورت سود و زیان جداگانه
دوره شش ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)

۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۱/۰۳/۳۱	۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۲/۰۳/۳۱	
۲,۰۲۳,۴۹۷	۳,۴۷۵,۳۱۳	درآمدهای عملیاتی
(۱,۴۷۲,۲۶۱)	(۲,۶۸۶,۰۸۲)	بهای تمام شده درآمدهای عملیاتی
۵۵۱,۲۳۶	۷۸۹,۲۳۱	سود ناخالص
(۳۲۲,۹۷۲)	(۴۹۵,۳۷۱)	هزینه های فروش ، اداری و عمومی
۳,۶۲۱	۶۸,۰۸۰	سایر درآمدها
۲۳۱,۸۸۵	۳۶۱,۹۴۰	سود عملیاتی
(۱۸۸,۹۴۱)	(۲۷۱,۷۱۸)	هزینه های مالی
۱,۲۶۱,۰۴۲	۸۸۸,۱۲۶	سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی
۱,۳۰۳,۹۸۶	۹۷۸,۳۴۸	سود قبل از مالیات
(۲۵,۴۴۶)	(۶۲,۶۰۳)	هزینه مالیات بر درآمد
۱,۲۷۸,۵۴۰	۹۱۵,۷۴۵	سود خالص
		سود پایه هر سهم
۵۹	۸۷	عملیاتی (ریال)
۳۶۷	۲۱۸	غیر عملیاتی (ریال)
۴۲۶	۳۰۵	سود پایه هر سهم (ریال)

صورت وضعیت مالی جداگانه

به تاریخ ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)

۱۴۰۱/۰۹/۳۰	۱۴۰۲/۰۳/۳۱	
		دارایی‌ها
		دارایی‌های غیر جاری
۲,۱۳۲,۶۲۳	۲,۲۲۴,۵۴۷	دارایی‌های ثابت مشهود
۱,۵۹۲,۵۲۷	۱,۸۲۰,۲۹۳	دارایی‌های نامشهود
۲۳۱,۴۱۷	۲۲۱,۴۲۳	سرمایه‌گذاری‌های بلند مدت
۵۸,۱۱۹	-	دریافتی‌های بلند مدت
۲,۰۰۰	۲,۰۰۰	سایر دارایی‌ها
۴,۰۱۶,۶۸۶	۴,۲۶۸,۲۷۳	جمع دارایی‌های غیر جاری
		دارایی‌های جاری :
۵۷,۰۷۴	۳۳,۱۷۸	پیش پرداخت‌ها
۶,۴۵۶,۳۰۸	۵,۹۳۹,۶۹۶	دریافتی‌های تجاری و سایر دریافتی‌ها
۱۳۸,۳۴۳	۱,۱۹۵,۷۸۹	سرمایه‌گذاری‌های کوتاه مدت
۵۴۶,۴۳۰	۱,۰۲۰,۹۹۲	موجودی نقد
۷,۱۹۸,۱۵۵	۸,۱۸۹,۶۵۵	جمع دارایی‌های جاری
۱۱,۲۱۴,۸۴۱	۱۲,۴۵۷,۹۲۸	جمع دارایی‌ها
		حقوق مالکانه و بدهی‌ها
		حقوق مالکانه
۳,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰	سرمایه
۳۰۰,۰۰۰	۳۰۰,۰۰۰	اندوخته قانونی
۲,۸۸۸,۶۰۵	۲,۶۰۴,۳۵۰	سود انباشته
۶,۱۸۸,۶۰۵	۵,۹۰۴,۳۵۰	جمع حقوق مالکانه
		بدهی‌ها
		بدهی‌های غیر جاری
۷۸۱,۰۵۵	۷۸۱,۰۵۵	پرداختی‌های بلند مدت
۱۳۴,۵۰۰	۲۷۶,۹۲۲	تسهیلات مالی بلند مدت
۳۵۵,۴۴۸	۴۹۲,۶۲۴	ذخیره مزایای پایان خدمت کارکنان
۱,۲۷۱,۰۰۳	۱,۵۵۰,۶۰۱	جمع بدهی‌های غیر جاری
		بدهی‌های جاری
۱,۹۷۰,۱۴۰	۱,۶۳۱,۹۴۲	پرداختی‌های تجاری و سایر پرداختی‌ها
۱۵۸,۲۱۶	۲۰۱,۹۴۸	مالیات پرداختی
۴,۳۸۸	۱,۲۰۳,۰۱۹	سود سهام پرداختی
۱,۶۰۰,۸۸۰	۱,۹۵۰,۳۱۷	تسهیلات مالی
۲۱,۶۰۹	۱۵,۷۵۱	پیش دریافت‌ها
۳,۷۵۵,۲۳۳	۵,۰۰۲,۹۷۷	جمع بدهی‌های جاری
۵,۰۲۶,۲۳۶	۶,۵۵۳,۵۷۸	جمع بدهی‌ها
۱۱,۲۱۴,۸۴۱	۱۲,۴۵۷,۹۲۸	جمع حقوق مالکانه و بدهی‌ها

صورت تغییرات در حقوق مالکانه جداگانه

دوره شش ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)

جمع کل	سود انباشته	اندوخته قانونی	سرمایه	
۶,۱۸۸,۶۰۵	۲,۸۸۸,۶۰۵	۳۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰	مانده ۱۴۰۱/۱۰/۰۱
				تغییرات حقوق مالکانه در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲
۹۱۵,۷۴۵	۹۱۵,۷۴۵	-	-	سود خالص گزارش شده در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲
-	-	-	-	تخصیص به اندوخته قانونی
۵,۹۰۴,۳۵۰	۲,۶۰۴,۳۵۰	۳۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰	مانده در ۱۴۰۲/۰۳/۳۱
۴,۴۰۳,۳۲۶	۲,۱۵۹,۳۲۶	۲۰۴,۰۰۰	۲,۰۴۰,۰۰۰	مانده در ۱۴۰۰/۱۰/۰۱
				تغییرات حقوق مالکانه در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۱
۱,۲۷۸,۵۴۰	۱,۲۷۸,۵۴۰	-	-	سود خالص گزارش شده در ۶ ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۱
-	-	-	-	تخصیص به اندوخته قانونی
۴,۸۰۴,۶۶۶	۲,۵۶۰,۶۶۶	۲۰۴,۰۰۰	۲,۰۴۰,۰۰۰	مانده در ۱۴۰۱/۰۳/۳۱

صورت جریان های نقدی جداگانه

دوره شش ماهه منتهی به ۳۱ خرداد ۱۴۰۲

(مبالغ به میلیون ریال)	
۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۱/۰۳/۳۱	۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۲/۰۳/۳۱
۸۰۴,۹۷۳	۱,۵۱۷,۶۳۱
(۴۱,۱۶۸)	(۱۸,۸۷۱)
۷۶۳,۸۰۵	۱,۴۹۸,۷۶۰
جریان های نقدی حاصل از فعالیت های عملیاتی	
نقد حاصل از عملیات	
پرداخت های نقدی بابت مالیات بر درآمد	
جریان خالص ورود (خروج) نقد حاصل از فعالیت های عملیاتی	
جریان های نقدی حاصل از فعالیت های سرمایه گذاری :	
دریافت های نقدی حاصل از فروش دارایی های ثابت مشهود	
۴۴۰,۷۱۸	-
(۱۲۳,۱۲۳)	(۲۳۳,۳۹۷)
(۲۶۸,۴۸۲)	(۴۲۷,۷۳۹)
-	۲۹۵,۳۵۰
(۴,۰۲۷)	-
-	۲۷۳,۸۷۲
(۸۸۱,۰۰۸)	(۱,۱۹۵,۷۸۹)
۱۴,۴۰۵	۴,۲۹۴
۶۶,۸۶۲	۴۰,۶۲۰
(۷۵۴,۶۵۵)	(۱,۲۴۲,۷۸۹)
۹,۱۵۰	۲۵۵,۹۷۱
جریان خالص ورود (خروج) نقد حاصل از فعالیت های سرمایه گذاری	
جریان خالص ورود (خروج) نقد قبل از فعالیت های تامین مالی	
جریان های نقدی حاصل از فعالیت های تامین مالی :	
دریافت های نقدی حاصل از تسهیلات	
۹۹۹,۰۶۲	۲,۱۸۲,۳۷۰
(۹۳۲,۰۶۱)	(۱,۷۰۰,۷۶۵)
(۱۸۵,۷۳۹)	(۲۶۱,۴۶۴)
(۴۹۷,۰۴۰)	(۱,۳۷۰)
(۶۰۵,۷۷۸)	۲۱۸,۷۷۱
(۵۹۶,۶۲۸)	۴۷۴,۷۴۲
۸۶۳,۵۵۳	۵۴۶,۴۳۰
۶۳۳	(۱۸۰)
۲۶۷,۵۵۸	۱,۰۲۰,۹۹۲
جریان خالص ورود (خروج) نقد حاصل از فعالیت های تامین مالی	
خالص افزایش (کاهش) در موجودی نقد	
مانده موجودی نقد در ابتدای سال	
تأثیر تغییرات نرخ ارز	
مانده موجودی نقد در پایان سال	

۵-۲- شاخص عملکرد مالی شرکت

۵-۲-۱- دارایی‌های جاری

دارایی‌های جاری شرکت در مقایسه با سال مالی قبل ۱۴٪ افزایش داشته است. این افزایش عمدتاً بابت افزایش در سرمایه گذاری‌های کوتاه مدت و وجه نقد می باشد.

۵-۲-۲- دارایی‌های ثابت مشهود

دارایی ثابت مشهود شرکت در مقایسه با سال قبل ۴٪ افزایش یافته است که عمده این افزایش ناشی از خرید سرور و تجهیزات مربوطه می باشد.

۵-۲-۳- بدهی‌های جاری

بدهی‌های جاری شرکت نسبت به سال قبل ۳۳٪ افزایش یافته است این افزایش عمدتاً بابت افزایش در حساب سود سهام پرداختنی از بابت مصوبات مجمع عمومی عادی سالیانه می باشد.

۵-۲-۴- بدهی بلندمدت

بدهی‌های بلند مدت شرکت نسبت به سال قبل ۲۲٪ رشد داشته است که بابت افزایش در تسهیلات مالی بلند مدت و ذخیره مزایای پایان خدمت کارکنان می باشد.

۵-۲-۵- سرمایه‌گذاری بلندمدت

سرمایه‌گذاری‌های بلند مدت شرکت به شرح جدول ذیل قابل مشاهده می‌باشد.

مبلغ دفتری	درصد سرمایه‌گذاری	شرح	
۱۲۱,۳۳۰	۲۱/۶۶	شرکت فراپوم کسب و کاری نوآوری باز (سهامی خاص)	سرمایه‌گذاری در سهام شرکت‌های وابسته
۵۸,۰۰۰	۲۹/۰۰	شرکت آسان پرداز توسن (سهامی خاص)	
۳,۵۰۰	۳۳/۳۳	شرکت سامانه یکپارچه خدمات خودرو سپندار ایرانیان (سهامی خاص)	
۱۳	۲۵/۰۰	شرکت دیار فناوری تحول آفرین (سهامی خاص)	
۱۸۲,۸۴۳		جمع	
مبلغ دفتری	درصد سرمایه‌گذاری	شرح	
۱۵,۰۰۰	۶/۰۰	شرکت سامانه های یکپارچه سیمرغ تجارت (سهامی خاص)	سایر شرکت‌ها
۳,۵۰۰	۰/۳۵	شرکت توسعه و نوآوری شهر (سهامی خاص)	
۹۰	۹/۰۰	شرکت بازار الکترونیک نگین آزاد (سهامی خاص)	
۲۰,۰۰۰	۱۰/۰۰	شرکت سامانه پرداخت های نوین در آزادراه های کشور (سهامی خاص)	
۳۸,۵۹۰		جمع	
۲۲۱,۴۳۳		جمع کل	

سرمایه‌گذاری بلندمدت شرکت

۵-۲-۶- سرمایه

در سال ۱۴۰۱ مطابق مصوبات مجمع عمومی فوق العاده مورخ ۱۴۰۱/۰۶/۰۹ سرمایه شرکت از مبلغ ۲,۰۴۰ میلیارد ریال به ۳,۰۰۰ میلیارد ریال از محل سود انباشته افزایش یافت و این موضوع در تاریخ ۱۴۰۱/۰۶/۲۲ در روزنامه رسمی کشور ثبت گردید.

۷-۲-۵- درآمدهای عملیاتی

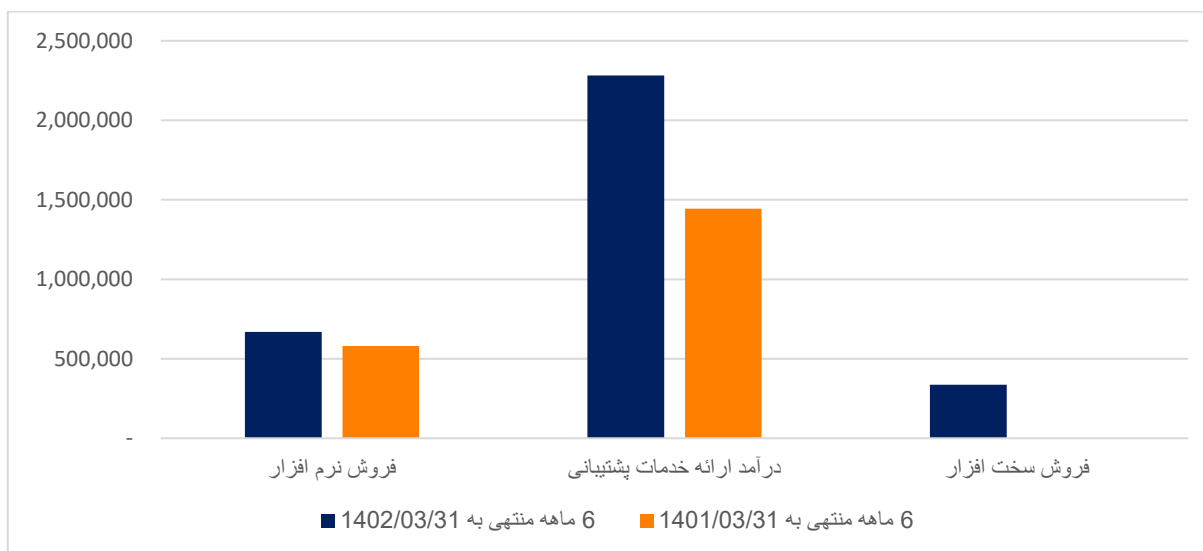
درآمدهای عملیاتی شرکت به شرح ذیل قابل مشاهده می باشد.

درصد رشد نسبت به دوره مشابه	۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۱/۰۳/۳۱	۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۲/۰۳/۳۱	نام خدمات		
۱۵۲%	۱۲۶,۱۱۶	۳۱۷,۹۰۵	سامانه جامع بانکداری متمرکز فرانگین	داخلی	فروش نرم افزار
-۱۶%	۱۰۱,۷۳۰	۸۵,۵۳۹	سامانه جامع بانکداری متمرکز بنکو		
-۷۳%	۱۶۸,۶۰۲	۴۵,۷۸۳	سیستم جامع بانکداری کارت		
۱۳۴%	۵۹,۸۲۲	۱۴۰,۰۶۳	سیستم جامع بانکداری مدرن		
-۳۶%	۱۲۳,۱۹۳	۷۸,۵۹۵	سایر نرم افزار ها		
۱۵%	۵۷۹,۴۶۳	۶۶۷,۸۸۵	جمع فروش نرم افزار		
۶۷%	۳۶۵,۹۷۳	۶۱۲,۰۹۱	پشتیبانی و نگهداری سرویس های توسنی در مرکز داده	داخلی	درآمد ارائه خدمات پشتیبانی
۶۵%	۲۶۳,۳۶۳	۴۳۴,۰۴۸	سامانه جامع بانکداری متمرکز فرانگین		
۸۶%	۳۶۵,۸۹۱	۶۸۱,۸۰۲	سامانه جامع بانکداری متمرکز بنکو		
۱۳%	۲۰۳,۶۶۰	۲۲۸,۲۹۰	سیستم جامع بانکداری کارت		
۳۱%	۱۰۱,۱۳۶	۱۳۲,۹۲۸	سیستم جامع بانکداری مدرن		
۴۵%	۱۳۳,۰۷۲	۱۹۲,۶۰۵	سایر نرم افزار ها		
۵۹%	۱,۴۳۳,۰۹۵	۲,۲۸۱,۷۶۴	جمع		
-۱۰۰%	۵,۶۹۹	-	سامانه های جامع بانکداری بنکو	صادراتی	
-۱۰۰%	۲,۱۵۳	-	سیستم جامع بانکداری مدرن		
-۱۰۰%	۳,۰۸۷	-	سایر نرم افزار ها		
-۱۰۰%	۱۰,۹۳۹	-	جمع		
۵۸%	۱,۴۴۴,۰۳۴	۲,۲۸۱,۷۶۴	جمع درآمد ارائه خدمات پشتیبانی		
-	-	۳۳۵,۶۶۴	تار فیبر نوری	داخلی	درآمد فروش سخت افزار
-	-	۱۹۰,۰۰۰	سرور		
-	-	۵۲۵,۶۶۴	جمع فروش سخت افزار		
۷۲%	۲,۰۲۳,۴۹۷	۳,۴۷۵,۳۱۳	جمع کل درآمدهای عملیاتی		

درآمدهای عملیاتی شرکت

شکل ذیل مقایسه درآمد عملیاتی شرکت در دوره مالی ۶ ماهه منتهی به ۱۴۰۲/۰۳/۳۱ و ۱۴۰۱/۰۳/۳۱ را نشان

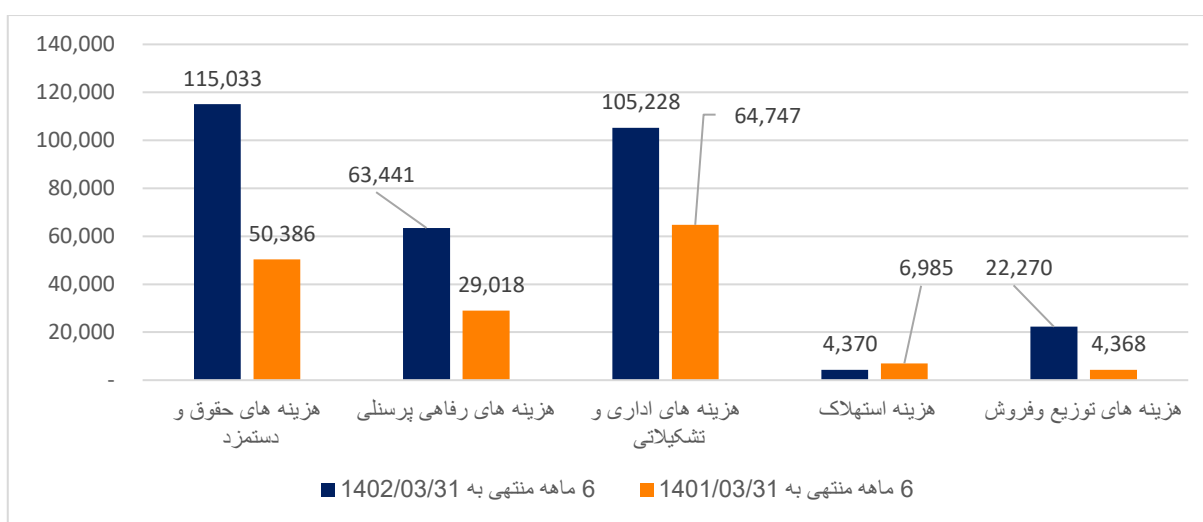
می‌دهد.



مقایسه درآمد عملیاتی شرکت (میلیون ریال)

۸-۲-۵- هزینه

هزینه‌ها طبق انتظار و با توجه به تورم نسبت به دوره مشابه سال گذشته افزایش داشته‌اند.



مقایسه هزینه‌های شرکت (میلیون ریال)

- بهای تمام شده

افزایش ۸۳ درصدی بهای تمام شده نسبت به دوره مالی مشابه سال قبل عمدتاً ناشی از افزایش هزینه حقوق دستمزد و سایر هزینه‌های شرکت می‌باشد.

۹-۲-۵- سود عملیاتی و سود خالص

- سود عملیاتی

افزایش ۵۳٪ سود عملیاتی نسبت به دوره مالی مشابه سال قبل، به دلیل رشد درآمد عملیاتی بوده است.

- سود خالص

سود خالص نسبت به دوره مالی مشابه سال قبل ۲۸٪ کاهش داشته است که این کاهش به علت کاهش درآمدهای غیرعملیاتی نسبت به دوره مشابه سال قبل می‌باشد.

۱۰-۲-۵- وجه نقد حاصل از فعالیت‌های عملیاتی

رشد فعالیت‌های عملیاتی و غیر عملیاتی شرکت موجب افزایش در نقدینگی حاصل از فعالیت‌های عملیاتی گردیده است.

۱۱-۲-۵- سیاست تقسیم سود و سود سهام پرداختنی

در رابطه با سیاست تقسیم سود سهام ذکر این نکته ضروریست که سود تقسیمی در سال ۱۳۹۸ به ازای هر سهم ۴۶۰ ریال (۹۴ درصد)، در سال ۱۳۹۹ به ازای هر سهم ۷۱۰ ریال (۷۰ درصد)، در سال ۱۴۰۰ به ازای هر سهم ۴۳۰ ریال (۵۶ درصد) و در سال ۱۴۰۱ به ازای هر سهم ۴۰۰ ریال (۴۵ درصد) به تصویب رسیده است.

۳-۵- چشم‌اندازها (اهداف مالی و غیرمالی)

شرکت توسن در افق زمانی ۵ ساله در جمع چهارده شرکت برتر ارائه‌دهنده سرویس‌های بانکداری در جهان و برترین ارائه‌دهنده راهکارهای بانکداری اسلامی در دنیا خواهد بود

- سیاست‌های کلان
 - افزایش فروش حداقل ۳۰ درصد سالیانه به صورت مداوم
 - افزایش فروش بین‌الملل به اندازه سهم درآمدی حداقل ۱۰ درصد در سال
 - جذب مشتریان مقیاس بزرگ در سبد مشتریان توسن
- رویکردهای سازمانی
 - استفاده از تجربیات گذشته
 - همدلی و همسویی و شفافیت در تعامل تیمی
 - حرکت از تفکر مسئله محور به امکان محور
 - تقویت رویکردهایی با محوریت عملکرد بالاتر
 - محور مرزهای بین تیم‌های سازمانی

۴-۵- شاخص‌های عملکرد غیرمالی

- نفوذ بیشتر در بازار جهانی و جذب مشتری جدید خارجی
 - جذب مشتری داخلی مقیاس بزرگ
 - رضایتمندی مشتریان
 - استمرار رشد فروش
- توسن یکی از ۳ انتخاب کارشناسان فناوری اطلاعات برای اشتغال
- برنامه‌های بین‌المللی
 - تمرکز در بازار کشورهای جنوب شرقی آسیا (ASEAN) و اروپا
 - قابلیت اتصال به تراکنش‌های بین‌المللی
- برنامه‌های داخلی

- تمرکز بر جذب مشتریان جدید
- تمرکز بر فروش محصولات جدید به مشتریان فعلی
- بهبود رضایت مشتریان
- فعالیتهای پروژه‌های خاص و همکاران تجاری
- بازیگر مهم در حوزه دولت الکترونیک
- افزایش درآمد و بهبود قرارداد با همکاران تجاری سخت‌افزاری

۵-۵- شاخص‌های عملکردی مالی

۵-۵-۱- نسبت‌های مالی

طبقه نسبت	نام نسبت	۱۴۰۲/۰۳/۳۱	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
نسبت‌های نقدینگی	نسبت جاری	۱/۶۴	۱/۸۸
	نسبت آنی	۱/۶۳	۱/۸۷
نسبت‌های فعالیت	گردش حساب‌های دریافتی تجاری	۰/۹۷	۰/۶۰
	متوسط دوره وصول مطالبات تجاری	۳۷۶	۶۱۲
	گردش جمع دارایی‌ها	۰/۳۲	۰/۲۳
	سود انباشته به کل دارایی‌ها	۰/۲۱	۰/۲۸
	فروش به کل دارایی‌ها	۰/۲۸	۰/۲۲
	سود ناخالص به فروش	۰/۲۳	۰/۲۷
	سود خالص به فروش	۰/۲۶	۰/۶۳
نسبت‌های سودآوری	بازده دارایی‌ها (ROA)	۰/۰۹	۰/۱۴
	بازده حقوق صاحبان سهام (ROE)	۰/۱۷	۰/۲۸
	درآمد هر سهم	۳۰۵	۴۲۶
	نسبت قیمت به سود (p/e)	۶۳	۳۲
	نسبت حقوق صاحبان سهام به کل بدهی‌ها	۰/۹۰	۱/۱۴
نسبت‌های سرمایه‌گذاری	نسبت حقوق صاحبان سهام به کل دارایی‌ها (نسبت مالکیت)	۰/۴۷	۰/۵۳
	نسبت کل بدهی‌ها به کل دارایی‌ها	۰/۵۳	۰/۴۷
	نسبت پوشش هزینه بهره	۴/۶۰	۷/۹۰

نسبت‌های مالی

۵-۵-۲- توضیحات در مورد نسبت‌های مالی

• نسبت‌های نقدینگی

نسبت‌های نقدینگی، توانایی نقدی شرکت را بررسی کرده و به ارزیابی توانایی بازپرداخت بدهی‌های جاری و تعهدات کوتاه‌مدت شرکت می‌پردازد. از مهمترین و رایج‌ترین نسبت‌های این گروه می‌توان، نسبت جاری و آنی را نام برد. برای مثال نسبت جاری نشان دهنده این است که دارایی‌های جاری شرکت چه درصدی از بدهی‌های جاری شرکت را پوشش می‌دهند.

• نسبت‌های اهرمی

نسبت‌هایی هستند که نشان‌دهنده توانایی شرکت برای بازپرداخت بدهی‌های خود است. نسبت‌های اهرمی به حجم کل بدهی‌های واحد تأکید دارد و توان واحد را برای انجام تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت خود منعکس می‌سازند. نسبت بدهی به سرمایه، نسبت توان پرداخت بهره و غیره جز این گروه از نسبت‌های مالی قرار دارند.

- نسبت‌های فعالیت

نسبت‌های فعالیت یا کارایی ابزاری است که برای سنجش کاربرد دارایی‌های شرکت استفاده شده و از طریق ارزیابی میزان فروش و تأثیر دارایی‌ها بر آن، اندازه‌گیری می‌شود. این گروه از نسبت‌ها، حجم فروش شرکت را با سرمایه‌گذاری در دارایی‌های مختلف مانند موجودی کالا، دارایی ثابت و غیره مقایسه کرده و میزان به کارگیری مؤثر منابع شرکت و راندمان عملیات آن را در دوره عملیات ارزیابی می‌کند.

- نسبت‌های سودآوری

نسبت‌های سودآوری نشان‌دهنده منبع درآمد شرکت و تأثیر آن بر کل سود شرکت است. این نسبت‌ها یکی از شاخص‌های مهم در تعیین کارایی مدیریت شرکت، توانایی در کسب سود یا نرخ بازگشت مناسب در سرمایه‌گذاری‌ها است. نسبت‌های سودآوری، نحوه تأمین سود شرکت از محل درآمدها، فروش، نرخ بازگشت سرمایه‌گذاری‌ها و غیره را بررسی می‌کند. در نتیجه می‌توان گفت این نسبت‌ها در ارزیابی کفایت مدیریت شرکت در تحصیل سود و عملکرد کلی نقش بسزایی دارند. برای مثال نسبت بازده دارایی‌ها نشان‌دهنده این است که شرکت چگونه از منابع و دارایی‌های تحت اختیار خود برای کسب سود استفاده کرده و برای سرمایه‌گذاران خود بازدهی ایجاد کرده است. این نسبت می‌تواند شاخص نهایی برای ارزیابی سودآوری شرکت باشد.



www.tosan.com

