

نگاهی به مهم‌ترین دستاوردهای رهیاب رایان فردا در سال ۱۳۹۷ و استراتژی‌های این شرکت برای سال آینده

# تحولی در ارائه خدمات بر بستر پایانه‌های فروشگاهی

## پاسخگوی تعهدات به مشتریان

یکی از مهم‌ترین چالش‌های رهیاب در سال ۱۳۹۷، نوسانات ارزی و بحران پیش آمده در حوزه واردات بود. با توجه به اینکه کالاهای حوزه پرداخت الکترونیک در شمول تخصیص ارز دولتی نبودند و همچنین از لیست کالاهای ضروری نیز خارج شده بودند، این مساله شرایط خرید خارجی، ثبت سفارش و واردات این کالاها را با بحران اساسی روبرو کرده اما با این شرایط سخت، رهیاب همچنان پاسخگوی تمامی تعهدات خود در قراردادهای منعقدشده با مشتریان بود.

شرکت رهیاب رایان فردا، ارائه‌دهنده راهکارهای نوین بانکی و پرداخت الکترونیکی است که در سال ۱۳۸۶ تاسیس شده و با اخذ مجوز انحصاری فروش و پشتیبانی از پنجمین برند پایانه فروشگاهی پر فروش دنیا (شرکت SZZT)، در دو بخش B2B و B2C مشغول به فعالیت است. ارائه راهکارهای جامع سخت‌افزاری، تولید و عرضه انواع نرم‌افزارهای سفارشی مانند نرم‌افزار پایانه‌های فروشگاهی، نرم‌افزار سوئیچ پذیرندگی و سیستم مدیریت ترمینال و افزایش سطح کیفی محصولات و خدمات قابل عرضه به مشتریان، از جمله اهداف این شرکت است. با فرهاد عباسی، مدیرعامل شرکت رهیاب رایان فردا درباره مهم‌ترین دستاوردها و چالش‌های این شرکت در سال ۱۳۹۷ و مهم‌ترین استراتژی‌هایی که برای سال آینده دارند، گفت‌وگو کردیم.

## مهم‌ترین دستاوردهای شرکت رهیاب رایان فردا در سال ۱۳۹۷ چه بود؟

عضویت در پارک فناوری پردیس و افتتاح ساختمان رهیاب رایان فردا در پارک فناوری پردیس با وسعت دو هزار متر و در چهار طبقه یکی از فعالیت‌هایی بود که در سال گذشته انجام دادیم؛ این پروژه ساختمانی شرکت از شهریور ۱۳۹۶ آغاز شد و در تیرماه ۱۳۹۷ به بهره‌برداری رسید. همچنین اخذ مجوز شرکت فناوریانه در حوزه پرداخت الکترونیکی از پارک فناوری پردیس از دستاوردهای ما در سال ۱۳۹۷ بود.

علاوه بر این، برنامه‌ریزی برای اخذ گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ (تضمین کیفیت)، گواهینامه ایزو ۱۰۰۰۲ (مدیریت رسیدگی به شکایات)، گواهینامه ایزو ۱۰۰۰۴ (مدیریت رضایت مشتریان) و گواهینامه ایزو ۱۰۰۱۵ (مدیریت آموزش و تدوین سند استراتژی) شرکت نیز از فعالیت‌های شرکت رهیاب در سال جاری بود که انرژی زیادی تاکنون صرف این حوزه‌ها شده است.

همچنین اخذ مجوز شرکت پرداخت یاری رهیاب نیز یکی از اهداف مهم ما بود که با همکاری یک شرکت PSP پس از اتمام موفقیت‌آمیز تست‌های مربوطه و انجام دستورات شاپرک بر اساس مستندات ارائه شده، در وضعیت امضای قرارداد با شاپرک قرار گرفت و طی روزهای آینده، رهیاب رایان فردا جزء شرکت‌های دارای مجوز پرداخت یاری از سوی شاپرک به بازار معرفی خواهد شد. علاوه بر اینها، پروژه‌هایی که از سال گذشته در خصوص دستگاه پایانه فروشگاهی اندرویدی در شرکت تعریف شده بود، در سال ۱۳۹۷ به بهره‌برداری رسید و توسط بسیاری از شرکت‌های PSP مورد استفاده قرار گرفت. در کنار این موارد، ابزار پرداخت درون‌برنامه‌های CP-SDK با هدف ساده‌سازی استفاده از دستگاه کارت‌خوان اندرویدی و سرویس پرداخت مبتنی بر کارت برای توسعه‌دهندگان نرم‌افزار، توسعه داده شد؛ به طوری

که بسیاری از این توسعه‌دهندگان، محصولات متعددی را روی این بستر پیاده‌سازی و آماده بهره‌برداری کردند. این محصول ضمن حفظ امنیت بخش پرداخت، سرعت کار پیاده‌سازی نرم‌افزارهای third-party را روی این دستگاه به شدت بالا می‌برد تا کار برای شرکت‌هایی که آشنایی چندانی با حوزه پرداخت ندارند، آسان شود و به راحتی محصولات خود را روی این دستگاه ارائه کنند.

در سال جاری، دپارتمان فروش خرد پایانه‌های فروشگاهی نیز راه‌اندازی شد که مورد توجه بسیاری از مصرف‌کنندگان نهایی در تهران و شهرستان‌ها قرار گرفت. به همین منظور شرکت رهیاب رایان فردا با دو شرکت PSP اقدام به عقد قرارداد و دریافت پتل تعریف پذیرندگان به منظور تسهیل در انجام کسب و کار کرد. همچنین در سال ۱۳۹۷، دو شرکت PSP به جمع مشتریان رهیاب پیوستند که در این خصوص رهیاب ضمن ارائه نرم‌افزار پایانه فروشگاهی مربوطه، اتصال به سوئیچ مدنظر PSPها را در محیط‌های تستی و عملیاتی در کوتاه‌ترین زمان ممکن انجام داد.

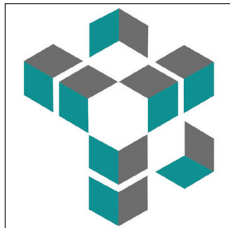
## مهم‌ترین چالشی که شرکت رهیاب رایان فردا در سال ۱۳۹۷ با آن مواجه بود، چیست و برای مدیریت آن چه اقدامی صورت گرفت؟

یکی از مهم‌ترین چالش‌های شرکت رهیاب رایان فردا در سال ۱۳۹۷، نوسانات ارزی و بحران پیش آمده در حوزه واردات بود. با توجه به اینکه کالاهای حوزه پرداخت الکترونیک در شمول تخصیص ارز دولتی نبودند و همچنین از لیست کالاهای ضروری نیز خارج شده بودند، این مساله شرایط خرید خارجی، ثبت سفارش و واردات این کالاها را با بحران اساسی روبرو کرد؛ به طوری که شرایط بازار حاکی از خالی بودن انبارها از پایانه‌های فروشگاهی به دلیل عدم امکان واردات آن در شش ماهه نخست سال جاری بود. با این شرایط سخت، شرکت رهیاب پاسخگوی تمامی تعهدات خود در قراردادهای منعقدشده با مشتریان بوده و همچنین سبد مشتریان خود را گسترش داده است.

## مزیت رقابتی رهیاب رایان فردا در مقایسه با دیگر رقبا چیست؟

یکی از مزیت‌های رقابتی ما مربوط به تیم فنی شرکت است؛ چرا که تیم فنی شرکت رهیاب متشکل از نیروهای جوان و فعال است که ضمن برخورداری از دانش فنی با متدولوژی روز دنیا، مشغول تولید و توسعه محصولات هستند و تعهدات خود را در خصوص مشتریان با سرعت و دقت به انجام می‌رسانند. همچنین بخش پشتیبانی و تعمیر پایانه‌های فروشگاهی رهیاب رایان فردا از ظرفیت و پتانسیل بالایی در خصوص ارائه سرویس خدمات پس از فروش برخوردار است، به طوری که امکان تعمیر سه هزار دستگاه در این بخش در طول هفته وجود دارد.

یکی دیگر از مزیت‌های رقابتی ما نسبت به دیگر رقبا، تبدیل مرکز پاسخگویی



### تیم فنی رهیاب

تیم فنی شرکت رهیاب متشکل از نیروهای جوان و فعال است که ضمن برخورداری از دانش فنی با متدولوژی روز دنیا، مشغول تولید و توسعه محصولات هستند و تعهدات خود را در خصوص مشتریان با سرعت و دقت به انجام می‌رسانند.

### مهم‌ترین دستاوردهای رهیاب در سال ۱۳۹۷

- افتتاح ساختمان رهیاب رایان فردا در پارک فناوری اطلاعات پردیس؛
- پرداخت باری رهیاب با همکاری یک شرکت PSP؛
- توسعه ابزار پرداخت درون‌برنامه‌ای CP-SDK؛
- راه‌اندازی دپارتمان فروش خرد پایانه‌های فروشگاهی؛
- پیوستن دو شرکت PSP به جمع مشتریان رهیاب.

خروج نیروهای متخصص از کشور امری است که نمی‌توان مانع آن شد؛ استراتژی شرکت رهیاب رایان فردا در خصوص جذب و نگه‌داشت پرسنل و نیروهای کار شامل برنامه‌ریزی ویژه در خصوص آموزش و افزایش دانش فنی و مهارت‌های حین خدمت است.

توانمندسازی نیروها باید همراه با تعلق خاطر به شرکت باشد. به همین منظور نیز رهیاب دفتر مرکزی خود را در پارک فناوری پردیس بر اساس طراحی مدرن راه‌اندازی کرده است.

بخش منابع انسانی شرکت الگوهای مناسبی در خصوص طرح‌های انگیزشی پیاده‌سازی کرده است تا شرایط و محیط کار به نحو مطلوبی پذیرای نسل جوان کشور باشد.

### آیا در هشتمین همایش بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت بر نامه خاصی دارید؟

امسال در جشنواره دکتر نوربخش که همه‌ساله در نمایشگاه بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت برگزار می‌شود، با معرفی یک محصول که می‌توان از آن به‌عنوان تحولی در ارائه خدمات بر بستر پایانه‌های فروشگاهی نام برد، شرکت کرده‌ایم. البته امسال مانند سال گذشته، غرفه‌ای در نمایشگاه نداریم، اما حتما در این نمایشگاه جهت بررسی محصولات ارائه‌شده حضور خواهیم داشت.

مشتریان شرکت رهیاب در سال ۱۳۹۷ به مرکز ۲۴ ساعته پاسخگویی است. این مرکز علاوه بر پاسخگویی به سئوالات مشتریان، نحوه استفاده از دستگاه‌های کارت‌خوان و رفع اشکالات را بر عهده دارد؛ به طوری که توانسته است سطح رضایت مشتریان را به شکل چشم‌گیری بالا ببرد. همچنین ضمن پایش اطلاعات و انجام تماس‌های نظرسنجی، دائماً بازخورد مناسبی به تیم فنی و توسعه محصول در خصوص خواسته‌های مشتریان ارائه می‌کند.

### مهم‌ترین استراتژی‌هایی که شرکت رهیاب رایان فردا برای سال ۱۳۹۸ دنبال خواهد کرد، چیست؟

شرکت رهیاب رایان در نظر دارد که در سال ۱۳۹۸ نقش فعال‌تری نسبت به گذشته در حوزه پرداخت الکترونیک در کشور ایفا کند. به همین منظور ضمن تدوین سند استراتژی خود، اقداماتی از جمله افزایش سبد محصول در حوزه سخت‌افزار و نرم‌افزار دستگاه کارت‌خوان، تولید محصولات متنوع در قالب سرویس‌های پرداخت‌یاری، تولید محصولات نرم‌افزاری روی بستر شیرپوینت در حوزه سرویس‌های پرداخت الکترونیک و افزایش کیفیت سرویس خدمات پس از فروش و مرکز امداد مشتریان را انجام خواهد داد.

با توجه به اینکه در سال گذشته شاهد خروج تعداد چشم‌گیری از نیروهای کار کشته شرکت‌های ایرانی از کشور بودیم، شرکت رهیاب رایان فردا چه تلاشی در راستای ماندگاری نیروهای خود کرده است؟

