

شرکت بازرگانی میناکارت آریا با سخت شدن شرایط واردات محصولات بانکی مورد نیاز کشور به دنبال حفظ کیفیت فعلی بدون افزایش قیمت چشم گیر است

# تمرکز جدی شرکت بازرگانی میناکارت آریا بر خدمات پس از فروش

تاکید بر کیفیت پشتیبانی و رضایت مندی مشتری عبارت کلیدی صحبت های مدیرعامل شرکت بازرگانی میناکارت آریا در گفت و گو با ماهنامه عصر تراکنش بود. او درباره فعالیت این شرکت در حوزه خدمات پس از فروش و به طور خاص موضوع پشتیبانی در این شرکت صحبت کردیم

مختلف قرارداد، با مشتریان وارد مذاکره شویم و خوشبختانه می توانیم بگویم که نزدیک به ۸۰ درصد کالاهایی که تاکنون فروخته ایم و از گارانتی خارج شده اند را توانسته ایم به سید قراردادی پشتیبانی شرکت نزدیک کنیم و شرایطی را به وجود آوریم تا مشتریان نیز با آرامش بیشتری از محصولات ما استفاده کنند.»

## پشتیبانی بیش از یک هزار شهر در ۳۰ استان

به گفته حیدر پور، این شرکت که بیش از یک هزار شهر را در ۳۰ استان پشتیبانی می کند و در کمتر از سه ساعت سرویس و خدمات خود را به مشتریان ارائه می دهد، توانسته است رضایت مندی خوبی را از سوی مشتریان خود به دست آورد و تمام این عوامل باعث شده که مشتریان با رضایت بیشتری با بازرگانی میناکارت آریا کار کنند. او در این باره می گوید: «رضایت مندی مشتریان مان باعث شده تا بتوانیم نام معتبر میناکارت آریا را در پهنه کشور توسعه دهیم و سرویس پشتیبانی مناسبی داشته باشیم و در کنار سرویس های طلایی، نقره ای و برنزی مان خدمات مناسبی را به مشتریان خود ارائه کنیم.»

او درباره زمان پاسخ دهی شرکت به مشکلات مشتریان گفت: «فرایند عملکرد نرم افزار ما بسیار تخصصی است و نمایندگان ما با وجود اینکه همگی نمایندگان از شرکت های مطرح هستند، ولی مجموعه ای از تست ها و آزمون ها را می گذرانند تا به جمع نمایندگان ما بپیوندند. در مراکز استان های کشور در کمتر از سه ساعت به مشکلات مشتریان پاسخ داده می شود و این زمان در خارج از مراکز استان ها حداکثر شش تا هشت ساعت است.»

## راز ماندگاری بازرگانی میناکارت

به گفته حیدر پور، بیشترین مساله ای که در حال حاضر شرکت بازرگانی میناکارت آریا با مشتریان خود برای تمدید قراردادها یا ادامه روندها دارد، بر سر چانه زنی قیمت است، نه بر سر کیفیت خدمات. او توضیح داد: «هدف شرکت نیز از ابتدا همین موضوع بود که بتواند سرویس بهتری را ارائه دهد و خوشبختانه مشتریان مان در تعامل با ما، دغدغه کیفیت از جانب ما ندارند؛ چرا که خیال شان به خاطر کیفیتی که در تجربه های قبلی از ما داشته اند، راحت است و تنها دغدغه شان بر سر قیمت است

شرکت بازرگانی میناکارت آریا، از سال ۱۳۸۶ به صورت تخصصی در زمینه ارائه تجهیزات بانکی و ماشین های اداری در حال فعالیت است و تامین و تجهیز سخت افزارها و نرم افزارهای بانکی را به عهده دارد. در حال حاضر قریب به ۱۲ هزار محصول شرکت بازرگانی میناکارت آریا در شعب بانکها مورد بهره برداری قرار گرفته و در راستای پشتیبانی از محصولات خود، واحد مستقل خدمات پس از فروش این شرکت، از ابتدای مهر ماه ۱۳۹۶ راه اندازی شد. واحد ستادی خدمات پس از فروش بازرگانی میناکارت آریا، شامل کال سنتر، پشتیبانی فنی، رضایت مندی مشتریان و امور نمایندگان فعال است و با راه اندازی شبکه نمایندگان، بیش از هزار شهر در ۳۰ استان کشور در کمتر از سه ساعت از زمان اعلام خرابی تا برطرف شدن مشکل، پشتیبانی می شوند. با مهر داد حیدر پور، مدیرعامل شرکت بازرگانی میناکارت آریا درباره تغییراتی که در فرایند پشتیبانی آنها در یک سال گذشته اتفاق افتاده، گفت و گو کردیم.

شرکت بازرگانی میناکارت آریا، با اکثر بانک های کشور همکاری پیوسته دارد؛ از ابتدای سال ۱۳۹۷ پیرو تحریم ها و به دنبال آن نواسانات شدید ارزی در کشور، شکل و شرایط کاری شرکت هایی مانند بازرگانی میناکارت که در زمینه تامین و تجهیزات بانکی فعالیت می کنند، تغییر کرد.

حیدر پور در این باره گفت: «مسال تامین ارز و افزایش نرخ ارز روی بهای کالا و خرید مشتریان تاثیر گذاشت؛ چرا که بانکها بودجه ای داشتند که در ابتدای سال تصویب شده بود و این عدم تطابق مبلغ بودجه با خریده تاثیرات زیادی بر روند کاری و سطح درآمد شرکت هایی مثل ما به وجود آورد، ولی ما سعی کردیم با هر شرایطی که شده، تجهیزات و قطعات مان را برای پشتیبانی تامین کنیم تا بتوانیم سرویس مناسبی را به مشتریان مان ارائه دهیم.»

به گفته مدیرعامل شرکت بازرگانی میناکارت آریا، آنها همیشه سعی کرده اند تا در مقابل تهدیداتی که وجود داشته، به فرصت های پیش رو نگاه کنند و در همین راستا، تمرکز شان را روی خدمات پس از فروش بیشتر کنند. حیدر پور اظهار کرد: «کالاهای افزایش نرخ شان، حالت سرمایه ای پیدا کرده اند و زمانی که قیمت کالاها چندین برابر می شود، مشتریان تقریباً قدرت خرید دستگاه های جایگزین را ندارند و برای حفظ و بقای آن محصول مورد استفاده تلاش می کنند. ما سعی کردیم با شرایط و مدل های

## بازرگانی میناکارت؛ نماینده انحصاری هفت شرکت

- شرکت IDP از کشور کره جنوبی با انواع چاپگرهای کارت PVC تحت عنوان Smart
- شرکت GRG از کشور چین در زمینه سورترهای اسکناس؛
- شرکت Glory از کشور ژاپن در زمینه چک اسکنر؛
- شرکت Zebra از کشور آمریکا در زمینه انواع کارت پرینتر و میچ بند بیمارستانی؛
- شرکت Seaoory از کشور چین در زمینه انواع کارت های PVC و چاپ افسنت روی آنها؛
- شرکت Dors از کشور روسیه در زمینه باندرول اسکناس؛
- شرکت MIP از کشور کره جنوبی در زمینه پدماضا.



### صدور آتی کارت

مهراد حیدرپور: «در حوزه صدور کارت آتی نزدیک به هفت هزار دستگاه به شعب بانک‌ها ارائه کردیم که در حال حاضر این دستگاه‌های صدور کارت آتی مادر بسیاری از استان‌ها در شعب بانک‌ها فعال هستند.»

### واحد خدمات پس از فروش شرکت بازرگانی میناکارت آریا

واحد خدمات پس از فروش شرکت بازرگانی میناکارت آریا از ابتدای مهرماه ۱۳۹۶ در ساختمان جدیدی در بلوار آفریقای تهران با مساحت تقریبی ۵۰۰ مترمربع در راستای اهداف استراتژیک شرکت تجهیز و راه‌اندازی شده است. در این دپارتمان، ۳۰ نفر مشغول فعالیت هستند و خدماتی مانند تعمیر، رفع خرابی دستگاه و تامین مواد مصرفی آنها را به عهده دارند که واحدهایی از جمله پشتیبانی فنی، Help Desk، امور نمایندگان و رضایتمندی مشتری را شامل می‌شود.

دستگاه‌هایی نیستند که در مجموعه‌های بلااستفاده یا دارای مشکلاتی باشند و کنار گذاشته شوند. او این اتفاق را اتفاق خوبی می‌داند که با تلاش و جدیت‌هایی که به خرج داده‌اند، میسر شده است. او در این باره گفت: «ما سعی کردیم سرویس‌هایی مانند مشاوره تلفنی (بر اساس مواردی که چه در نرم‌افزار و چه در سخت‌افزار بوده) را از طریق کال سنتر شرکت که یک تیم تقریباً ۲۰ نفره است، به صورت آنلاین ارائه دهیم. در هر صورت با ۱۲ هزار محصولی که شرکت مادر شبکه بانکی دارد که بیش از شش هزار مورد از این عدد، دستگاه پرینتری است که در شعب بانک‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند، سعی کردیم این خدمات را به بهترین نحو ارائه دهیم.»

### کار سخت حفظ مشتری

حیدرپور با اشاره به بخش تحقیق و توسعه که امسال در بخش پشتیبانی این شرکت راه‌اندازی شده است، گفت: «زمانی که متوجه شدیم بحث واردات قطعات با مشکلاتی روبه‌رو شده، سعی کردیم بخشی از قطعات را در ایران تعمیر کنیم؛ یعنی با وارد کردن برخی از ماژول‌ها سعی کردیم بردها را بازسازی کنیم. با توجه به اینکه واردات قطعات سخت‌تر شده، سعی می‌کنیم قطعات را با هزینه کمتری تعمیر کنیم؛ چرا که کسب و کار بانکی، یک کسب و کار طولانی مدت است و با توجه به شرایط سختی که وجود دارد و مشتریان نیز آن را درک می‌کنند، سعی کردیم از لحاظ هزینه‌ای به گونه‌ای پیش برویم که اگر این شرایط مرتفع شد، بتوانیم مشتریان مان را حفظ کنیم؛ ولی این کار، کار سختی است.»

### سال سخت ۱۳۹۸

مدیرعامل شرکت بازرگانی میناکارت آریا، سال ۱۳۹۸ را سال سختی می‌داند. او در این باره گفت: «اگر روند تحریم‌ها و مسائل همین‌گونه ادامه یابد، سال ۱۳۹۸، سال سختی خواهد بود؛ ولی هیچ چیزی قابل پیش‌بینی نیست و تجربه‌ای که ما در سال‌های گذشته داشتیم این بوده که همیشه فرازونشیب‌هایی وجود داشته، ولی به‌عنوان یک بنگاه اقتصادی و خصوصی امیدوارم مشکلات برطرف شود و سیاست‌ها به گونه‌ای شود که بتوانیم در عرصه‌ای که در حال تلاش هستیم، به مشتریان مان خدمات بهتری ارائه دهیم.»

که آن هم باید بگویم کیفیت را نمی‌شود ارزان فروخت. به نظر بنده خدمات پس از فروش رمز ماندگاری هر شرکت فروش تجهیزات است. امیدوارم ما با همین روند توسعه‌ای که در خدمات پس از فروش داشتیم، در سال آینده نیز با مکانیسم‌های جدیدتر، حرفی برای گفتن در بحث پشتیبانی و تجهیزات داشته باشیم.»

### تاسیس واحد تولیدی بازرگانی میناکارت

تجهیزات این صنعت، تجهیزات به‌روزی است که حتی اگر شرایط تحریم‌ها برداشته و مشکلات کمتر شود نیز امکان تولید آنها در ایران کم است. مدیرعامل شرکت بازرگانی میناکارت با اشاره به این موضوع، خبر از تاسیس واحد تولیدی شرکت بازرگانی میناکارت آریا در آینده نزدیک داد و در این باره گفت: «با برخی از شرکت‌ها درباره تعدادی از محصولات صحبت کردیم و اگر امکان‌ش وجود داشته باشد با توجه به سیاست‌های دولت که نقش تولید کالاها را پررنگ کرده‌اند، برای سال آینده واحد تولیدی خود را تاسیس خواهیم کرد تا بتوانیم بخشی از کالاها را این صنعت را در ایران تولید و عرضه کنیم.»

### تغییرات فرایند پشتیبانی

حیدرپور درباره تغییراتی که در فرایند پشتیبانی آنها از ابتدای امسال ایجاد شده است، گفت: «ما امسال سعی کردیم بیشتر تمرکزمان را روی فرایندهایمان بگذاریم و آنها را قوی‌تر کنیم. ما سعی کردیم نرم‌افزار CRM را که با آن کار می‌کردیم، قوی‌تر کنیم و در حال حاضر این نرم‌افزار به صورتی است که هر کالا و قطعه‌ای که بابت هر پروژه‌ای مصرف می‌شود با شماره سریال، نام پروژه و قیمت تمام‌شده آن ثبت می‌شود. همچنین روی مباحث مالی پروژه پشتیبانی بیشتر کار کردیم و توانستیم به نتایج خوبی برسیم تا برای ما محرز شود که بابت هر پروژه، قیمت تمام‌شده آن با هزینه نمایندگان و سایر مسائل در چه سطحی است؛ در هر صورت سعی کردیم این موارد را با مشکلاتی که در تامین قطعات بود، به نوعی در بخش بازرگانی خود کاهش دهیم و قطعات را تامین کنیم.»

به گفته مدیرعامل شرکت بازرگانی میناکارت آریا، حتی با وجود تحریم‌های شدیدی که در کشور وجود دارد، هیچ کدام از دستگاه‌هایی که میناکارت ارائه می‌دهد،