



طلاین

گزارش جامع سال ۱۴۰۳

Taline.ir

فهرست

- ۱ پیش‌گفتار
- ۳ بررسی صنعت طلای آب‌شده
- ۱۰ روایت یک‌ساله‌ی طلاين
- ۲۳ طلاين؛ از دل آمارها
- ۳۲ تحليل بازخورد کاربران
- ۳۶ برنامه‌های آینده‌ی طلاين
- ۴۲ نتیجه‌گیری و چشم‌انداز طلاين

پیش گفتار

فصل اول





سال ۱۴۰۳ یکی از پرچالش‌ترین دوره‌ها برای طلایین و مجموعه ما بود؛ هم برای مشتریانی که هر روز با اخبار ضدونقیض روبه‌رو می‌شدند و اعتمادشان مورد هدف قرار می‌گرفت و هم برای همکاران ما در طلایین. ما ناچار بودیم در برابر اتهامات رگولاتوری و بانک مرکزی ایستادگی کنیم تا بتوانیم حافظ اعتماد و باور مشتریان خود باشیم.

در این مسیر توانستیم در برابر فشارها و حملات رقبای ذاتی طلایین از جمله بنگاه‌های اقتصادی وابسته به بانک مرکزی و صندوق‌های طلای بورسی مقاومت کنیم و خطاهای آن‌ها را یادآور شویم. ما همچنان بر این باوریم که رقابت سالم، زمینه‌ساز رشد کشور و کسب‌وکارهاست. از همین رو، از حاکمیت انتظار حمایت از رقابت عادلانه را داریم و همواره در برابر انحصار ایستاده‌ایم.

خوشحالیم که در شرایط پیچیده و پرتلاطم اقتصاد ایران توانستیم مسیری سازنده و اثرگذار بسازیم؛ مسیری که هم منافع عمومی را در پی داشت و هم گامی در مسیر بهبود و نجات اقتصادی کشور بود.

افتخار ما این است که با گردهم‌آوردن جمعی از بهترین متخصصان ایرانی، توانستیم برای مسائل مشتریانمان راه‌حل بیابیم؛ تیمی که سرمایه اصلی‌اش اعتماد و عشق است و تلاش تک‌تک اعضایش به ثمر نشسته است. تخطی و بی‌تدبیری در هر عرصه‌ای نشانه‌ای از ضعف است؛ خدا را شاکریم که طلایین دچار هیچ‌کدام نیست. از همه دوستان و حتی رقبایی که با چالش‌هایشان ما را قوی‌تر کردند، سپاس‌گزاریم. ما همچنان هستیم و با قدرت ادامه می‌دهیم.

با احترام

محسن ابوالفتحی

مدیرعامل طلایین

طلاین در سال ۱۴۰۳ شبیه قالی ابریشمی بود که آرام و پیوسته شکل گرفت. هر رج، ثمره‌ی پشتکار بود؛ تلاشی تیمی که بی‌وقفه ادامه پیدا کرد تا طرح نیمه‌کاره نماند. هر گره، حاصل خرد جمع بود؛ گره‌ای کوچک که تنها در پیوند با هزاران گره دیگر نقش را آشکار کرد و طرحی پدید آورد. و آنچه همه‌ی این همه نقش و نگار را جان داد، ابریشمی بود به‌غایت ظریف و در عین حال گرانبها؛ اعتمادی که نگه‌داشتنش دشوارتر از به دست آوردنش است.

این گزارش روایت همان بخش از طرحی است که در سال گذشته نقش بست؛ رج‌هایی که با رنج و صبر شکل گرفت، با خرد و همدلی معنا یافت و بر سرمایه‌ای به نام «اعتماد کاربر» استوار شد. این نگار روایت یک سال است؛ بخشی از قالی در حال بافت که طرح آینده را از دل گذشته بیرون می‌آورد.

این نقش اما هنوز پایان نیافته است؛ هر سال تار و پود تازه به آن افزوده خواهد شد و طرحی کامل‌تر پیش چشم خواهد نشست. طرحی که نه تنها دوام می‌آورد که با هر گره، تازه، زیباتر و ماندگارتر می‌شود.

با سپاس
سیدمصطفی افزونی
رییس هیئت مدیره طلاین



فصل دوم

بررسی صنعت طلای آب شده



وضعیت کلی صنعت طلای آب شده



در سال‌های اخیر، صنعت طلای آب شده دست‌خوش تحولاتی چشمگیر شده است. تحولاتی که این صنعت را به یکی از عرصه‌های پرقاب‌ت تبدیل کرده است.

نوسانات مداوم قیمت طلا

گسترش پلتفرم‌های خرید و فروش آنلاین

افزایش تقاضا برای طلای آب شده
به عنوان دارایی نقد شونده

تغییر در الگوی تقاضا و عرضه

تمایل کاربران به تجربه‌های سریع،
آسان و امن

فشار بیشتر بر شرکت‌ها
برای شفافیت در معاملات



روند و تحولات بازار



دیجیتالی شدن بازار طلا و گسترش سامانه های آنلاین، تحولی بنیادین در صنعت طلای آب شده ایجاد کرده است. شرکت های فعال، با اتکا به داده های بازار و ابزارهای تحلیل پیشرفته، در تلاش اند روندها را بهتر درک کرده و خدمات خود را تطبیق دهند.

توسعه ابزارهای تحلیل داده
و هوش مصنوعی

افزایش رقابت بین پلتفرم های دیجیتال

ورود برندهای جدید به بازار

گسترش دامنه خدمات درون پلتفرم ها

نیاز مستمر به به روزرسانی خدمات و
زیرساخت ها



چالش‌ها و فرصت‌ها

صنعت طلای آب‌شده در کنار ظرفیت‌های رو به رشد، با چالش‌هایی نیز مواجه است که بخشی از آن‌ها به ماهیت بازار و بخشی دیگر به سیاست‌گذاری‌های بالادستی بازمی‌گردد.

فرصت‌ها

- رشد بازارهای دیجیتال و رفتار کاربران آنلاین
- امکان توسعه خدمات تحلیلی و مشاوره‌ای
- سرمایه‌گذاری روی اعتمادسازی و آموزش کاربران
- استفاده از تکنولوژی‌های نوین برای بهبود امنیت و شفافیت

چالش‌ها

- نوسانات شدید قیمت طلا
- دشواری در تأمین منابع طلای معتبر
- رقابت فشرده و بعضاً ناسالم
- نبود چارچوب قانونی شفاف و به‌روز
- سختی انطباق با مقررات بعضاً غیرواقع‌گرایانه



نقش طلاين در صنعت طلاي آب شده



در اين فضاي رقابتي، طلاين با توسعه سامانه‌اي شفاف و ايمن، اخذ مجوزهاي رسمي و پايبندی به ضوابط قانوني، توانسته جايگاه خود را به عنوان يکي از پيشروهاي بازار تثبيت کند.

اين برند که فعاليت خود را از سال ۱۳۹۹ آغاز کرده، با شناخت نيازهاي کاربران و انتخاب استراتژي‌هاي هوشمندانه، در محيطي پرتلاطم رشد چشمگيري داشته است.



طلاين با بهره‌گيري از فناوري‌هاي روز و تعهد به شفافيت در معاملات، بستري فراهم کرده است تا کاربران بتوانند با اطمينان و سهولت در بازار آنلاين طلاي آب شده فعاليت کنند.



در ادامه اين مسير، گسترش خدمات، ورود به بازارهاي جديد و تثبيت جايگاه به عنوان يک برند معتبر و پيشرو، در اولويت برنامه‌هاي طلاين قرار دارد.





سال ۱۴۰۳ طلاین در یک نگاه

سال ۱۴۰۳ برای طلاین، سال تثبیت عملکرد و رشد در شاخص‌های کلیدی بود. در بازاری که گاه پرهیاهو، نوسانی و حتی بی‌اعتماد به نظر می‌رسید؛ ما تلاش کردیم تجربه‌ی خرید و فروش طلای آب‌شده را با تکیه بر شفافیت، مسئولیت‌پذیری، سادگی و سرعت برای کاربران خود بهبود دهیم.

در این گزارش، مروری خواهیم داشت بر آنچه در طول سال ۱۴۰۳ در طلاین رخ داد. همچنین روندها، نقاط قوت و برنامه‌های پیش‌رو را بررسی می‌کنیم تا تصویری روشن‌تر از وضعیت برند در اختیار کاربران، فعالان بازار و علاقه‌مندان قرار دهیم.

دست‌آوردهای کلیدی طلاین در سال ۱۴۰۳

- افزایش تعداد کاربران
- رشد حجم تراکنش‌ها
- توسعه‌ی تیم‌های طلاین
- حضور مؤثر رسانه‌ای و اجرای کمپین‌های موفق تبلیغاتی

روایت یک ساله طلایی





رشد، ثبات و اعتبار

در سالی که گذشت، ما فقط بزرگ‌تر نشدیم؛
بلکه منسجم‌تر، شفاف‌تر و عمیق‌تر هم شدیم.

هر عددی که در این فصل می‌خوانید، حاصل ده‌ها جلسه،
گفت‌وگو، تحلیل و تصمیم‌گیری آگاهانه است. ما مسیر رشد خود
را به شانس و اتفاق واگذار نکردیم، بلکه برای آن برنامه‌ریزی کردیم.



رشد کاربران

در پایان ۱۴۰۳ تعداد کاربران ما ۲۴ برابر بیشتر از سال قبل از آن بود.

بخش زیادی از این کاربران، در ادامه به مشتریان وفادار تبدیل شدند و تعامل منظم آن‌ها با پلتفرم، نشان از رضایت و اعتمادشان دارد.

۲۴ برابر

● نرخ رشد کاربران جهشی ۱۸ برابری داشت.





افزایش حجم تراکنش‌ها

چه در روزهای آرام و چه در دوران پرنوسان بازار، کاربران،
طلاین را انتخاب کردند.

در مجموع، حجم معاملات در سال ۱۴۰۳ نسبت به ۱۴۰۲،
۱۵ برابر افزایش یافت (معادل رشد ۱۴۰۰ درصدی).

۱۴۰۰%





رشد تیم و توسعه زیرساخت‌ها



پشت هر موفقیت فنی و هر تجربه‌ی کاربری روان، تیمی متعهد ایستاده است.

در سال ۱۴۰۳ تیم طلایین هم از نظر تعداد نیروها و هم از لحاظ تخصص و چابکی گسترش یافت.
در کنار این توسعه، زیرساخت‌های فنی به‌روزرسانی شدند تا پاسخ‌گوی حجم بالاتری از کاربران بدون افت کیفیت باشند.



بانک ملی ایران



تقویت فرآیند حفظ سرمایه‌ی کاربران

سال ۱۴۰۳ آغاز نگهداری طلا در بانک کارگشایی بود. طلایین تعهد داد که طلای خریداری‌شده توسط کاربران را پس از بررسی صحت و اصالت، به بانک کارگشایی منتقل کند. این تعامل به منظور تقویت فرآیند حفظ و نگهداری از سرمایه‌ی کاربران صورت پذیرفت. در این فرآیند بانک کارگشایی پس از بررسی و وزن‌کشی طلا، سندی صادر می‌کند که نشان می‌دهد طلا در بانک نگهداری می‌شود و صحت وزن آن مورد تأیید است.



سرمایه انسانی در طلاین



به واسطه‌ی امکان کار از راه دور، سرمایه‌ی انسانی
 طلایین از لحاظ شهر محل سکونت دارای پراکندگی
 چشم‌گیری در سطح کشور است. در سال ۱۴۰۳ تیم
 طلایین در شهرهای زیر سکونت داشتند:

یزد، قم، ساری، زنجان، کرج، اردبیل،
کرمانشاه، اصفهان، گرگان، بابل و تهران





تعداد کارمندان



جوان ترین



مسن ترین



حضور مؤثر در رسانه‌ها



طلالین در سال ۱۴۰۳ حضور خود را در رسانه‌های آنلاین و سنتی به‌طور چشمگیری گسترش داد. تمرکز ما بر شفافیت، آموزش و اطلاع‌رسانی به‌موقع، جایگاه برند را تقویت کرد و به معرفی بهتر خدمات منجر شد.

کمپین‌های تبلیغاتی

در طول سال تلایین چندین کمپین هدفمند برگزار کرد. از فعالیت‌های آگاهی‌بخش گرفته تا مشارکت در مناسبت‌های فرهنگی و اجتماعی. هدف ما فقط تبلیغ نبود، بلکه گفت‌وگو، مشارکت و نزدیکی بیشتر با کاربران در اولویت قرار داشت.





دفتر سال ۱۴۰۳

در انتهای سال ۱۴۰۳ طلاین گزارش کامل عملکرد سالانه‌ی اختصاصی هر کاربر را در اختیار وی قرار داد. در هفته پایانی سال هر کاربر طلاین می‌توانست در سامانه شاهد گزارشی جامع، دقیق و کامل از عملکرد خود در طول سال ۱۴۰۳ باشد.

یک سال بدون بحران عملیاتی و اجرایی



در بازاری که گاه با بی‌ثباتی‌های مقطعی روبه‌روست، تلایین موفق شد سال ۱۴۰۳ را بدون هیچ‌گونه تجربه‌ی بحران بزرگ عملیاتی پشت سر بگذارد. این موفقیت نتیجه‌ی مدیریت ریسک هوشمندانه، تصمیم‌گیری آگاهانه، هماهنگی درون‌تیمی و البته اعتماد و همراهی کاربران بود.



فصل چهارم



طلایین؛ از دل آمارها

بیشترین تعداد ثبت نام در یک روز

نفر ۱۴۳,۸۶۰



۲۴ دی ماه

شلوغ ترین روز خرید طلا



۲۸ اسفند

۳۷/۵۱۸/۵۵ گرم

۱۱۷۶۷ تراکنش خرید





اولین خرید

بامداد ۱ فروردین

۰۰:۰۲



۱۰ گرم

آخرین خرید

۲۹ اسفند

۱۱:۵۹

۰/۰۴۹ گرم



بیشترین میزان خرید در یک نوبت توسط یک کاربر

گرم ۸۵۸/۳۲

بیشترین حجم خرید توسط یک کاربر

گرم ۷۶۸۰/۴۱

بیشترین تعداد خرید توسط یک کاربر

بار ۷۷۷





تعداد کل تماس ها

بیــــــــــــــــش از

۶۸,۰۰۰



پرتماس ترین روز طلایین

۲۵ دی



زمان متوسط هر گفتگو

۰۰:۰۱:۴۸

طولانی ترین تماس

۰۰:۳۶:۲۴



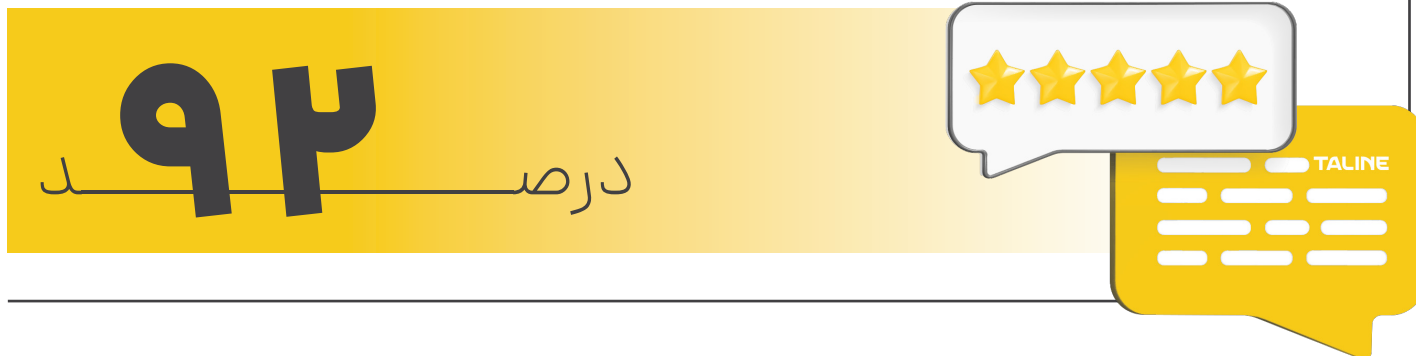


رضایت از پاسخگویی تلفنی



درصد ۸۷

رضایت از پاسخگویی آنلاین





پیام‌های دریافتی

بیش از

۱,۰۰۰,۰۰۰





فروشگاه‌های طلاین

در سال ۱۴۰۳ در مرکز استان‌های یزد، تهران، اصفهان، فارس، هرمزگان، سیستان و بلوچستان، آذربایجان شرقی و کرمان امکان دریافت فیزیکی طلا از طلاین وجود داشت.





تحليل بازخورد کاربران



شفافیت، سرعت، امنیت... و صدای کاربران

در تلایین، بازخورد کاربران همیشه یکی از منابع اصلی تصمیم‌گیری و بهبود بوده است. در سال ۱۴۰۳ نیز با استفاده از نظرسنجی‌های دوره‌ای، تحلیل داده‌های رفتاری و بررسی پیام‌های مستقیم کاربران، تلاش کردیم نقاط قوت و نیاز به بهبود را بهتر شناسایی کنیم.

موضوعات مثبت و پرتکرار در بازخورد کاربران:

- رضایت بالا از شفافیت معاملات
- اعتماد به امنیت سامانه
- تجربه‌ی خرید و فروش سریع و ساده
- درخواست برای افزایش امکانات و توسعه ویژگی‌های سامانه



zohreh 12798
طلالین واقعا بهترینه



allfo 12798
طلالین فوق العادس



goli 12798
بهترین و جذاب ترین پلتفرمی که میشناسم 🥰❤️



marik 12798
ما هر موقع سوالی داشتیم پشتیبانی تون به خوبی پاسخگو بودن 🥰



jwa 12798 29w
سلام، از شما واقعا سپاسگذارم، امیدوارم در کار و کسبتون، همیشه موفق و سربلند باشید، سربلند از اینکه، مردم نجیب ایران، بتونن همیشه با خیالی امن و مطمئن، از نرم افزار طالین شما، طلا خریداری کنن و سربلندی شما، یه افتخار براتون باشه



7606 12798 24w
دمتون گرم که هستید از برج 1 تا الان دارم تو طالین سرمایه گذاری میکنم و صد در صد تو سود بودم 🌹



bashir 12798
من تازه امروز نصب کردم خیلی بهم روحیه داد خیلی کارو اسانتر از اون چیزی ک فکرشو میکردم کرد



para 12798 30w
سامانه طالین کاربردی و مبتکرانه ترین نحوه سرمایه گذاری 🥰🥰🥰



maed 12798
چقدر قشنگ واقعا این حس اعتماد رو منتقل میکنید همیشه 🌟🙏❤️



avinm 12798
طلالین طلایی 🥰❤️



zagros 12798
طلالین عالی و مطمئن ❤️



parastoo 12798
طلالین همه خدماتش عالی و بی نظیره 🥰🥰





اقدامات طلایین برای بهبود تجربه کاربری



ما با جدیت به بازخوردها گوش دادیم و تغییراتی را در پاسخ به آنها اجرا کردیم.

مهم‌ترین اقدامات بهبود:

- به‌روزرسانی طراحی سامانه برای تجربه کاربری روان‌تر
 - بهینه‌سازی فرآیند ثبت سفارش
 - ارتقای امکانات خدمات پس از فروش
 - استفاده از فناوری‌های نوین برای افزایش امنیت، سرعت و کارایی
- این بهبودها باعث شدند طلایین یک گام جلوتر از انتظارات کاربران و تغییرات بازار حرکت کند.



برنامه‌های آینده طلاین





در طلایین ما نسبت به مسیر رشد خود متعهدیم. سال ۱۴۰۴ سالیست برای خلق تجربه‌های نو، پاسخ‌گویی دقیق‌تر به نیاز کاربران و تثبیت جایگاه طلایین به‌عنوان برند پیشرو در بازار آنلاین طلای آب‌شده.

محورهای اصلی برنامه‌های آتی

- حرکت در مسیر توسعه و نوآوری مستمر
- تثبیت جایگاه به‌عنوان برند پیشرو در خرید و فروش آنلاین طلای آب‌شده
- بازنگری و به‌روزرسانی استراتژی‌ها
- طراحی و عرضه خدمات و محصولات جدید

توسعه و نوآوری در محصول و خدمات



با تکیه بر بازخورد کاربران، طلاین در حال طراحی قابلیت‌های جدیدی است که تجربه کاربری را ساده‌تر و ارزشمندتر می‌کنند.





توسعه بازار و گسترش جامعه کاربران



ما به دنبال جذب کاربران جدید از طریق خدمات نوآورانه و حفظ رضایت کاربران فعلی از طریق بهبود مداوم تجربه کاربری هستیم.



ارتقای پشتیبانی و خدمات مشتری



ما باور داریم که پشتیبانی قوی، پایه‌ی تجربه‌ی موفق و در نتیجه تثبیت جایگاه ما نزد کاربران است.



اقدامات پیش‌رو در حوزه پشتیبانی:

- افزایش سرعت پاسخ‌گویی با افزودن تیم‌های تخصصی
- توسعه فنی چت‌بات‌ها و پشتیبانی
- ارتقای منابع راهنما و آموزش برای کاربران





نوآوری‌های فنی و بهبود زیرساخت‌ها



برای حفظ کیفیت خدمات و ارائه بهترین تجربه کاربری، تیم فنی طلایین به‌طور مداوم سامانه را به‌روزرسانی می‌کند تا همگام با رشد کاربران و پیچیدگی‌های بازار باقی بماند.





نتیجه‌گیری و چشم‌انداز طلایین



طلاین، همراه شما به سوی آینده

ما در بازاری فعال هستیم که تغییر، قاعده است نه استثناء.
بنابراین:

- زیرساخت‌هایمان باید چابک و مقیاس‌پذیر باشند
- ارتباطمان با کاربران باید دقیق، مداوم و دوطرفه باشد
- تصمیم‌گیری‌ها باید مبتنی بر داده و تحلیل باشند

در این مسیر کاربران صرفاً مخاطب نیستند، بلکه همراهان و شریکان راهبردی ما در مسیر آینده‌ی طلاین هستند. هر بازخورد، هر خرید و هر تعامل، بخشی از تصویر فردای ما را شکل می‌دهد. ما آماده‌ایم برای فصل بعدی: شفاف‌تر، کارآمدتر و آینده‌نگرتر.



چشم انداز و اهداف بلندمدت



طلایین به دنبال آن است که تجربه‌ای متفاوت، امن و نوآورانه از خدمات آنلایین طلا به کاربران ارائه دهد. در سال‌های آینده، طلایین در مسیر تبدیل شدن به یکی از معتبرترین و پیشروترین پلتفرم‌ها در این صنعت حرکت خواهد کرد.

هدف نهایی ما

- رشد فراتر از شاخص‌های اقتصادی
- تثبیت سامانه‌ای که کاربران در آن آسوده، مطمئن و با اعتماد کامل معامله کنند





دعوت به مشارکت کاربران



ما از شما دعوت می‌کنیم همچنان با ما همراه باشید و در ساخت آینده‌ی طلایین نقش داشته باشید. ما به بازخوردهای شما نیاز داریم؛ به ایده‌ها، پیشنهادهای و مهم‌تر از همه، به نقدها. با هم می‌توانیم پلتفرمی بسازیم که نه تنها پاسخ‌گوی نیاز امروز، بلکه الهام‌بخش فردا نیز باشد.



شرکت تلایین: یزد، خیابان شهید مطهری، مرکز علم و فناوری اقبال، واحد ۲۰۹
فروشگاه تهران: تهران، خیابان ناصر خسرو، شمس‌العماره، طبقه +یک، پلاک ۵۱۲
فروشگاه یزد: یزد، محله فرخی، میدان شهید بهشتی، خیابان دهم فروردین، پلاک ۳۲۴

۰۲۱-۹۱۰۹۳۳۳۳ | support@taline.ir | www.taline.ir | [@taline.ir](https://www.instagram.com/taline.ir)