

MelliGold.com

صافی گلد

گزارش سال ۱۴۰۴

پایداری در میانه ناپایداری

صحبت کردن از سالی که گذشت آسان نیست؛ یکی داستان است پر آب چشم.

سال ۱۴۰۴ سالی بود که فشار بحران ها از تیر اخبار گذشت و به بافت زندگی روزمره مردم نفوذ کرد. دو جنگ، تنش های اجتماعی، التهاب اقتصادی و نگرانی درباره آینده به بخشی از واقعیت ملموس زندگی کاربران تبدیل شد؛ مردم هر روز با تصمیم های مالی دشواری روبه رو بودند و بیش از هر زمان دیگری به تکیه گاهی مطمئن نیاز داشتند؛ به ابزارهایی برای ساده تر و قابل دسترس تر شدن سرمایه گذاری در بازار طلا. در چنین فضایی «قابل اعتماد ماندن» دیگریک شعار نبود، یک آزمون واقعی بود.

پس تلاش کردیم دقیقاً همان جایی بایستیم که کاربرانمان به آن نیاز داشتند. پایداری خدمات در روزهای پرتنش، شفافیت در فرایندها، نگهداری امن دارایی ها و توسعه سرویس هایی که پاسخ نیاز واقعی بازار باشد. همه اینها با یک قطب نما پیش رفت: حفظ اعتماد. در عین حال، تلاش کردیم روزه ای از امید و چشم اندازی روشن تر برای تصمیم های مالی مردم در سال های پیش رو حفظ کنیم. در همین مسیر، نیازمندی به ابزارهایی برای ساده تر شدن و قابل دسترس تر شدن سرمایه گذاری در بازار طلا، بیش از پیش احساس می شد.

گزارش پیش رو روایت همین مسیر است. مسیری که در آن رشد بدون اعتماد معنا نداشت و آینده بدون مسئولیت ساخته نمی شد؛ این گزارش را نه فقط برای ثبت عملکرد، بلکه به عنوان قدمی دیگر در مسیر گفت و گوی صادقانه با بزرگترین سرمایه مان منتشر می کنیم: کاربرانی که در سخت ترین روزها به ما اعتماد کردند.

هنوز در ابتدای مسیریم اما باور داریم که آینده این صنعت را برندی خواهد ساخت که در روزهای بحران قابل اتکا باقی می ماند، نه آن برندی که فقط در روزهای آرام می درخشد. در همین مسیر، ما به ساختن تجربه ای ساده تر، شفاف تر و امید بخش تر برای سرمایه گذاری در طلا ادامه خواهیم داد.

هدایت اله سلیمی
بنیان گذار مّلی گلد





ملی گلد

فصل اول

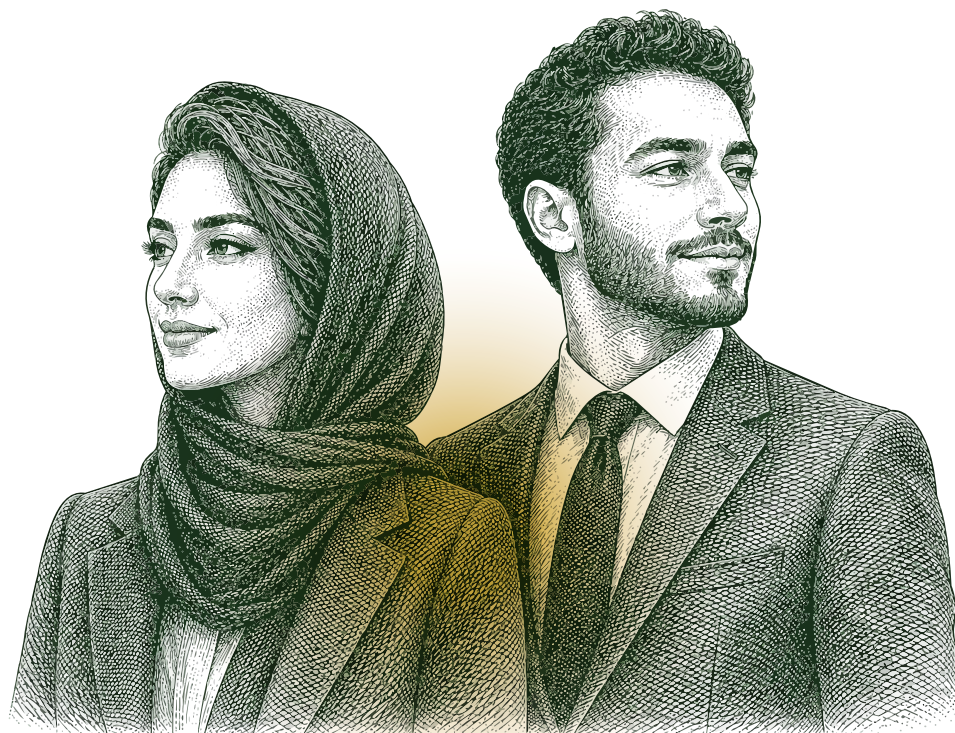
۱۴۰۴ روی نمودار

در سالی که گذشت، بازار طلا حتی یک لحظه هم آرام نماند؛ روزهایی با خریدهای سنگین، ساعت‌هایی با هجوم کاربران و نمودارهایی که مدام بالا و پایین می‌شدند و هیچ‌کس نمی‌دانست ایستگاه بعدی کجاست. در میان تمام این فرازونشیب‌ها، میلیون‌ها تصمیم‌درمّلی‌گلد ثبت شد؛ از اولین خرید سال و بزرگ‌ترین معامله‌ها تا شهرهایی که مّلی‌گلد به آنها سفر کرد.

این فصل روایت ۱۴۰۴ است، به زبان داده‌ها.

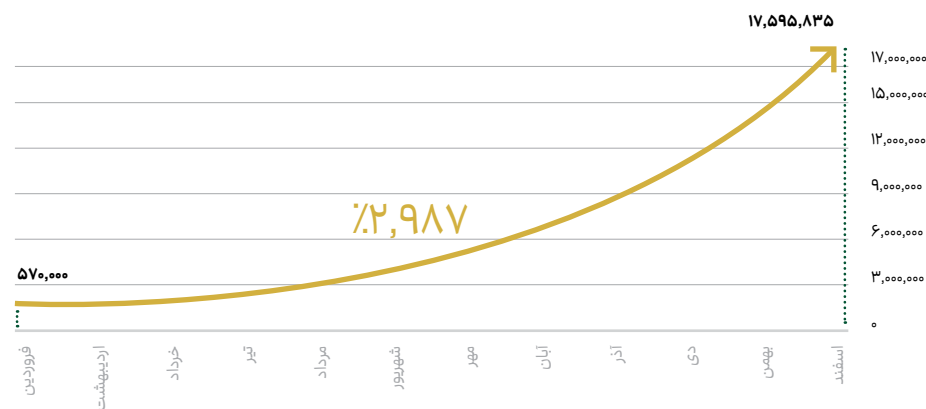
۱۷,۵۹۵,۸۳۵

نفر



تعداد کاربران ملی گلد در ۱۴۰۴

جامعه کاربران ملی گلد، هم اندازه جمعیت کشور هلند شد.



رشد کاربران ملی گلد در سال ۱۴۰۴

درصد زنان و مردان در مّلی گلد

پشت هر خرید چه کسی ایستاده؟

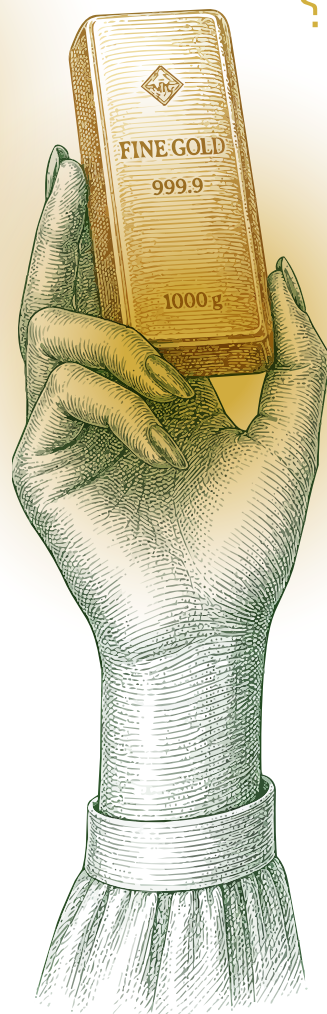
۵۸٪

کاربران مرد



۴۲٪

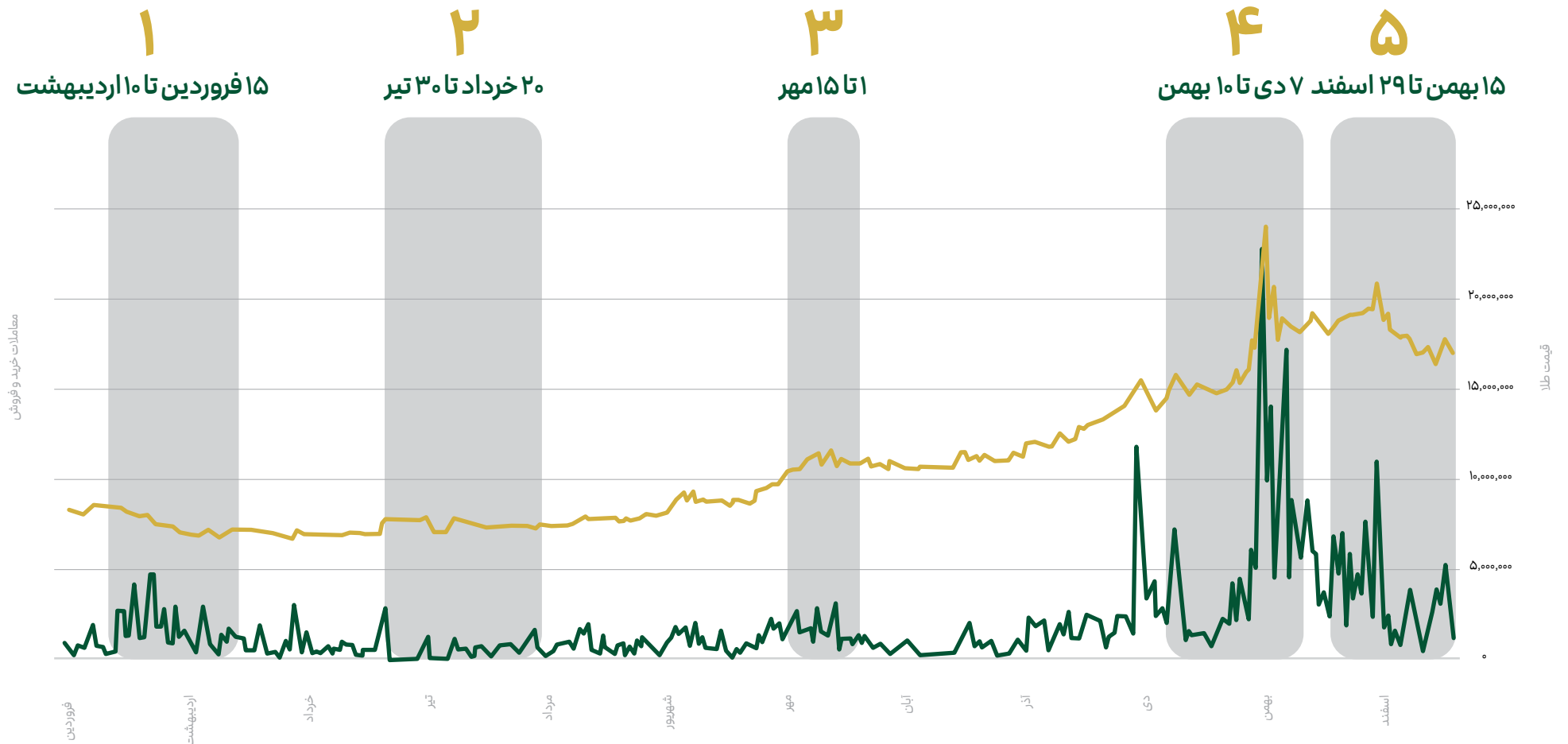
کاربران زن

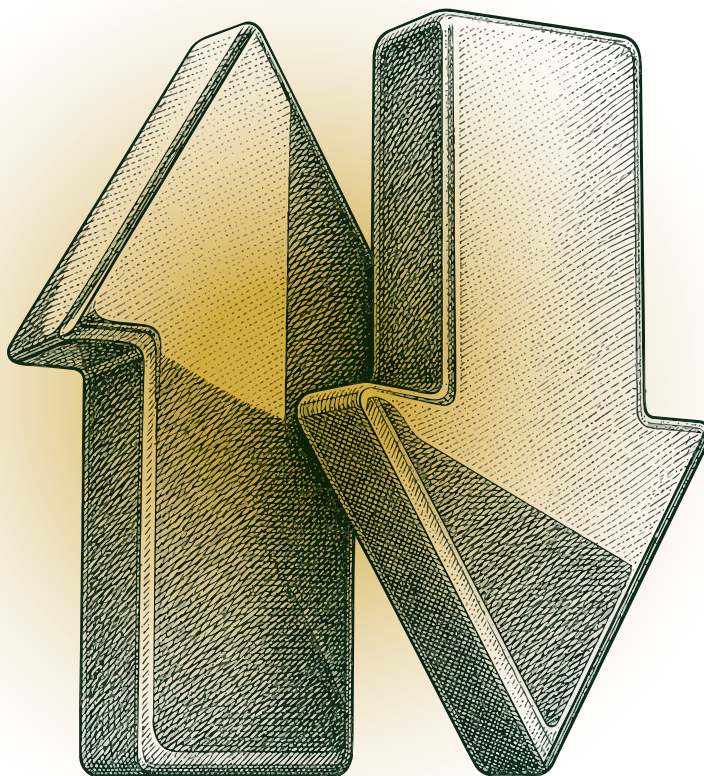


واکنش بازار طلا به تقویم حوادث

بررسی موج‌های خرید و فروش در سایه تنش‌ها

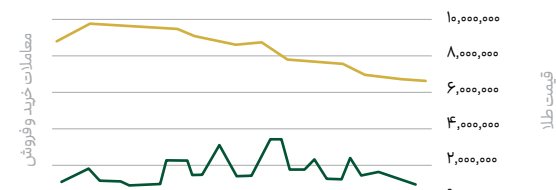
معاملات خرید و فروش طلا
قیمت طلا





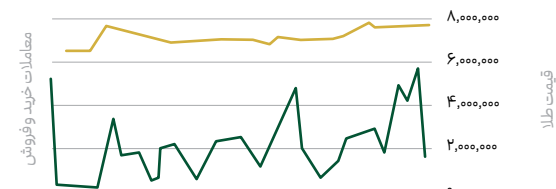
۱۵ فروردین تا ۱۰ اردیبهشت ۱۴۰۴

(بازه مذاکرات بهار ۱۴۰۴)



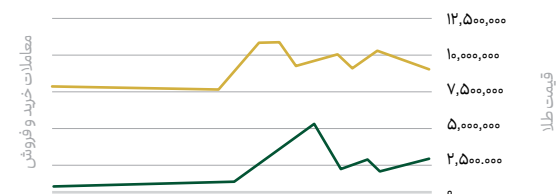
۲۰ خرداد تا ۳۰ تیر ۱۴۰۴

(بازه جنگ ۱۲ روزه)



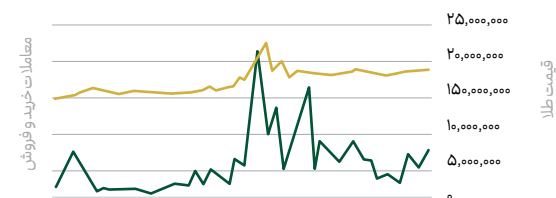
۱۵ مهر تا ۱۴۰۴

(فعال شدن اسنپ بک)



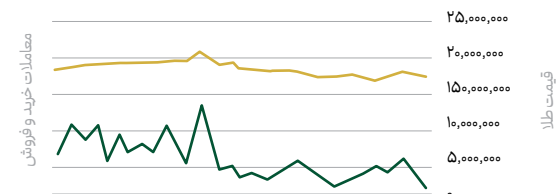
۷ دی تا ۱۰ بهمن ۱۴۰۴

(بازه اعتراضات و قطعی اینترنت)



۱۵ بهمن تا ۲۹ اسفند ۱۴۰۴

(بازه مذاکرات زمستان و جنگ ۴۰ روزه)



طلا در فراز و فرود

گران‌ترین و ارزان‌ترین روز طلا در سال

۲۸ اردیبهشت ۱۴۰۴

ارزان‌ترین روز طلا

قیمت خرید طلا در این تاریخ

۶,۱۳۹,۰۰۰ تومان



۹ اسفند ۱۴۰۴

گران‌ترین روز طلا

قیمت خرید طلا در این تاریخ

۲۲,۲۴۲,۶۰۰ تومان

پرتکرارترین خریدار سال

بیشترین تعداد دفعات خرید طلا توسط یک کاربر

۸۲۵ خرید



بزرگ‌ترین خرید و فروش در یک تراکنش

سنگین‌ترین تراکنش فروش

۵۳۷ گرم در تراکنشی حدوداً ۱۰ میلیارد تومانی

معادل ۲۸ میلیون تومان طلا در سال ۱۳۹۰

سنگین‌ترین تراکنش خرید

۷۴۵ گرم در تراکنشی حدوداً ۱۴ میلیارد تومانی

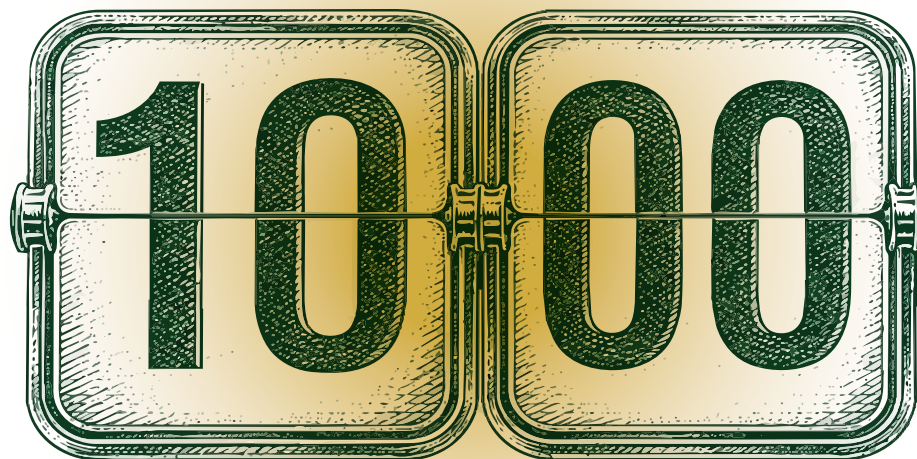
معادل ۲۶۰ کیلوگرم طلا در سال ۱۳۹۰

پرتراکنش‌ترین روز سال

میزان خرید و فروش در این روز:
۲۳۹ کیلو و ۶۷۱ گرم

ارزش کل معاملات این روز: ۴,۹ همت





ساعت محبوب کاربران برای خرید

۱۰ صبح ساعت طلایی ملی گلد بود



روز محبوب کاربران برای خرید

چهارشنبه‌ها طلایی‌ترین روز هفته بود

رکورددار خرید ۱۴۰۴

کاربری که در طی سال
۱۲ کیلو و ۷۸۴ گرم طلا خرید

رکورددار سنگین ترین تحويل فیزیکی

کاربری که در یک تحويل
۶۷۸ گرم طلا گرفت





اولین و آخرین خرید ۱۴۰۴

آغاز و پایان سال با طلا



لحظه تحویل

سال ۱۴۰۴



۵۶

ثانیه بعد



اولین خرید

۱۴۰۴



۷۳

ثانیه قبل



آخرین

خرید ۱۴۰۴

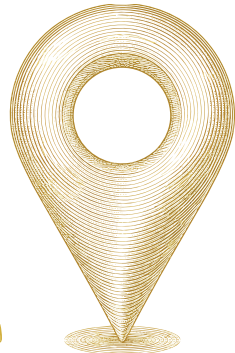
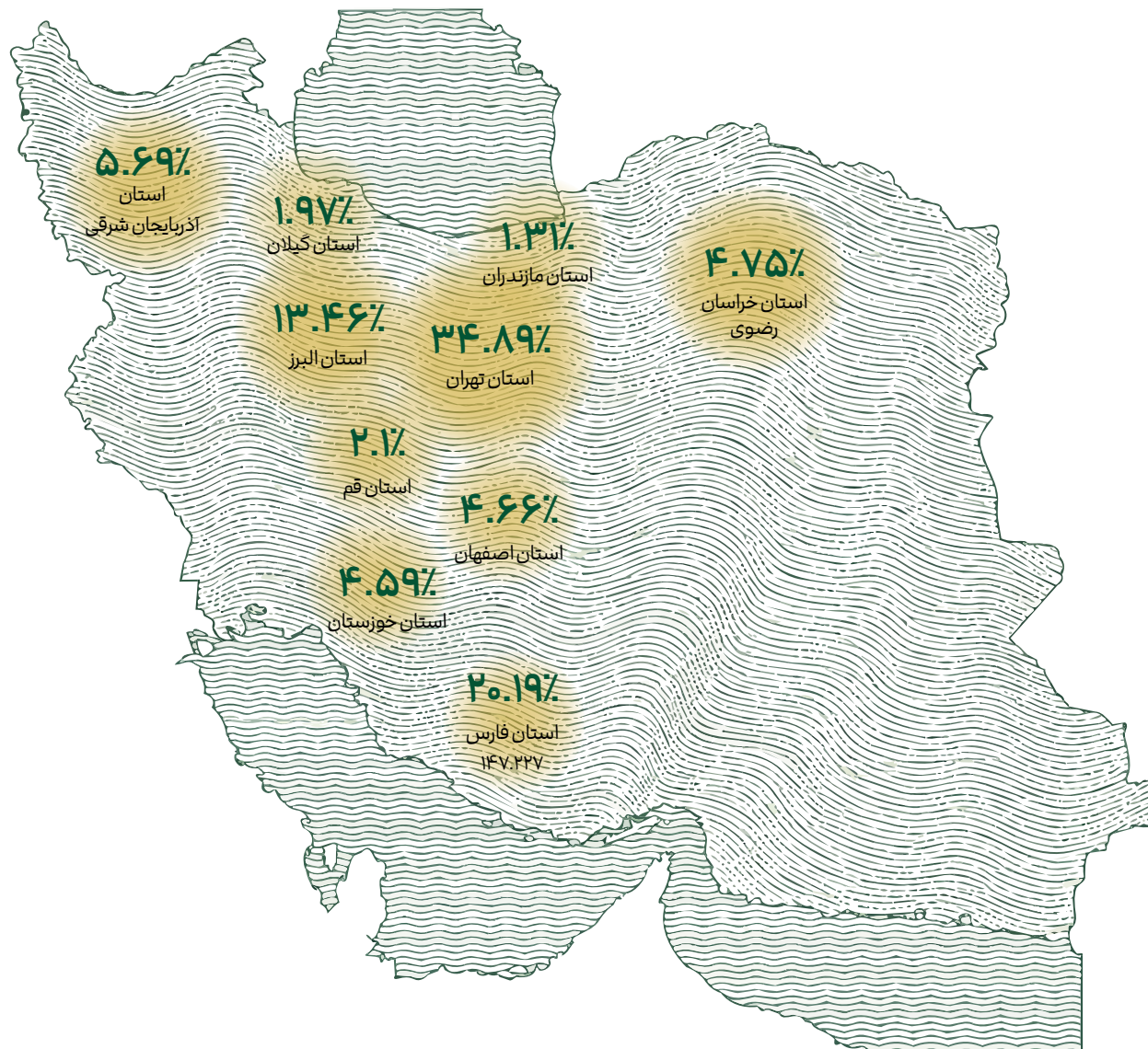


لحظه تحویل

سال ۱۴۰۵

سهم هر استان از تحويل فيزيكي طلا

۲۰%
سایر استان‌ها

ردپای کاربران در ملی گلد

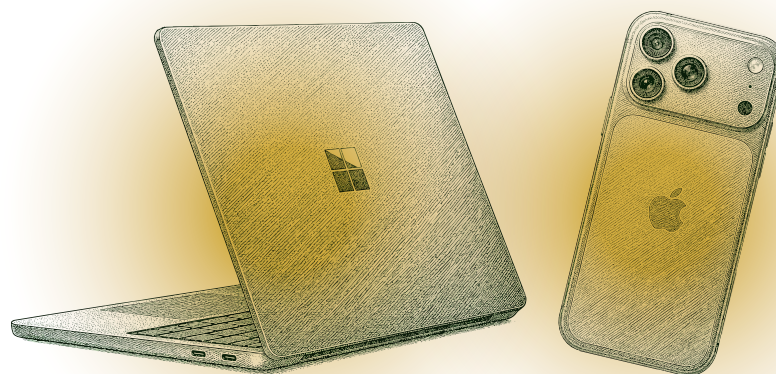
۴۶%

Web

سهم وبسایت و اپلیکیشن از خریدها

۵۴%

App



۶۹%

Web

سهم وبسایت و اپلیکیشن از بازدیدها

۳۱%

App

همتاين جهانى ملى گلد

سال تاسيس i

Goldmoney ۲۰۰۱

كانادا

GLINT ۲۰۱۵ Gold Republic ۲۰۱۰

BullionVault ۲۰۰۵

بريتانيا

هلند



DIGIGOLD ۲۰۲۰

AUGMONT ۲۰۲۰

هند

StoneX ۲۰۱۷
آسيا

JM BULLION ۲۰۱۱

goldsilver ۲۰۰۵

APMEX ۲۰۰۴

ايلات متحده آمريكا

AuCOFFRE.com ۲۰۰۹

فرانسه



OGold ۲۰۲۳



ONEGRAM ۲۰۱۷

امارات

Goldtag ۲۰۲۲

تركيه



۲۰۱۲

سنگاپور

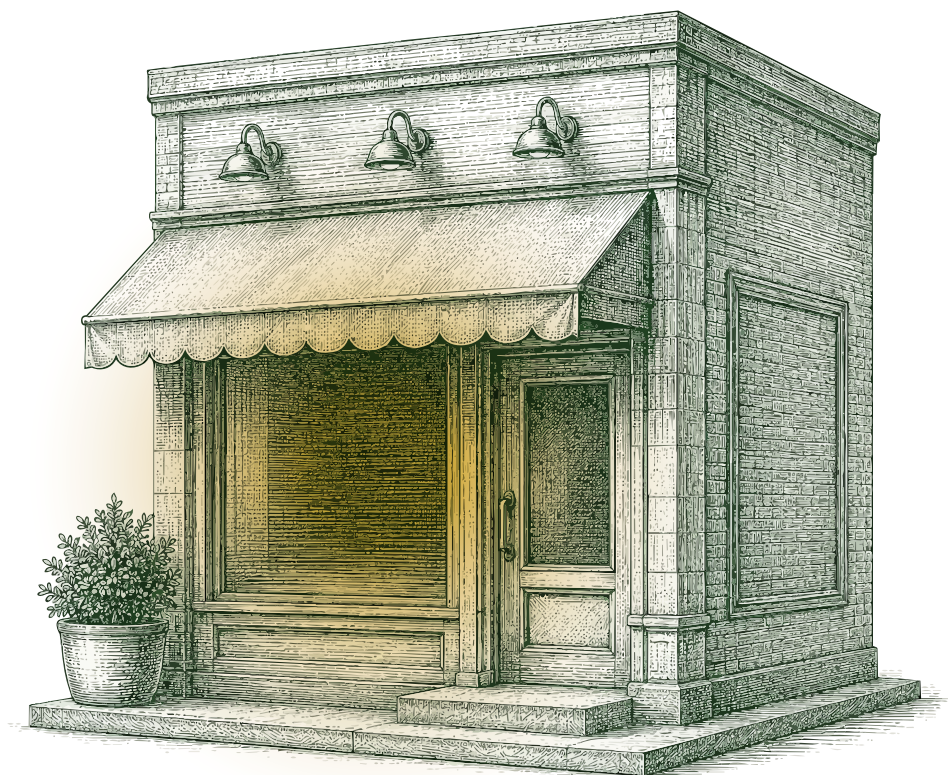


THE PERTH MINT AUSTRALIA ۲۰۲۱

استراليا

۲۰,۱۴۵

تحويل موفق فیزیکی



میزان محبوبیت طلای فیزیکی

۳۶٪ از کاربران، شمش طلای ۵ گرمی
را برای تحويل انتخاب کرده‌اند.



ملی گلد

فصل دوم

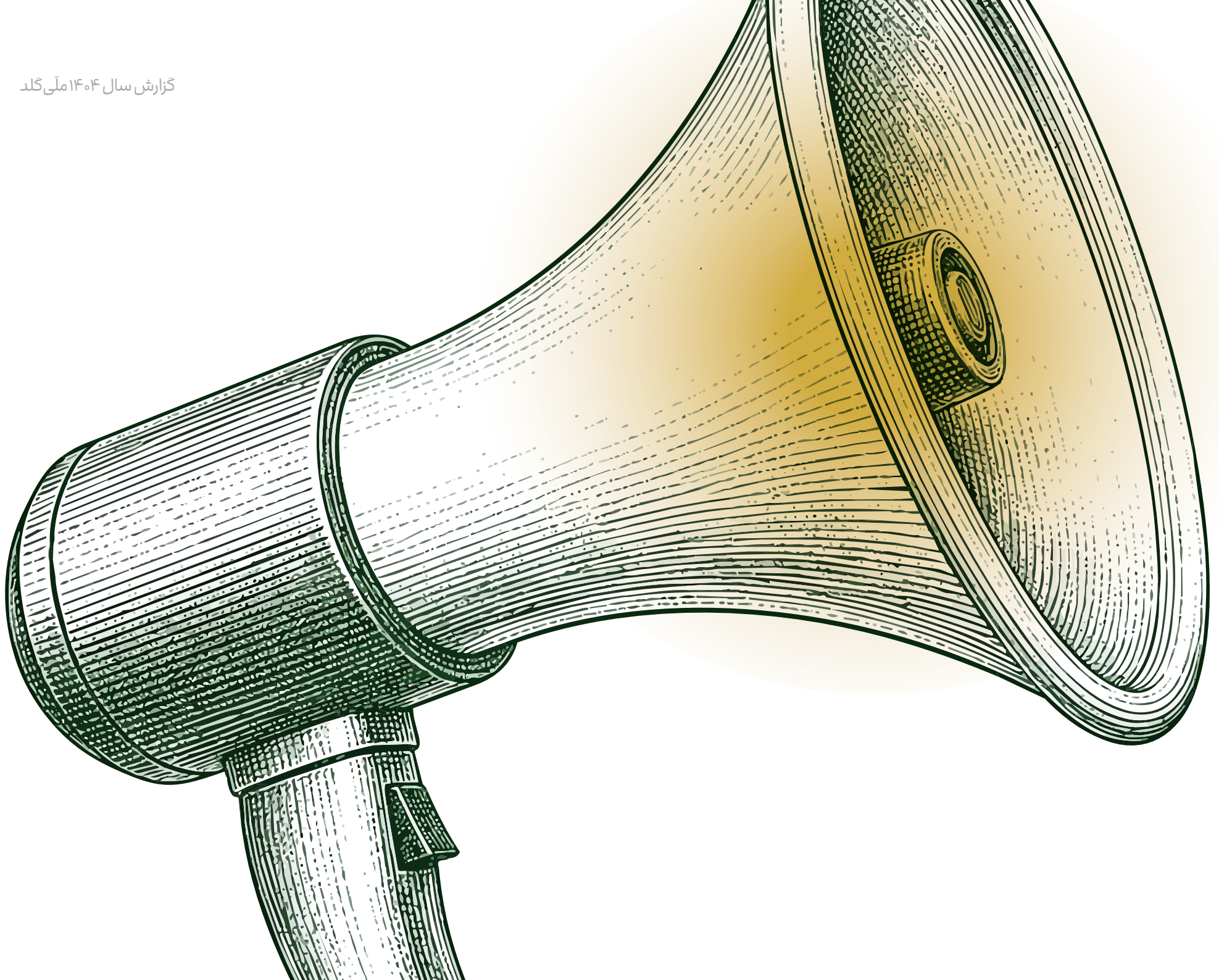
آنچه در مَلّی گلد ساختیم

در حالی که بازار طلا در تلاطم بود، مَلّی گلد آرام نشست. در ۱۴۰۴ ساختیم، تغییر دادیم و رشد کردیم؛ از کمپین‌هایی که مخاطبان بیشتری را به مَلّی گلد رساندند تا هویتی تازه که چهره‌مان را بازتعریف کرد. سرویس‌های جدید راه‌اندازی شدند، دردل بحران کنار کاربرانمان ایستادیم و باتیمی قوی‌تر از همیشه این مسیر را طی کردیم.

این فصل روایت آن چیزی است که در مَلّی گلد ساختیم.

کمپین‌های ملی گلد در ۱۴۰۴

آنچه گفتیم و دیده شد



کمپین «ترکیب برنده»

بازی هوش و سرمایه

هدف: آموزش مدیریت سرمایه در محیطی امن و رقابتی

«ترکیب برنده» فراتر از یک مسابقه بود؛ تجربه‌ای برای درک لذت و چالش سرمایه‌گذاری. در این کمپین، کاربران با دریافت ۱۰۰ میلیون تومان اعتبار مجازی، مدیریت سبد دارایی میان طلا، بیت‌کوین، دلار و صندوق درآمد ثابت را تجربه کردند. با افزودن مأموریت‌های جانبی مانند دعوت دوستان و خرید واقعی، این بازی را به محلی برای یادگیری ابزارهای سرمایه‌گذاری تبدیل کردیم.



۲۷

میانگین مراجعه هر کاربر به بازی



۷۷%

رشد در
توییت

۲۰۷%

رشد در
تلگرام

۳۵%

رشد در
اینستاگرام

۹۰۰,۰۰۰

کاربر ثبت نامی جدید





زرگر به طلای وزن می‌ده

۲۰ گرم جایزه سپرده گذاری
طلای در ملی گلد

پنج نکته مهم که موقع خرید طلا
لازمه بدونین...



MelliGold



خانه مامان

بدون اجرت
و مالیات

طلا رو... بخر

خرید از ملی گلد



۵ سوت طلا

هدیه ثبت نام در ملی گلد

MelliGold ثبت نام

کمپین «نقشه گنج»

پیوند فضای مجازی و دنیای واقعی

در «نقشه گنج»، ملی گلد را از صفحه نمایش ها به قلب شهر آوردیم. با پنهان کردن ۵ گنج ۲۰۵ گرمی در نقاطی از تهران و شیراز و همکاری با بلاگرها، کاربران را به یک ماجراجویی واقعی دعوت کردیم. راهنمایی ها در استوری ها و پست های مشترک منتشر می شد تا مخاطبان برای کشف گنج، حضور فعالی در اکوسیستم اجتماعی ملی گلد داشته باشند.



۴۰٪

رشد در اینستاگرام



۱۵,۰۰۰,۰۰۰

نمایش در شبکه های اجتماعی



می‌دونی ممکنه کل طلایی که
از ملی گلد می‌خری رایگان بشه؟



Melligold

طلا رو... با کمترین
بودجه... بخر

خرید از صلی گلد

ملی گلد



طلا برات ردیف شده!
تا ۵ گرم از ملی گلد طلا ببر

دریافت جایزه

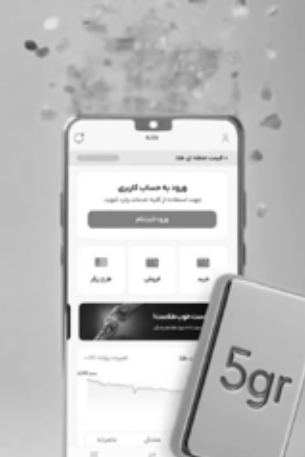
یلداتون مبارک

دلتون روشن و روزها تون طلایی



Melligold

با نصب اپلیکیشن ملی گلد
در قرعه‌کشی هفتگی ۵ گرم طلا شرکت کن



بازگشت کاربران غیر فعال

۶۰%



خرید با استفاده از کد تخفیف کارمزد

۱,۴۰۰,۰۰۰



کمپین‌های «PayDay»

طلا برای همه، در وقت مناسب

هدف: فرهنگ‌سازی سرمایه‌گذاری مستمر

کمپین‌های «PayDay» پاسخی بود به نیاز کاربران برای سرمایه‌گذاری در روزهای ابتدایی ماه؛ اقدامی که در صنعت طلای آنلاین برای اولین بار توسط مَلّی‌گلد ارائه شد.

ما تلاش کردیم با کاهش ۵۰ درصدی کارمزد در ۷ روز اول ماه، خرید طلا را برای کسانی که تازه حقوق دریافت کرده بودند، تسهیل کنیم. در پی جنگ ۴۰ روزه برای همیاری با کاربران در شرایط دشوار اقتصادی، این تخفیف را به ۱۰۰ درصد افزایش دادیم.

می‌دونی ممکنه کل طلایی که
از ملی گلد می‌خری رایگان بشه؟



MelliGold

وام آنی
طریقه ساده
پیدا
کردن
خوابه!
خدمات خرید و فروش طلا در هر ساعت / شبانه روز



ملی گلد



۱۰ گرم طلا
رو دور شانسه!
گردونه رو بچرخون و
شانست رو امتحان کن
ملی گلد شروع کن



ملی گلد
طلات تو مشتته
با ملی گلد آنلاین طلا بخر
در ب منزل تحویل بگیر
خرید



۵ سوت طلا
هدیه ثبت نام در ملی گلد
MelliGold ثبت نام



ملی‌گلد در

شبکه‌های اجتماعی



مسیرها تغییر کردند، ارتباط ماند

با وجود محدودیت‌های اینترنت در سال ۱۴۰۴، ملی‌گلد تلاش کرد ارتباط با مخاطبانش را حفظ، تقویت و در بسترهای تازه بازسازی کند.

پلتفرم	وضعیت در ابتدای سال ۱۴۰۴	وضعیت در پایان سال ۱۴۰۴	میزان رشد کاربران
	۴۱,۰۰۰	۹۱,۰۰۰	+۵۰,۰۰۰ 
	۴,۳۰۰	۳۰,۵۰۰	+۲۵,۰۰۰ 
	۰	۳,۰۶۹	+۳,۰۰۰ 
	۰	۲,۴۳۹	+۲,۴۰۰ 
روبیکا	۰	۲۱۶,۰۰۰	+۲۱۶,۰۰۰ 
	۰	۵۱,۰۰۰	+۵۱,۰۰۰ 
	۰	۶,۰۰۰	+۶,۰۰۰ 

قبل

ملّی گلد



بعد

ملّی گلد

هویت بصری جدید ملّی گلد

چهره‌ای آشنا، کمی تازه‌تر

در ۱۴۰۴ هویت بصری ملّی گلد را به روز کردیم. نه یک بازطراحی کامل، بلکه بازنگری‌ای آگاهانه در رنگ‌ها و لوگو تا چهره برند بهتر بازتاب‌دهنده جایی باشد که امروز ایستاده‌ایم. ملّی گلد در این سال‌ها رشد کرده، مخاطبان‌ش گسترش یافته و جایگاهش تغییر کرده است؛ هویت بصری هم باید این مسیر را نشان می‌داد.

توسعه پرشتاب زیر فشار نوسان

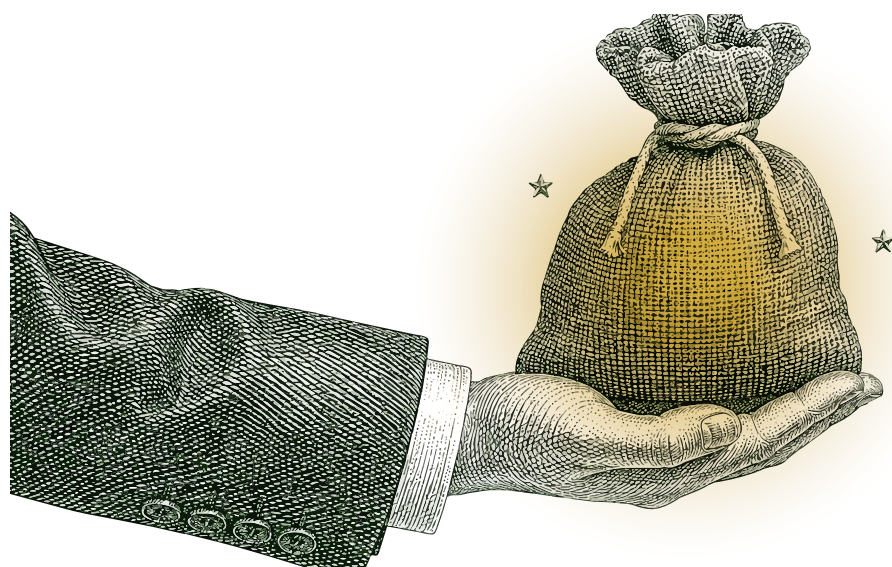
سال گذشته برای مَلّی گلد سال توسعه و حفظ پایداری بود؛ امانه از آن نوع که در شرایط آرام اتفاق می افتد. مدیریت کسب و کار در این سال بیش از هر زمان دیگری به تصمیم های سخت، واکنش های هوشمندانه و مسئولیت پذیری نیاز داشت. هر نوسان بازار، هر خبر تازه و هر موج از نگرانی عمومی روی رفتار کاربران اثر مستقیم می گذاشت و فاصله میان یک تصمیم درست و یک اشتباه پرهزینه را باریک تر می کرد. در این فضا انتخاب ما روشن بود: در بازاری که سرعت تغییرات بالاست و اعتماد شکننده تر از همیشه، توسعه بدون استانداردهای روشن نه تنها مزیت نیست، بلکه تهدید است. به همین دلیل در این سال روی سه محور متمرکز شدیم: تقویت زیرساخت فنی برای پایداری در روزهای پرتنش، شفاف سازی فرایندها برای کاهش ابهام کاربران و توسعه سرویس هایی متناسب با نیاز واقعی بازار. آنچه در ادامه می خوانید نگاهی است صادقانه به سرگذشت مَلّی گلد و کاربرانش در سال ۱۴۰۴. این گزارش را منتشر می کنیم چون باور داریم شفافیت تنها راه ساختن آینده ای پایدار برای مَلّی گلد و صنعت مالی دیجیتال است.

محمد مومنی و صالح اسکندر زاده

مدیران عامل مَلّی گلد







سرویس‌های جدید

طرح زرگر

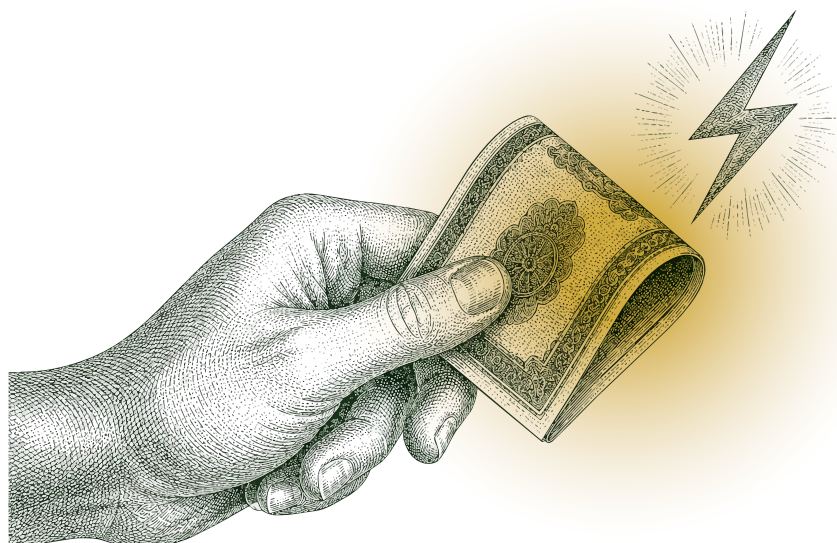
سرمایه‌گذاری، فراتر از خرید طلا

بعضی کاربران ترجیح می‌دهند به جای نگهداری صرف طلا، از دارایی خود برای سرمایه‌گذاری هم استفاده کنند. طرح «زرگر» با همین نگاه شکل گرفت؛ طرحی که امکان به‌کارگیری طلای کاربران را در ضرابخانه ملی گلد یا نزد زرگران معتبر فراهم کرد تا در پایان دوره، اصل طلا به همراه سود آن به حساب کاربر بازگردد.

سرویس‌های جدید ملی‌گلد در ۱۴۰۴

پاسخ‌های تازه به نیاز کاربران

در سال ۱۴۰۴، ملی‌گلد علاوه بر توسعه زیرساخت‌ها، چند سرویس جدید را برای پاسخ به نیازهای واقعی کاربران معرفی کرد؛ سرویس‌هایی که با هدف افزایش دسترسی به طلا، ایجاد انعطاف در سرمایه‌گذاری و ارائه راهکارهای مالی در شرایط مختلف طراحی شدند.



سرویس‌های جدید

وام آنی

دریافت نقدینگی بدون فروش طلا

برای بسیاری از کاربران، طلایک دارایی بلندمدت است و فروش آن همیشه انتخاب اول نیست. سرویس «وام آنی» با همین نگاه طراحی شد تا کاربران بتوانند در زمان نیاز، بدون ازدست دادن دارایی و به ضمانت طلای خود، به نقدینگی فوری دسترسی داشته باشند.



سرویس‌های جدید

تحويل طلا درب منزل

دسترسی به طلا حتی در شرایط بحرانی

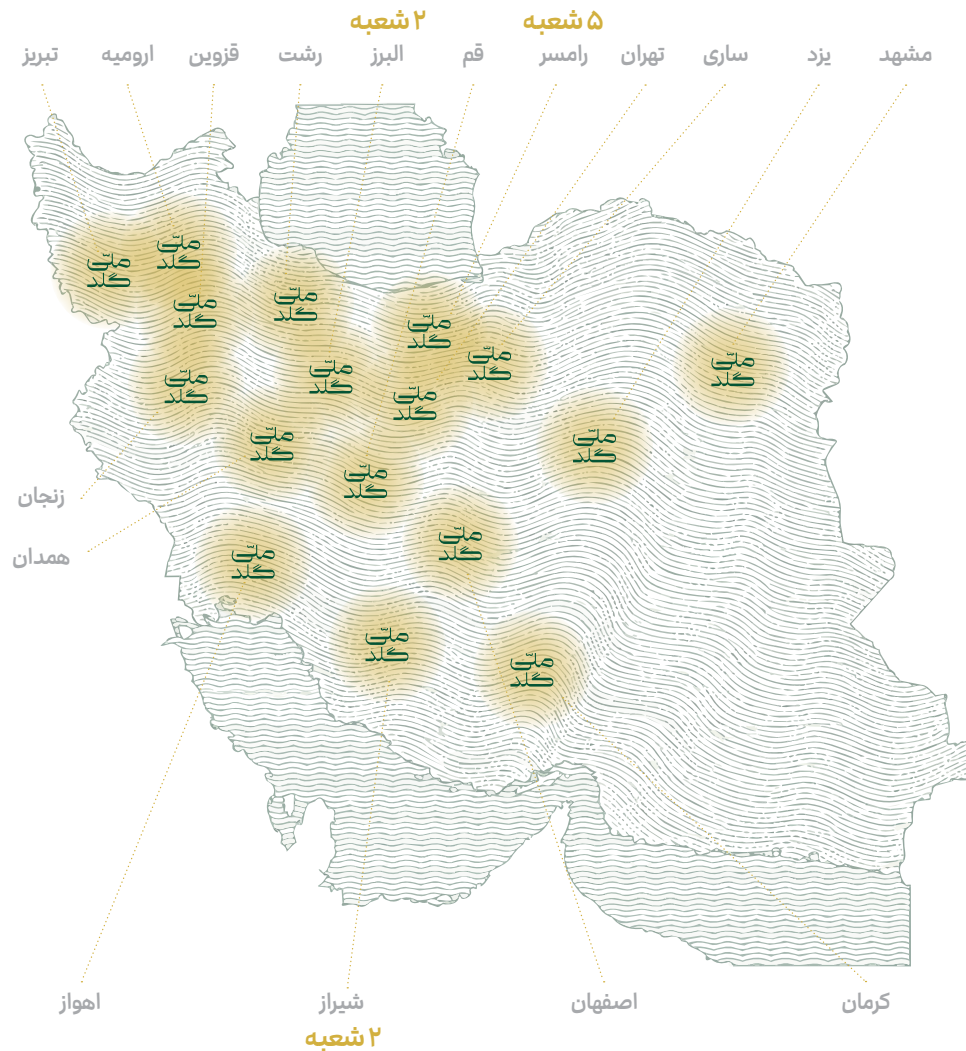
در میانه جنگ ۴۰ روزه و همزمان با تعطیلی بسیاری از بازارهای سنتی، دسترسی به طلای فیزیکی برای کاربران به یک دغدغه جدی تبدیل شد. ملی گلد در همین شرایط بحرانی، سرویس «تحويل طلا درب منزل» را راه اندازی کرد تا کاربران بتوانند بدون نیاز به مراجعه حضوری، طلای خود را به صورت بیمه شده در بیش از ۳۰ شهر ایران دریافت کنند.

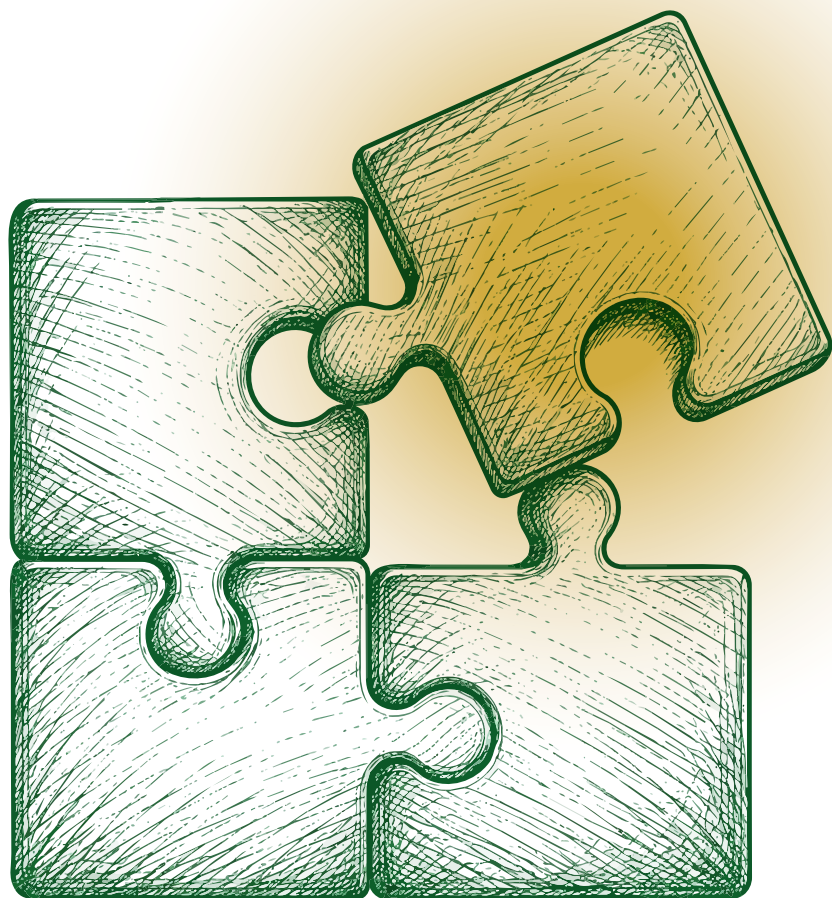
سرویس‌های جدید

توسعه شعب تحویل فیزیکی

طلا، نزدیک‌تر از همیشه

با افزایش تقاضای کاربران برای دریافت حضوری طلا، مَلّی گلد در سال ۱۴۰۴ شبکه شعب تحویل فیزیکی خود را به ۲۳ شعبه گسترش داد. امروز کاربران در ۱۷ شهر ایران می‌توانند طلای خود را به صورت حضوری تحویل بگیرند؛ از تهران، کرج و قم گرفته تا مشهد، شیراز، اصفهان، تبریز، رشت، اهواز و شهرهایی مانند یزد، کرمان، قزوین، زنجان، ارومیه، ساری و رامسر. توسعه این شبکه، قدمی مهم برای نزدیک‌تر شدن مَلّی گلد به کاربران در سراسر کشور و ساده‌تر شدن تجربه دریافت طلای فیزیکی بود.





سرویس‌های جدید

خرید اقساطی

الان طلا بخر، بعدا پرداخت کن

ملی گلد با ارائه سرویس خرید اقساطی، امکان دریافت سریع اعتبار تا سقف ۲۰۰ میلیون تومان را برای خرید طلا فراهم کرده است. کاربران می‌توانند پس از دریافت اعتبار، آن را در اقساط منعطف تسویه کنند. فرآیند دریافت اعتبار نیز به صورت کاملاً آنلاین و بدون نیاز به چک یا ضامن انجام می‌شود.

ملی‌گلد در دل بحران

وقتی بازار ایستاد و ما ادامه دادیم

ملی‌گلد در میانه‌ی نوسانات و محدودیت‌ها تلاش کرد تا چرخه‌ی خدمات از حرکت نایستد و تجربه‌ی کاربران تا حد ممکن بی‌دغدغه باقی بماند.



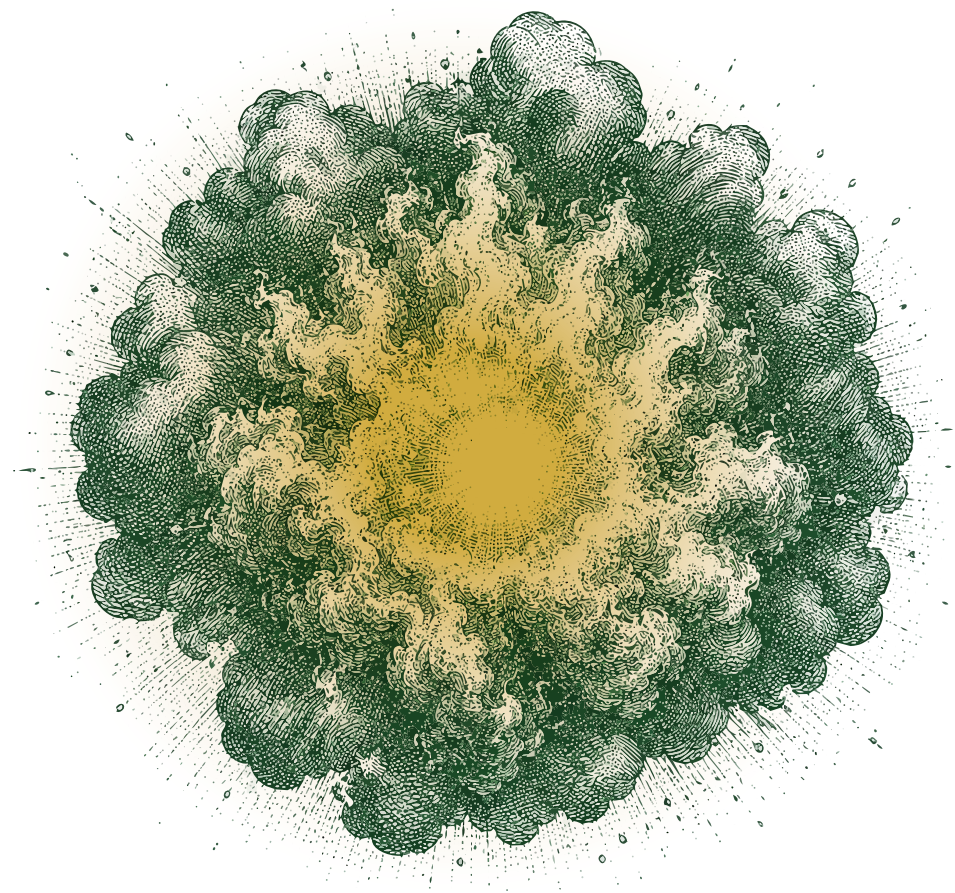
حوادث و بحران‌ها

در جنگ ۱۲ روزه

🕒 در نخستین روزهای جنگ درگاه‌های واریز ریالی بسته شد. اما یک هفته بعد، تیم محصول با سرعت سرویس کارت به کارت را به پلتفرم اضافه کرد تا معاملات از سر گرفته شود.

⚡ برای جبران توقف ناگهانی خدمات، حساب همه کاربران که موجودی ریالی داشتند، به میزان سود روز شمار با نرخ ۳،۳ درصد ماهانه (معادل بیش از ۸ برابر سود بانکی) شارژ شد.

⚡ ملی‌گلد از اولین پلتفرم‌هایی بود که پس از جنگ، با سرعت فعالیت سابق خود را از سر گرفت.



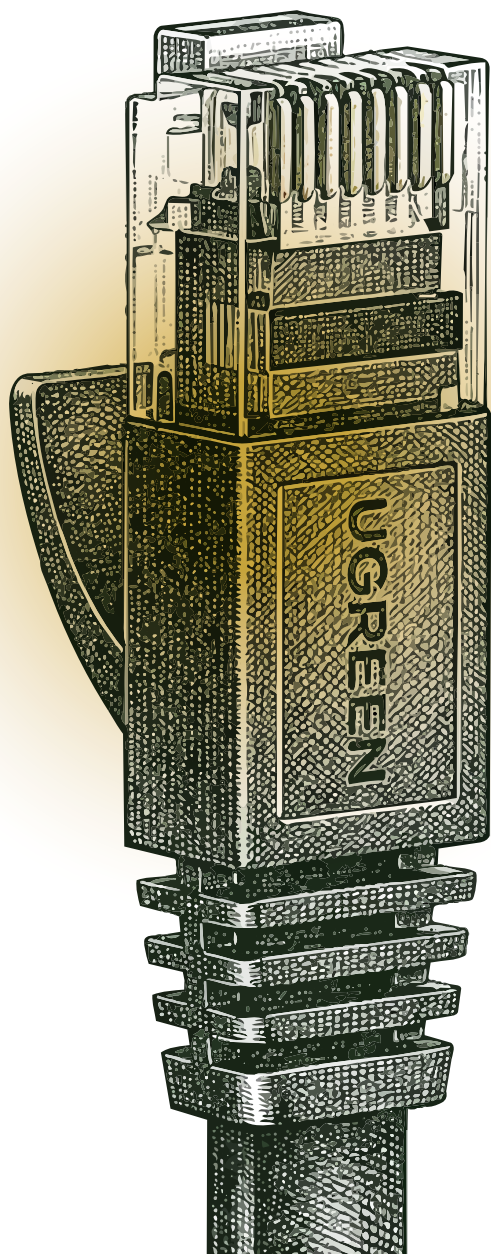
دردی ماه ۱۴۰۴

حوادث و بحران‌ها

با ایجاد محدودیت‌های جدید برای بازار طلا، سرویس تحویل درب منزل با اولویت بالا توسعه داده شد تا کاربران دغدغه‌ای برای دسترسی به طلای خود نداشته باشند

برای حفظ امنیت داده‌ها و جلوگیری از حملات سایبری، زیرساخت‌ها به دسترسی داخلی تغییر پیدا کرد.

واحد پشتیبانی با وجود قطعی اینترنت، از طریق سیستم تیکت و سپس تماس تلفنی، که در کمتر از ۲۴ ساعت به حالت عادی بازگشت، پاسخ‌گو ماند. در تمام این روزها ارتباط با کاربران به صورت شبانه‌روزی پایدار بود.



در اسفند ۱۴۰۴

حوادث و بحران‌ها

شروع جنگ دوم در اسفند ماه بازارها را در وضعیت بی‌سابقه قرار داده بود. در این وضعیت اولویت ملی گلد حفظ نقدینگی و آرامش خاطر کاربران بود. در روزهایی که عدم قطعیت به اوج رسیده بود، ما فعالیت‌هایمان را نه تنها متوقف نکردیم، بلکه با تمام توان پایدار نگه داشتیم.

📞 برای پاسخ به نیاز فوری کاربران به نقدینگی در شرایط جنگی، سقف برداشت ریالی را به ۲۰۰ میلیون تومان افزایش دادیم تا دسترسی به سرمایه سریع‌تر از همیشه باشد. هم‌زمان، برای کسانی که به دنبال نقدینگی بدون فروش دارایی‌شان بودند، از سرویس «وام آئی» رونمایی کردیم.

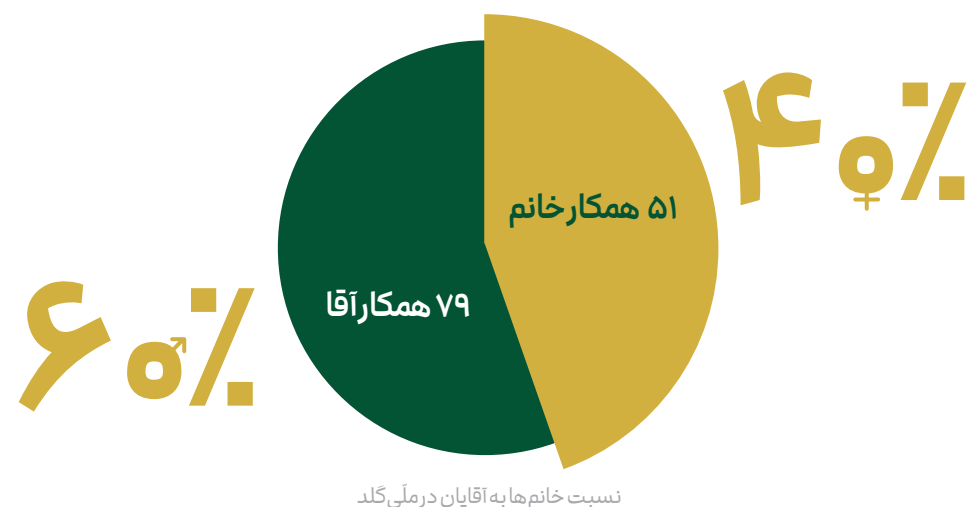
🏠 در همین بازه با وجود تمام چالش‌ها، امکان تحویل فیزیکی طلا در شهرهای شیراز، تبریز و مشهد دوباره فعال شد و شبکه ارسال درب منزل به ۳۰۰ نقطه از ایران گسترش یافت.

👥 تیم پشتیبانی ما در میانه این بحران، سنگ را تباط با کاربران را حفظ کرد و با پاسخ‌گویی به بیش از ۱۶ هزار تماس و ۶۱ هزار چت، نرخ رضایت ۹۵ درصدی را ثبت کرد.

آدم‌هایی که ملی گلد را ساختند

یک تیم، یک هدف

ملی گلد در میانه سال ۱۴۰۳ فعالیت خود را با تیمی ۱۰ نفره آغاز کرد. این تیم در اسفند همان سال به ۳۰ نفر رسید و تا اسفند ۱۴۰۴ به ۱۳۰ نفر گسترش یافت؛ ۱۳۰ نفر که هر کدام با ایده‌ها، تخصص و اشتیاق خود، هر روز این مسیر را یک قدم جلوتر بردند. برای ما این رشد فقط یک عدد در منابع انسانی نیست؛ نشانه‌ای است از اینکه ملی گلد توانسته است تعدادهای درخشان را جذب و هم‌مسیر کند. امروز سرمایه انسانی، نه فقط بخشی از شرکت، بلکه مهم‌ترین مزیت رقابتی ملی گلد است.



۳۳۳٪

رشد اعضای ملی گلد



۱۰ ثانیه

نرخ انتظار تماس



۸۰۰,۰۰۰+

تماس و چت پاسخ داده شده

پشتیبانی در خط مقدم اعتماد

آن جا که وعده ها امتحان می شوند

در سالی که گذشت، پشتیبانی مّلی گلد با مقیاسی تازه روبه رو شد؛ افزایش کاربران، پیچیده تر شدن درخواست ها و شرایط ناپایدار، هر کدام می توانست کیفیت را به چالش بکشد. اما برای مّلی گلد، پشتیبانی تنها پاسخ به پیام ها نیست؛ خط مقدم تعامل با کاربر است، جایی که اعتماد ساخته یا از دست می رود. با همین نگاه، سرعت پاسخ گویی، دقت در حل مسئله و پیگیری تا نتیجه نه به عنوان هدف، بلکه به عنوان حداقل استاندارد تعریف شد. آنچه در نهایت شکل گرفت، صرفاً یک تیم پاسخ گو نبود، بلکه سیستمی قابل اتکا بود که در سخت ترین روزهای سال کنار کاربران ایستاد. در مسیر سال آینده، این رویکرد یک گام جلوتر می رود: از پاسخ گویی سریع، به پاسخ گویی هوشمند و از حل مسئله، به پیشگیری از شکل گیری آن.



بیشترین تعداد تماس با پشتیبانی از طرف یک کاربر:

۱۱۱ تماس

طولانی ترین تماس با پشتیبانی از طرف یک کاربر:

۱ ساعت و ۲۰ دقیقه

با موضوع محدودیت های واریز و برداشت ریالی در جنگ ۱۲ روزه

سخن پایانی

حکایت همچنان باقی

آینده برای مَلّی گلد صرفاً ادامه مسیر امروز نیست؛ تعهدی است به ساختن بازاری شفاف‌تر، امن‌تر و قابل‌اتکاتر. در بازاری که پلتفرم‌های مالی فراتر از ارائه یک خدمت عمل می‌کنند و بخشی از امنیت اقتصادی و ذهنی کاربران به آن‌ها گره خورده است، اعتماد به مهم‌ترین سرمایه تبدیل می‌شود. چشم‌اندازمان نیز بر همین پایه شکل گرفته است: توسعه‌ای پایدار بر بستر زیرساخت‌های قابل‌اتکا، شفافیت و تجربه‌ای مسئولانه برای کاربران. هدف مَلّی گلد در سال‌های پیش‌رو تنها گسترش خدمات نیست، بلکه تلاش برای ارتقای استانداردهای این صنعت و استفاده از فناوری در جهت امنیت بیشتر، دسترسی ساده‌تر و اعتماد پایدار کاربران است.

ملک
گلد