

نگاهی به عملکرد «طلاین» در جنگ ۱۲ روزه
پایداری عملیاتی در شرایط بحرانی

۲۳ خرداد - ۳ تیر ۱۴۰۴



طلاين
لاين معتبر طلا



سامانه آنلاین خرید و فروش طلا: طلاین

طلاین از سال ۱۳۹۷ به عنوان یک استارت‌آپ خرید و فروش طلای آب شده کار خود را آغاز کرده و با راه‌اندازی سامانه آنلاین خرید و فروش طلای آب شده در سال ۱۳۹۹ فعالیت‌های خود را به دنیای کسب‌وکارهای آنلاین و مبتنی بر اینترنت نیز گسترش داده است.

طلاین سامانه‌ای با محیطی ساده و قابل استفاده برای تمام افراد راه‌اندازی کرده تا برای افراد با هر سطح از توانایی مالی فرصتی را برای خرید و فروش طلا فراهم کند. خدمات طلاین شامل پس‌انداز طلا، خرید و فروش طلا، حساب‌های شرکتی و کارت هدیه می‌شود.

زمان‌بندی گزارش

این گزارش بازه‌ی زمانی ۲۳ خرداد تا ۳ تیر سال ۱۴۰۴ را در بر می‌گیرد که بحران جنگ برای ایران رخ داد و در آن برای تمام کسب‌وکارها هم‌چون عموم مردم ایران محدودیت‌ها و مشکلات زیادی به وجود آمد.

هدف از تهیه‌ی این گزارش

در این مدت و تحت‌تاثیر این بحران، طلایین نیز دچار محدودیت‌ها و مشکلات عملیاتی و ارتباطی شد. هدف از تهیه این گزارش، مستندسازی اقدامات انجام‌شده برای حفظ پایداری خدمات، اطمینان‌بخشی به کاربران و ثبت تجربه مدیریت بحران در شرایط اضطراری است.

شرح وضعیت بحرانی

وقتی بحران از راه رسید

در بامداد جمعه ۲۳ خرداد ۱۴۰۴ با شروع ناگهانی جنگ همه‌ی ما با غافلگیری بزرگی روبه‌رو شدیم. وقوع رخدادی مانند جنگ تبعات بی‌شماری به دنبال دارد. از تاثیر روان‌شناختی بر عموم مردم تا اثرات اقتصادی و عملیاتی بر کسب‌وکارها. با شروع جنگ کسب‌وکارها نیز خود را در معرض جهان تازه‌ای دیدند که با بی‌ثباتی، نگرانی و اضطراب همراه بود.



محدودیت‌هایی که طلایین با آن‌ها مواجه شد

■ هجوم به بازار سرمایه

مردم در واکنشی طبیعی تمرکز خود را بر وضعیت سرمایه‌گذاری و قدرت نقدینگی گذاشتند

■ اختلال در اینترنت

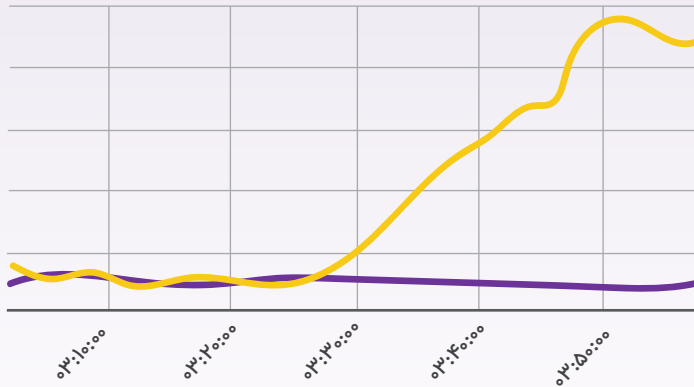
تشدید بحران با تصمیم‌گیری دولت مبنی بر محدودیت دسترسی به اینترنت

■ از کار افتادن بخشی از نظام بانکی

چالش کاربران برای انجام امور مالی با از دسترس خارج شدن برخی بانک‌ها و خدمات اینترنتی‌شان

بار روانی ناشی از ناپایداری‌ها

افزایش نگرانی کاربران از حمله سایبری به چند کسب و کار دیجیتال و سیستم بانکی



توضیح نمودار: میزان استفاده از سامانه (ترافیک) در تاریخ ۲۳ خرداد ۱۴۰۴ و جمعه‌ی هفته قبل، در ساعت مشابه

مهم‌ترین چالش‌های ایجاد شده در مسیر طلایین

- محدودیت دسترسی کاربران به اینترنت
- محدودیت‌های خرید و فروش و بسته‌شدن درگاه پرداخت از سوی نهادهای بالادستی
- از دسترس خارج شدن برخی بانک‌ها و چالش در مسیر پرداخت‌های کاربران
- حمله‌های سایبری به کسب‌وکارهای اینترنتی



”



محسن ابوالفتحی

مدیر عامل

ما در این چند روز با سه دسته کاربر مواجه بودیم که هر سه دسته در اثر تصمیم‌ها و اختلال‌هایی که از بیرون به پلتفرم‌های فروش طلا تحمیل شده بود نگران و مضطرب بودند.

دسته‌ی اول

کاربرانی بودند که می‌خواستند طلای خود را به پول تبدیل کنند. مشکلات اینترنتی و چالش‌های بانکی چند مانع بزرگ در مسیر آن‌ها بود.

دسته‌ی دوم

کاربرانی بودند که نگران دارایی‌های خود در روزهای جنگ بودند و از طرفی می‌خواستند با تبدیل آن به طلا از ارزش آن‌ها محافظت کنند. در نتیجه کاربرانی داشتیم که با هراس زیاد می‌خواستند طلای‌شان را به صورت فیزیکی دریافت کنند. در اینجا سازوکار سردرگم‌کننده‌ی بانک کارگشایی در تحویل طلا چالش‌برانگیز می‌شد.

دسته‌ی سوم

کاربرانی بودند که قصد خرید طلا داشتند اما به دلیل مشکلات مسدود شدن درگاه پرداخت و همچنین چالش‌های برخی از بانک‌ها نمی‌توانستند به هدف‌شان برسند.

اقدامات فوری و مدیریت بحران

طلاین بلافاصله وارد عمل شد. تلاش کرد با دیدن موانع و مشکلات، در اولین فرصت راه‌حل‌های جایگزین یا تقویت خدمات در دسترس را در پیش بگیرد.

■ تشکیل کمیته بحران

■ اجرای سیاست‌های امنیتی از پیش تعریف‌شده برای دسترسی کاربران

■ پشتیبانی ۲۴ ساعته

■ فعال‌سازی واریز شناسه‌دار به‌عنوان راهکار جایگزین درگاه پرداخت

■ تحویل فیزیکی طلا در یزد علی‌رغم تعطیلی بازار طلا

■ پاسخ‌گویی تلفنی و برخط باوجود قطعی و اختلال در اینترنت

■ حفظ امنیت سرمایه‌ی کاربران

■ ارتباط مستمر با پلیس فتا و اعمال سیاست‌های امنیتی

■ انتشار اطلاعیه‌ها و ایجاد کانال‌های ارتباطی برای ارتباط مستمر با کاربران

تلاین در کنار شماست.

بیانیه‌ی تلاین درباره‌ی تداوم خدمات در شرایط کنونی

از ابتدای این روزهای تلخ، تلاین با تعهد کامل در کنار کاربران خود ایستاده و خدماتش را بدون وقفه ادامه داده است. تمامی عملیات، از جمله واریز و برداشت وجه، خرید و فروش آتلاین طلا و تحویل حضوری در یزد، طبق روال همیشگی در حال انجام است.

به‌محض بازگشایی بازار طلا، تحویل فیزیکی در شعبه‌ی تلاین در تهران و سایر شهرها نیز از سر گرفته خواهد شد و امکان قیمت‌گذاری دقیق‌تر برای معاملات فراهم می‌شود.

تلاین متعهد است که حتی در شرایط دشوار، همراه کاربران خود باقی بماند و خدمات خود را تا حد ممکن با پایداری ارائه دهد. تیم پشتیبانی تلاین نیز به‌صورت ۲۴ ساعته و در تمام روزهای هفته، آماده‌ی پاسخ‌گویی، راهنمایی و رسیدگی سریع به درخواست‌های کاربران است.

امیدواریم با این همراهی و پایبندی به تعهداتمان، سهمی هرچند کوچک در عبور از این روزها و رسیدن به روزهایی روشن و آرام داشته باشیم.

با احترام
تلاین



۹۹



مصطفی افزونی

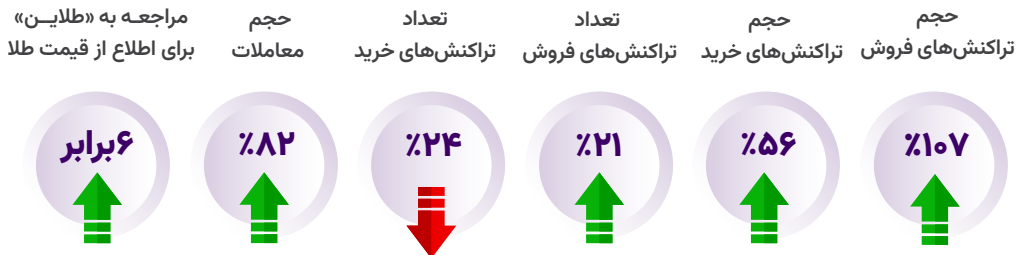
رئیس هیئت مدیره

یکی از مهم‌ترین چالش‌ها شفاف نبودن فرآیند تحویل طلا از بانک کارگشایی بود؛ طبیعی‌ست که در چنین شرایطی عمدتاً کاربران به فکر فروش یا تحویل فیزیکی باشند. برای همین ما مجبور بودیم طلاهای سپرده در بانک را تحویل بگیریم و به کاربران تحویل دهیم.

اما بانک کارگشایی برای چنین حجمی از عملیات آماده نبود. تحویل طلا از بانک مسیر شفاف و مشخصی نداشت و هر بار یک روش جدید و یک دستورالعمل تازه صادر می‌شد.

«طلاین» در مسیر پایداری عملیات

با وجود وضعیت بحرانی در ۱۲ روز جنگ، نمودارها نشان می‌دهد که پایداری عملیاتی در پلتفرم طلاین برقرار بوده و کاربران مشغول فعالیت در این سامانه بودند.



آمار مقایسه ۱۲ روز جنگ نسبت به ۱۲ روز قبل آن است

شاخص «تمایل بازار» نشان‌دهنده برآیند رفتار کاربران در خرید یا فروش دارایی است.

این شاخص عددی بین -100 تا $+100$ است:

اگر مقدار شاخص به سمت $+100$ میل کند، نشان‌دهنده تمایل بالای کاربران به خرید است.

اگر مقدار شاخص به سمت -100 میل کند، نشان‌دهنده تمایل بالای کاربران به فروش است.

اگر مقدار شاخص نزدیک به صفر باشد، نشان‌دهنده تعادل نسبی میان خرید و فروش در بازار است.



پشتیبانی طلایین ۲۴ ساعته در تمامی روزهای هفته

در تمام ۱۲ روز بحران، تیم پشتیبانی طلایین بدون وقفه در کنار کاربران خود بود. هدف ما از این حضور مستمر، علاوه بر تعهدی همیشگی که به کاربران خود داریم؛ حفظ آرامش خاطر مشتریان و اطمینان از ادامه‌دار بودن دسترسی به خدمات در شرایط حساس بود.

تماس‌های دریافتی پشتیبانی در طول ۱۲ روز

تعداد کل تماس: ۵۳۳۶


مجموع مکالمه: ۶۷۷,۶۷۲ ثانیه

تعداد چت: ۱۴۴۹۰



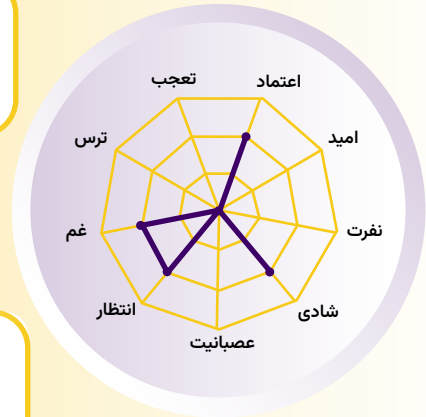
واکنش کاربران «طلاین»

تحلیل واکنش کاربران می‌گوید نزد آن‌ها «انتظار» و «اعتماد» دو احساس پررنگ بوده است.

 tarfand.mobi1222 4d
واقعا خسته نباشید دارید داخل اون شرایط هم همه چی فعال بود دمتون گرم ❤️
Reply See translation 1

 s.amani3029 1w
خدا حفظتون کنه
Reply See translation 1

 maahsa.ka 4d
طلاین واقعا خوب بوده تو این مدت ک دارمش 🙌
Reply See translation 1



سیاست «طلاین» در خصوص تیم خود

■ پرداخت زودتر از موعد حقوقها و القای حس اطمینان مالی به کارکنان

■ دورکاری همه‌ی نیروها

■ ارسال پیام‌های دل‌گرم‌کننده برای بالا بردن وضعیت روحی کارکنان

■ برگزاری جلسه‌های تیم به تیم برای کاهش استرس همکاران و چاره جویی برای بحران‌های احتمالی ایجاد شده

■ اضافه‌شدن گزینه خدمات مشاوره برای کارکنان



حالا کجا هستیم و مسیر پیش رو چیست؟

قیمت طلا در دوران بحران

۶,۷۰۰/۰۰۰ تومان

۲۳
خرداد

۶,۹۰۰/۰۰۰ تومان

۳
تیر

مانند هر چالش و بحرانی این ۱۲ روز هم مملو از یادگیری برای «طلاین» بود. مهم‌ترین موضوع اعتماد کاربران به «طلاین» است که بدون آن ادامه‌ی مسیر برای ما ممکن نیست. همچنین اگرچه عوامل بیرونی تاثیر فراوانی دارد ولی تلاش «طلاین» برای داشتن راه‌حل‌های جایگزین در روزهای جنگ به کار آمد. موضوعی که سرلوحه‌ی ما در آینده است.

