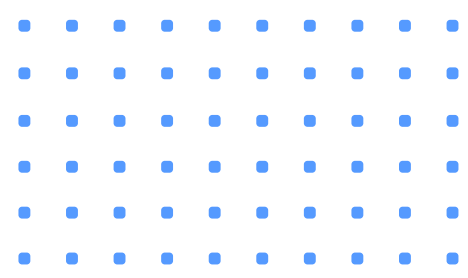




هلیپیکال

گزارش عملکرد سال ۱۴۰۲

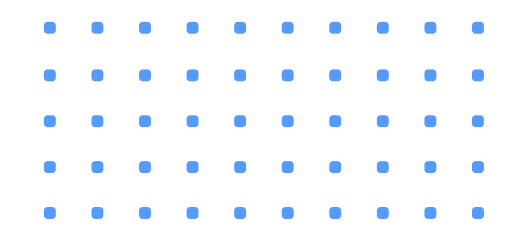


فهرست مطالب

۱	درباره هلیپیکال
۱۰	توسعه فنی
۱۵	بازار و روند فروش
۲۶	هلیپیکال از دید مشتریان
۳۵	سخن پایانی

فصل اول

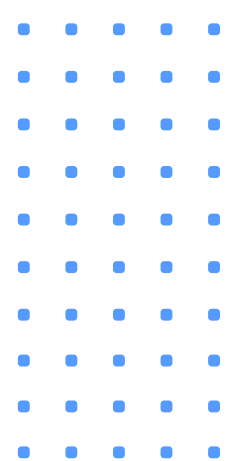
درباره هلیپیکال



هلپیکال، اولین نرم افزار تیکتینگ ابری ایران

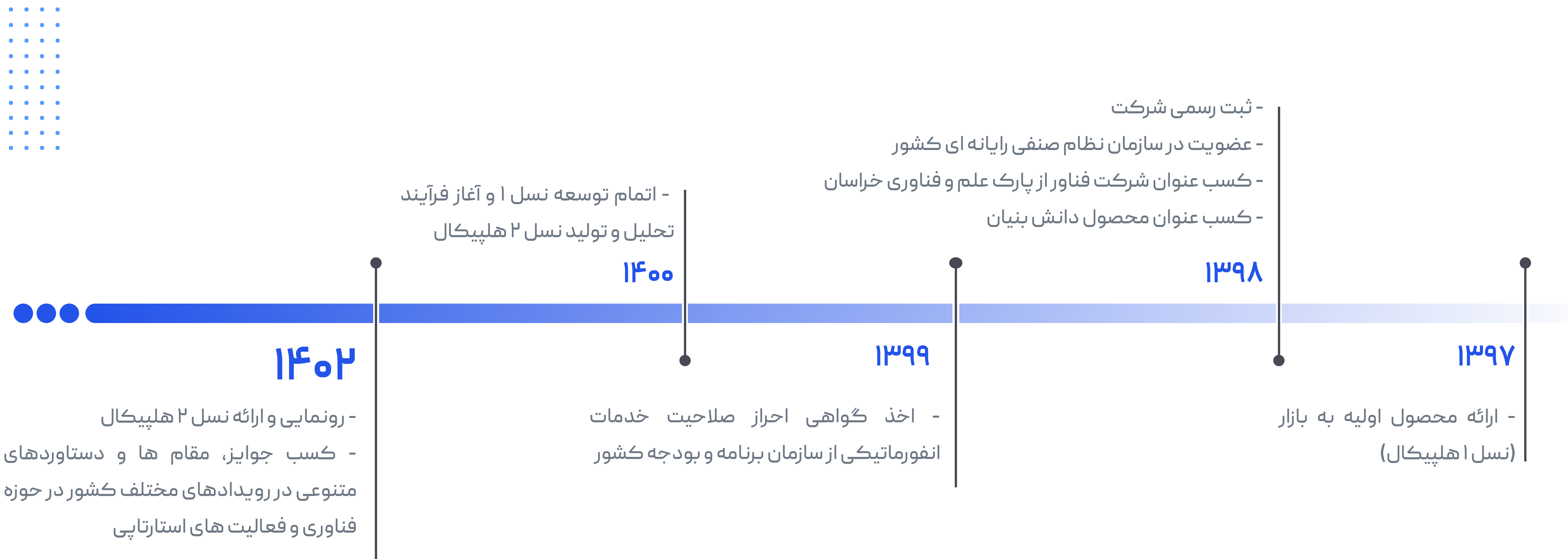
شرکت نام آوران فناوری اطلاعات پرنیا در سال ۱۳۹۸ و با تکیه بر بیش از یک دهه تجربه بنیانگذاران خود در حوزه های فناوری اطلاعات، مهندسی نرم افزار و مدیریت، و نیز با در اختیار داشتن تیمی متشکل از فارغ التحصیلان مقاطع دکتری، کارشناسی ارشد و کارشناسی در رشته های فوق، گام در راه تولید نرم افزارهای تخصصی سازمانی به ویژه در مدل های ابری (SaaS) نهاد تا از این طریق، راه حل هایی نوین و بومی را در اختیار سازمان ها و کسب و کارهای کشور قرار دهد.

بر همین اساس، اولین محصول دانش بنیان این شرکت با نام تجاری "نرم افزار هلپ دسک و تیکتینگ هلپیکال" توسط متخصصین این شرکت تولید و به بازار کشور عرضه گردید که با عنایت پروردگار و تلاش های بی وقفه تیم جوان و پر امید این شرکت، توانسته است همواره جزو گزینه های برتر کشور در این دسته از راهکارهای نرم افزاری سازمانی بوده و مورد توجه بسیاری از مجموعه ها و مدیران حرفه ای در سرتاسر کشور قرار گیرد.



مسیر رشد و توسعه

راهی پر از فراز و نشیب و همراه با دستاوردهایی ارزنده



دستاورد های هلیپیکال در سال ۱۴۰۲

به عنوان یکی از شناخته شده ترین رهبران بازار در حوزه محصولات هلپ دسک و تیکتینگ، سال ۱۴۰۲ سالی پر از افتخار برای هلیپیکال بود.

INOTEX

کسب رتبه اول رویداد کشوری INOTEX 2023
در بخش Battle

اردیبهشت

راه اول

شرکت تقدیر شده ی اولین جشنواره ایده تا
محصول صنعت ارتباطات از سوی همراه اول

فروردین

فکرها

حضور در بین تیم های منتخب و نهایی رقابت
تلویزیونی شکوفا

دی

نخستین رویداد فناوریانه
راه هوشمند



انتخاب به عنوان یکی از تیم های برتر اولین
رویداد فناوریانه راه هوشمند

آذر

NEXXGEN

حضور در بین ۸ استارتاپ برگزیده رویداد
Nexgen 2023 اتاق بازرگانی ایران و آلمان

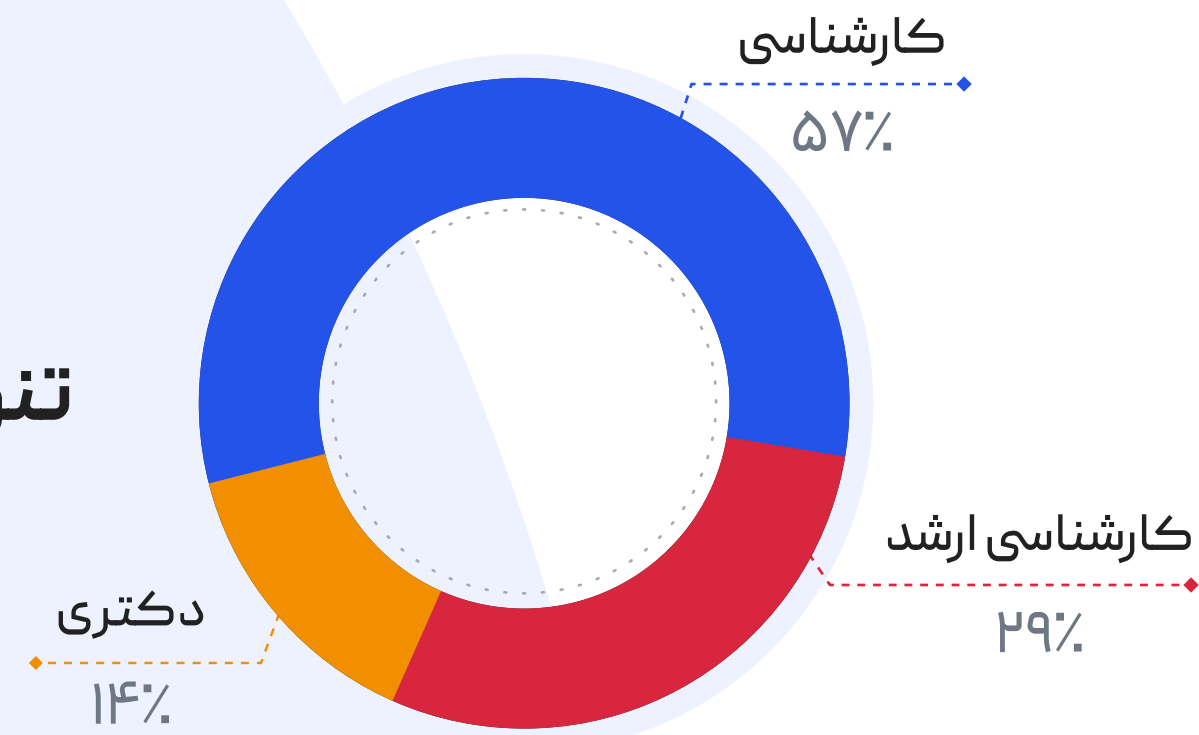
بهمن



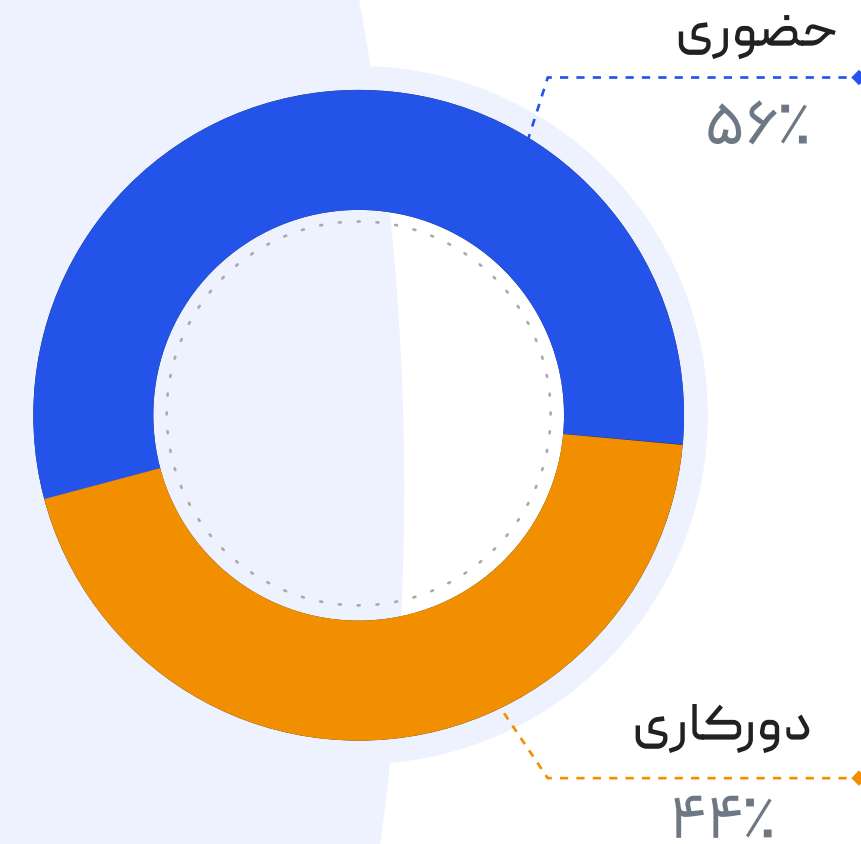
هلپیکال، مجموعه ای از بهترین سرمایه های انسانی

داشتن روحیه کار تیمی، دانش آمادمیک، تخصص و تجربه فنی و اهمیت دادن به اهداف و برنامه های پیش روی سازمانی، همگی جزو مهمترین ویژگی هایی هستند که می توان آنها را در یکایک اعضای تیم هلپیکال به خوبی مشاهده نمود. بهترین ها در این تیم، از اولین سلام و ارائه خدمات مشاوره پیش از فروش، تا آنبوردینگ سامانه، خدمات پشتیبانی فنی و در نهایت، انجام امور مالی در کنار مشتریان عزیزمان حضور دارند تا از این طریق، مجموعه هایی که هلپیکال را به عنوان راهکار انسجام تعاملات سازمانی، افزایش بازدهی عملکرد و ارتقاء میزان رضایتمندی ذینفعان خود انتخاب می کنند، بتوانند تمام تمرکز خود را صرفاً بر روی استفاده از این سامانه تخصصی سازمانی و دانش بنیان قرار دهند.

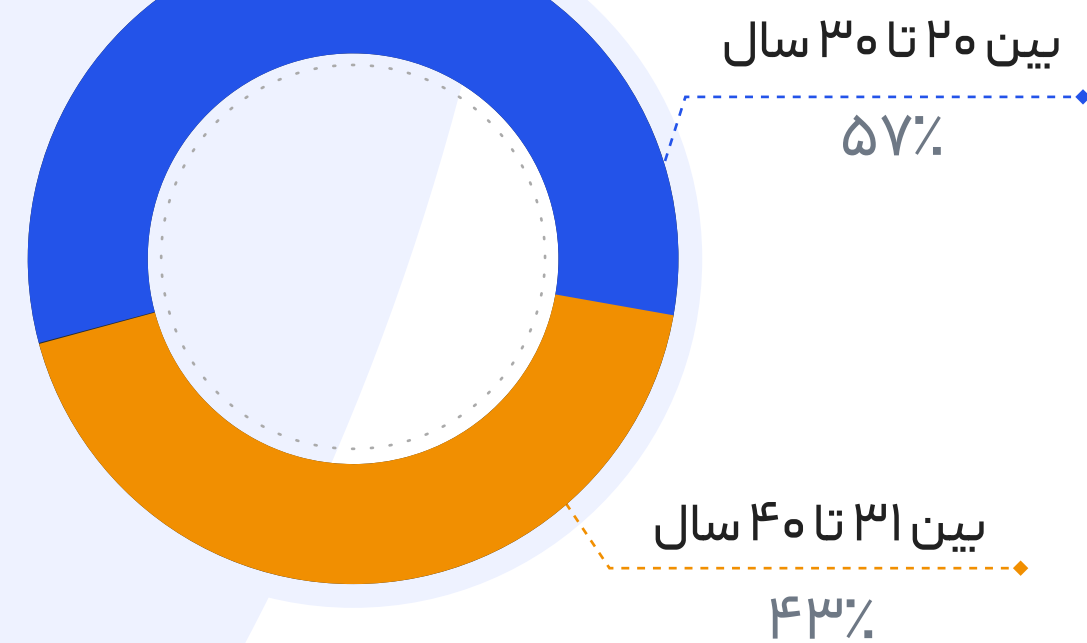
تنوع مدارک تحصیلی



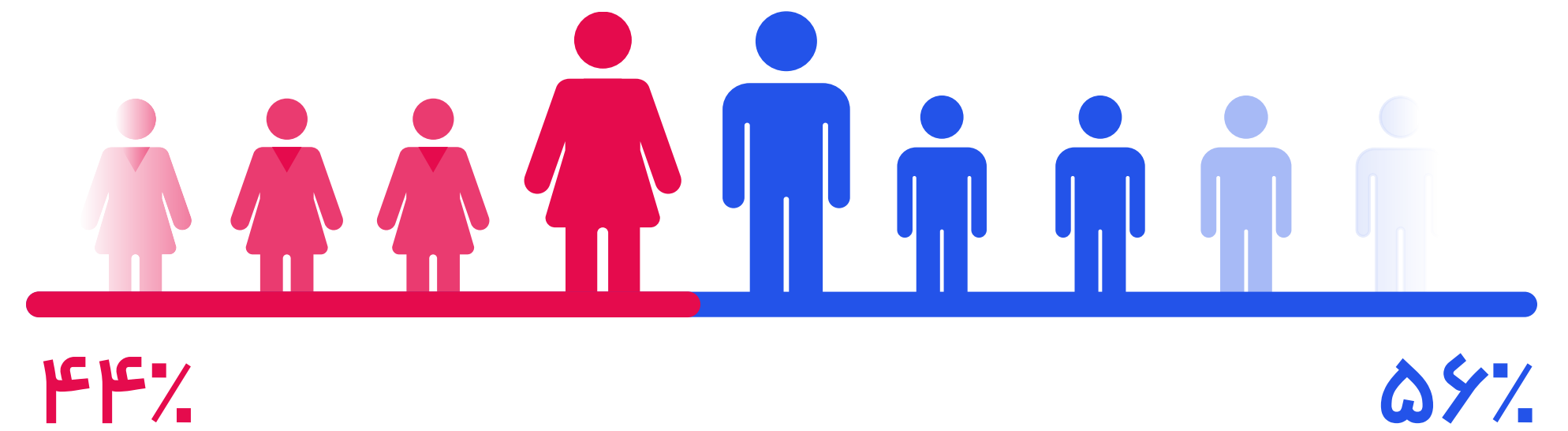
تنوع نحوه همکاری با شرکت



تنوع رده سنی



تنوع جنسیتی همکاران مادر سال ۱۴۰۲

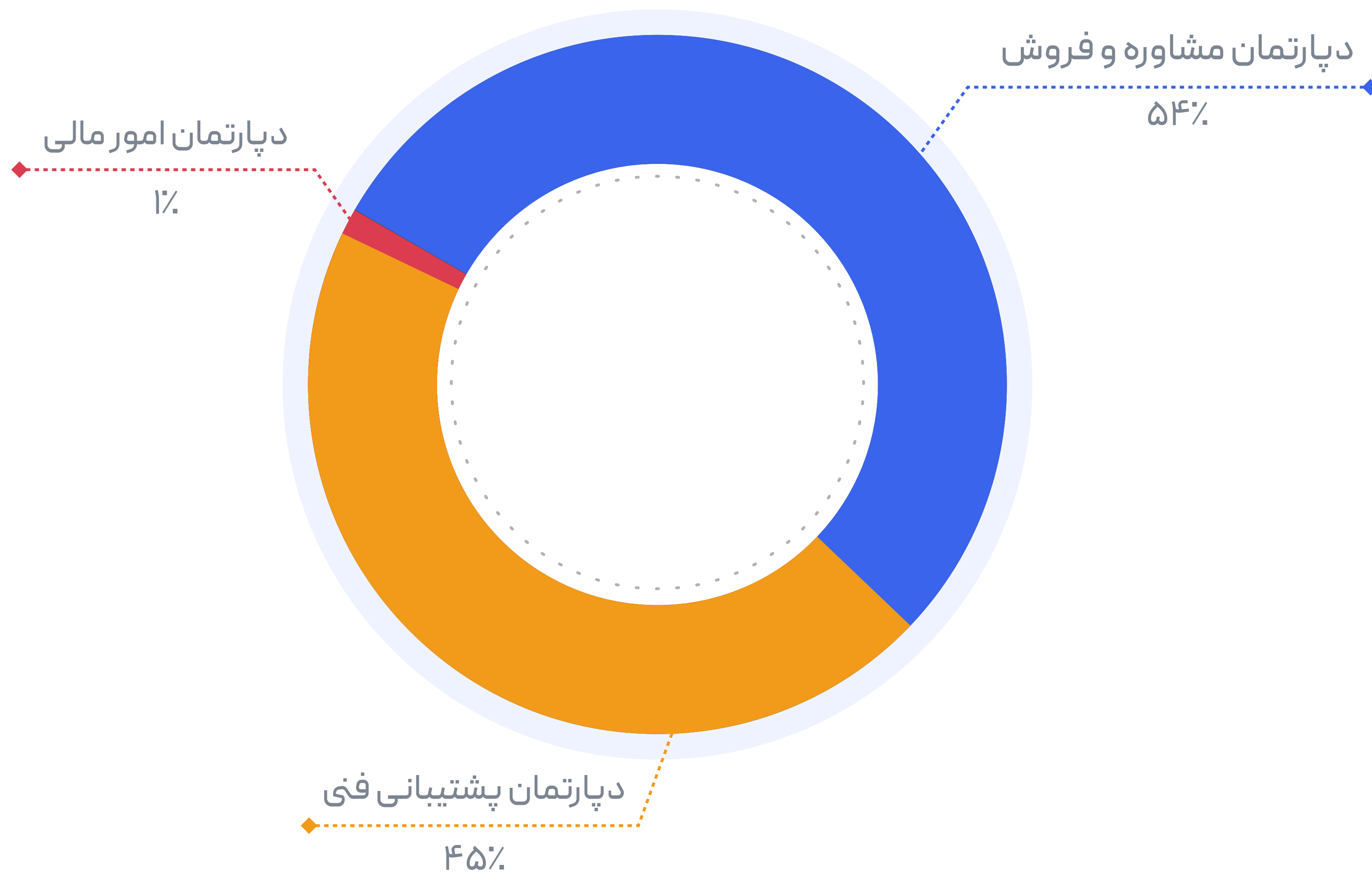


ارزشی یکسان، هم برای جذب و هم برای نگهداشت مشتریان

صداقت در گفتار و فروش محصولی دقیقاً مطابق با آنچه مشتری به آن نیاز دارد همواره سرلوحه عملکرد واحد مشاوره و فروش هلپیکال برای جذب مشتریان جدید بوده است. از سویی دیگر، همکاران ما در واحد پشتیبانی نیز همیشه سعی نموده اند تا با ارائه مناسب‌ترین خدمات، آسودگی خاطر را برای مشتریان عزیزمان فراهم کنند تا از این طریق بتوانیم برندی قابل اعتماد و ماندگار در ذهن مشتریانمان باشیم.

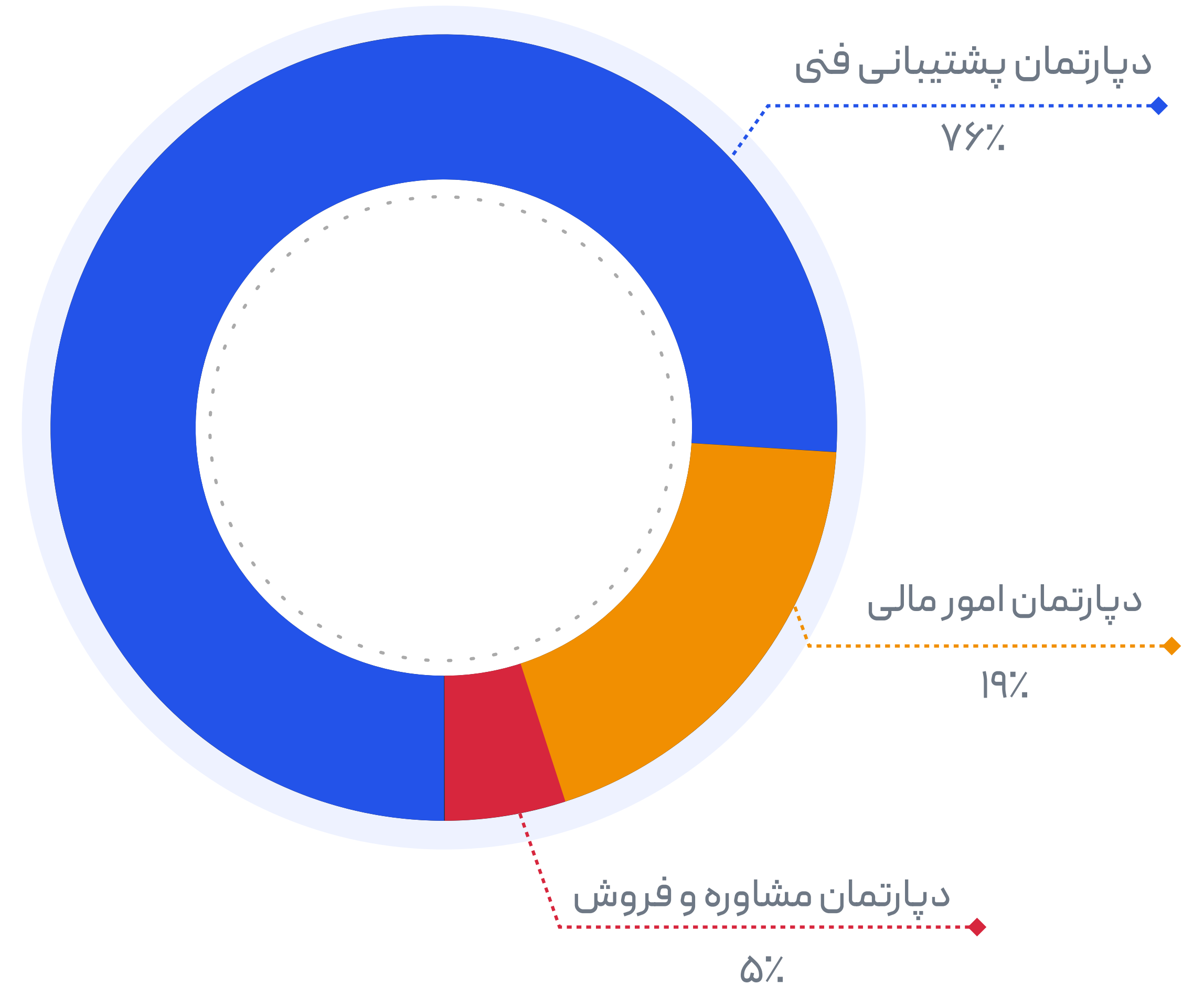
نسبت توزیع تماس های تلفنی مشتریان به دپارتمان های هلیپیکال

خدمات مشاوره پیش از فروش هلیپیکال و همچنین پاسخگویی سریع به سؤالات کاربری مشتریان هلیپیکال، اغلب در بستر تماس های تلفنی صورت می پذیرند.



نسبت توزیع تیکت های مشتریان به دپارتمان های هلیپیکال

به دلیل اهمیت مستندسازی تعاملات، پاسخگویی از طریق تیکت، یکی از روش های مهم ارتباطی ما با مشتریانمان به ویژه در خصوص مسائل فنی و مالی است.



۱ دقیقه و ۳۸ ثانیه

سریعترین زمان ثبت اولین پاسخ به تیکت مشتریان

۳ دقیقه و ۵۱ ثانیه

سریعترین زمان بسته شدن تیکت مشتریان

فصل دوم توسعه فنی

ارائه نسل ۲ هلیپیکال، مهمترین رویداد ۱۴۰۲

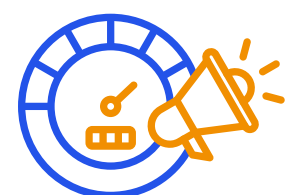
با رسیدن به نیمه دوم سال ۱۳۹۹، با این موضوع مواجه شدیم که علیرغم ارائه بیش از ۱۷۰ به روزرسانی در اولین نسل از این محصول ایرانی و دانش بنیان، دیگر امکان پاسخگویی به نیازهای حرفه ای تر مشتریانمان در محصول فعلی را نداریم. از سویی دیگر، ابزارها و زیرساخت های فنی نیز در طول چند سال سپری شده از اولین ارائه هلیپیکال به بازار دچار توسعه هایی جذاب شده بودند که بدون شک استفاده از آنها منجر به خلق محصولی جدیدتر و قدرتمندتر از آنچه در نسل اول هلیپیکال به آن پرداخت بودیم می شد. از همین جهت، تصمیم گرفتیم که روند توسعه نسل ۱ هلیپیکال را به طور کامل متوقف نموده و با تحلیل برترین نرم افزارهای دنیا در حوزه محصولات هلیپ دسک و تیکتینگ و استفاده از پیشرفته ترین فناوری های نرم افزاری، نسلی جدید از هلیپیکال را خلق کنیم.

تولید نسل ۲ نرم افزار هلیپیکال با نام اختصاری Helpical G2 از اردیبهشت ۱۴۰۰ آغاز گردید و پس از نزدیک به ۲ سال تحلیل، تولید، و ارزیابی، در اردیبهشت ماه ۱۴۰۲، این محصول جدید به صورت رسمی و عمومی در معرض دسترس مشتریانمان قرار گرفت.



رابط کاربری زیبا

بدون شک در نسل ۲ هلیپیکال، حس خوب کار کردن با یک محصول نرم افزاری زیبا و مدرن را لمس می کنید.



سرعت عملکرد بالا

با استفاده از پردازش‌های موازی و پیاده سازی رابط کاربری به صورت SPA، تجربه دلنشینی از سرعت عملکرد سامانه در پیش روی شماست.



امکانات حرفه ای

انبوهی از ابزارها و امکانات پیشرفته در عین سادگی استفاده از آنها در نسل دوم هلیپیکال در اختیارتان می باشند.



پرداخت به ازاء هر کاربر

در نسل ۲ هلیپیکال می توانید از مدل پرداخت به ازاء هر کاربر استفاده کرده و در هر لحظه نسبت به افزایش تعداد کاربران لایسنس خود اقدام کنید.



امنیت چند جانبه

زیرساخت های مطمئن در کنار مکانیزم های امنیتی نرم افزاری، همگی در اختیار شما هستند تا با خیالی راحت از هلیپیکال استفاده کنید.



زیرساخت های مقیاس پذیر











با استقرار هلیپیکال در بستر سرویس های مبتنی بر کانتینر، خیال مشتریانمان از بابت مقیاس پذیری محصول راحت است.

ویژگی های خاص Helpical G2

دومین نسل از هلیپیکال توانست تفاوت های بنیادین و ارزشمندی نسبت به نسل اول این محصول ایرانی و دانش بنیان را در معرض دسترس مشتریانمان قرار دهد.

تفاوت های زیرساختی و نرم افزاری نسل ۱ و ۲ هلیپیکال

برترین فناوری های نرم افزاری اوپن سورس دنیا در Helpical G2 به خدمت گرفته شده اند تا تجربه ای متفاوت از این محصول بومی و دانش بنیان برای شما ساخته شود.

Helpical G2	Helpical G1	
		زبان ها و فریمورک های توسعه Back-End
		زبان ها و فریمورک های توسعه Front-End
		بانک های اطلاعاتی
		مدیریت زیرساخت
		سیستم عامل میزبانی

عملکرد تیم توسعه در ارائه بروزرسانی های نسل دوم هلیپیکال در سال ۱۴۰۲

از رفع باگ های گزارش شده، تا اضافه شدن ویژگی های جدید و ...

تغییر در ویژگی ها و امکانات

۱۵%

ارائه ویژگی جدید

۳۱%

ارتقاء بازدهی عملکرد سامانه

۲۳%

رفع ایرادات جزئی

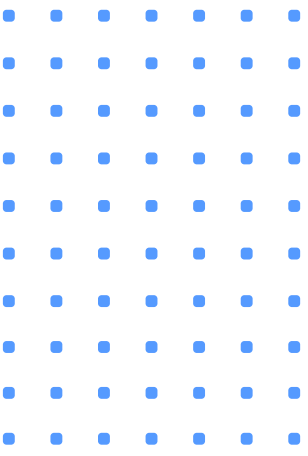
۳۱%

۲۲ به روزرسانی عمده

این گزارش بر اساس تگ های ثبت شده بر روی هر نسخه از به روزرسانی ها تنظیم گردیده است.
برای مشاهده جزئیات بیشتر به آدرس <https://helpical.com/changelog> مراجعه نمایید.

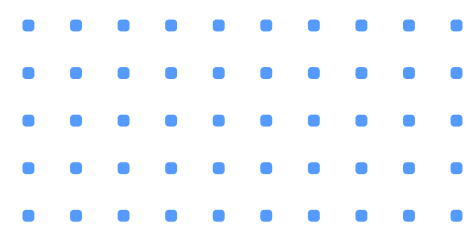
فصل سوم

بازار و روند فروش



هلپیکال، ابزاری برای سازمان های بزرگ تا استارتاپ های کوچک

هلپیکال به عنوان بنیانگذار نرم افزارهای تیکتینگ ابری در کشور و نیز پیشتازی نوآور در این رشته از راهکارهای سازمانی، همواره مورد توجه سازمان ها و کسب و کارهای مختلف قرار داشته است. از آنجایی که یکی از مهمترین اهداف این محصول، مدیریت درخواست های درون سازمانی و برون سازمانی و ارائه خدمات به ذینفعان مختلف یک مجموعه در بستر فناوری اطلاعات است، دامنه گسترده ای از مشتریان با ابعاد سازمانی متنوع، نیازهای متفاوت و حوزه های فعالیت گوناگون در حال استفاده از این سامانه نرم افزاری بومی در کشور می باشند.



تنوعی گسترده در ابعاد سازمانی هلپیکال

هلپیکال خلق شده است تا راه ارتباطی مطمئن، همیشه در دسترس، و قابل اتکا برای مجموعه های مختلف به حساب آید و بتواند در بستر خود، علاوه بر ارتقاء بازدهی عملکرد سازمانی و دستیابی به گزارشات دقیق مدیریتی، میزان رضایتمندی ذینفعان بیرون سازمان شما را نیز به شکلی چشم گیر ارتقاء دهد.

کسب و کارهای خصوصی



سازمان های دولتی و غیر دولتی



استارتاپ ها

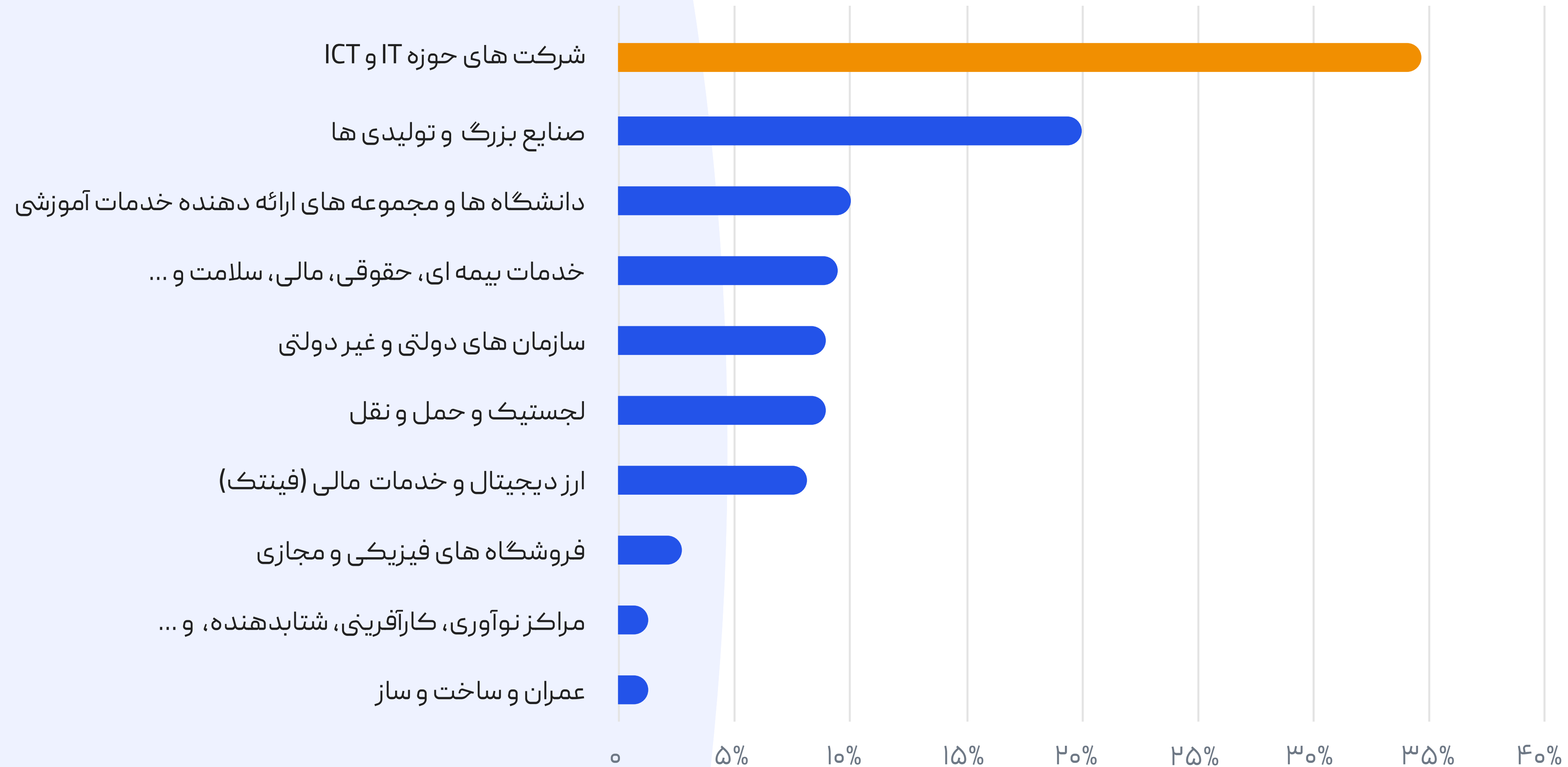


دانشگاه ها و مراکز آموزشی



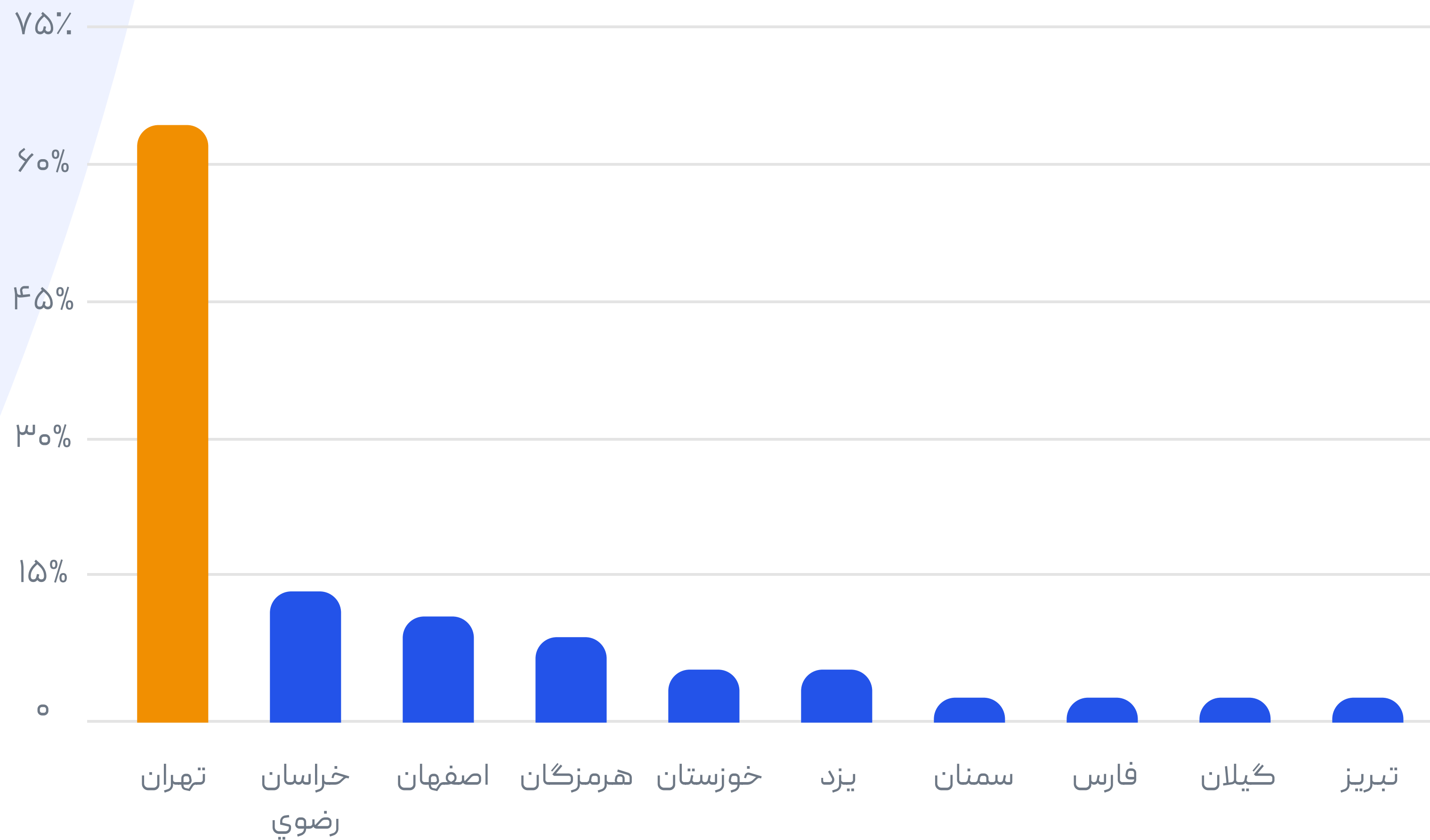
گسترده‌گی حوزه های کاری مشتریان هلیپیکال

(رتبه های یک تا ده)



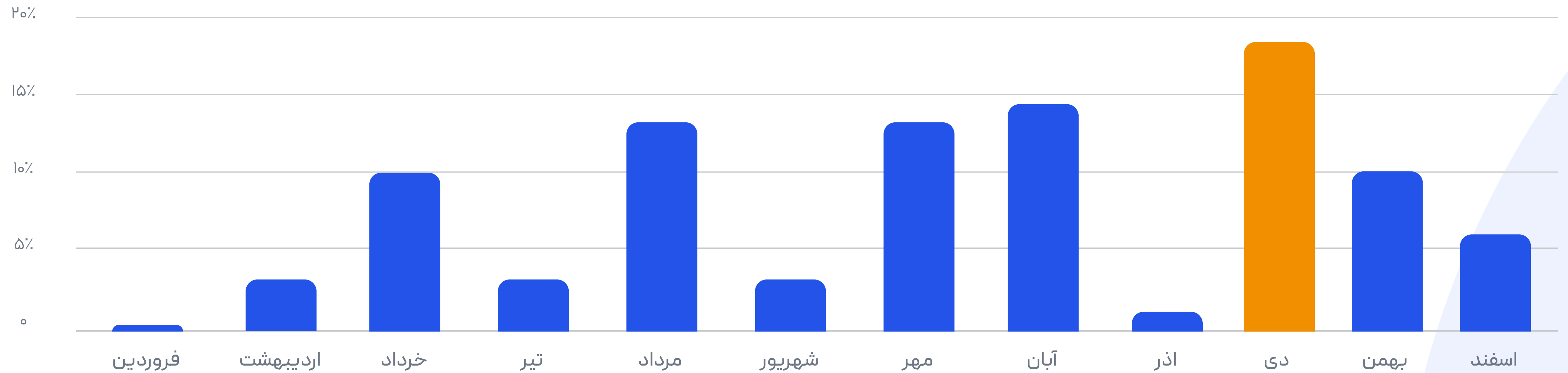
گسترده‌گی مشتریان هلیپیکال بر اساس موقعیت جغرافیایی

(۱۰ استان اول کشور به لحاظ تعداد مشتریان)



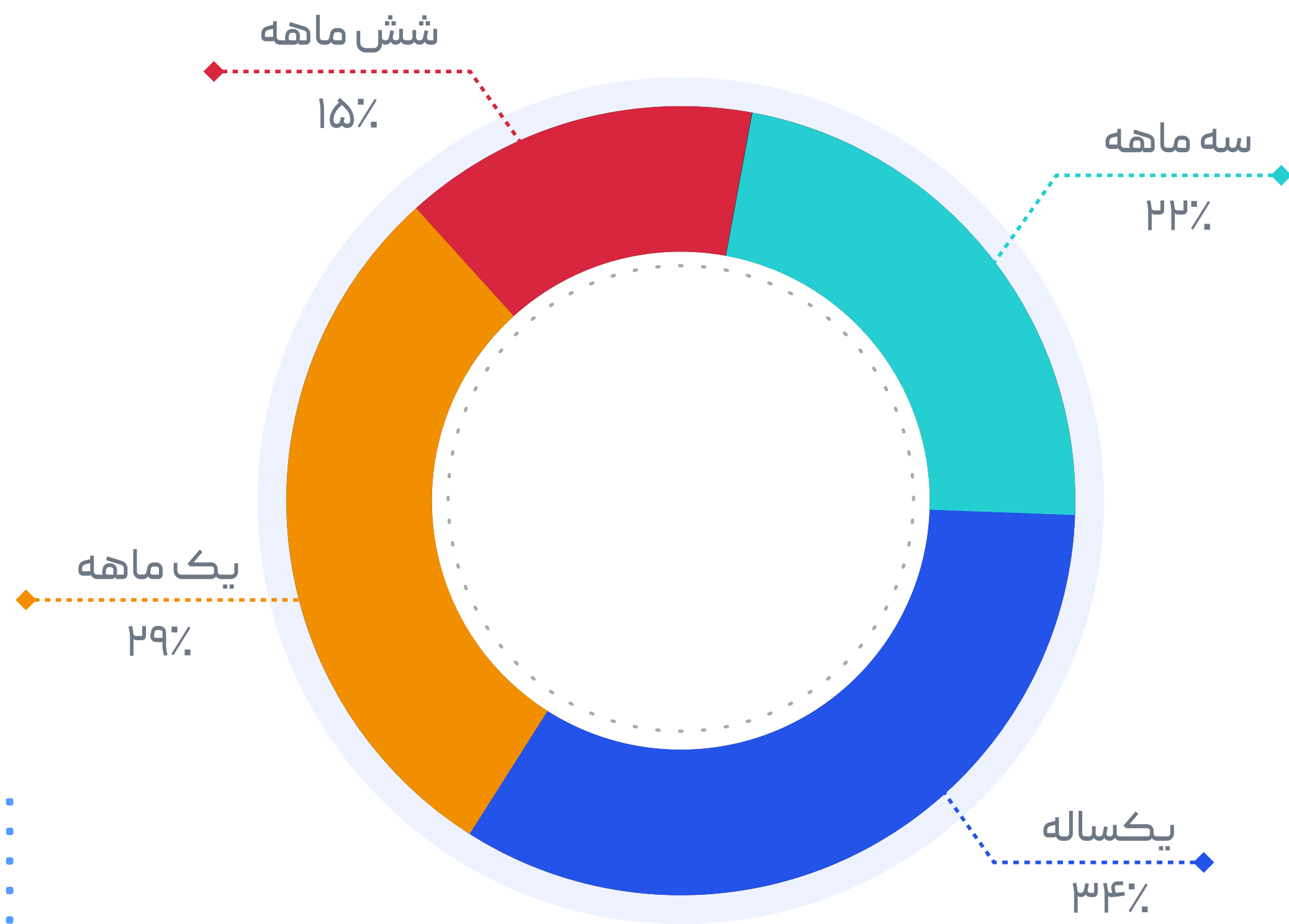
درصد پراکندگی ثبت اولین سفارش مشتریان

(در طول ماه های دوازده گانه سال ۱۴۰۲)



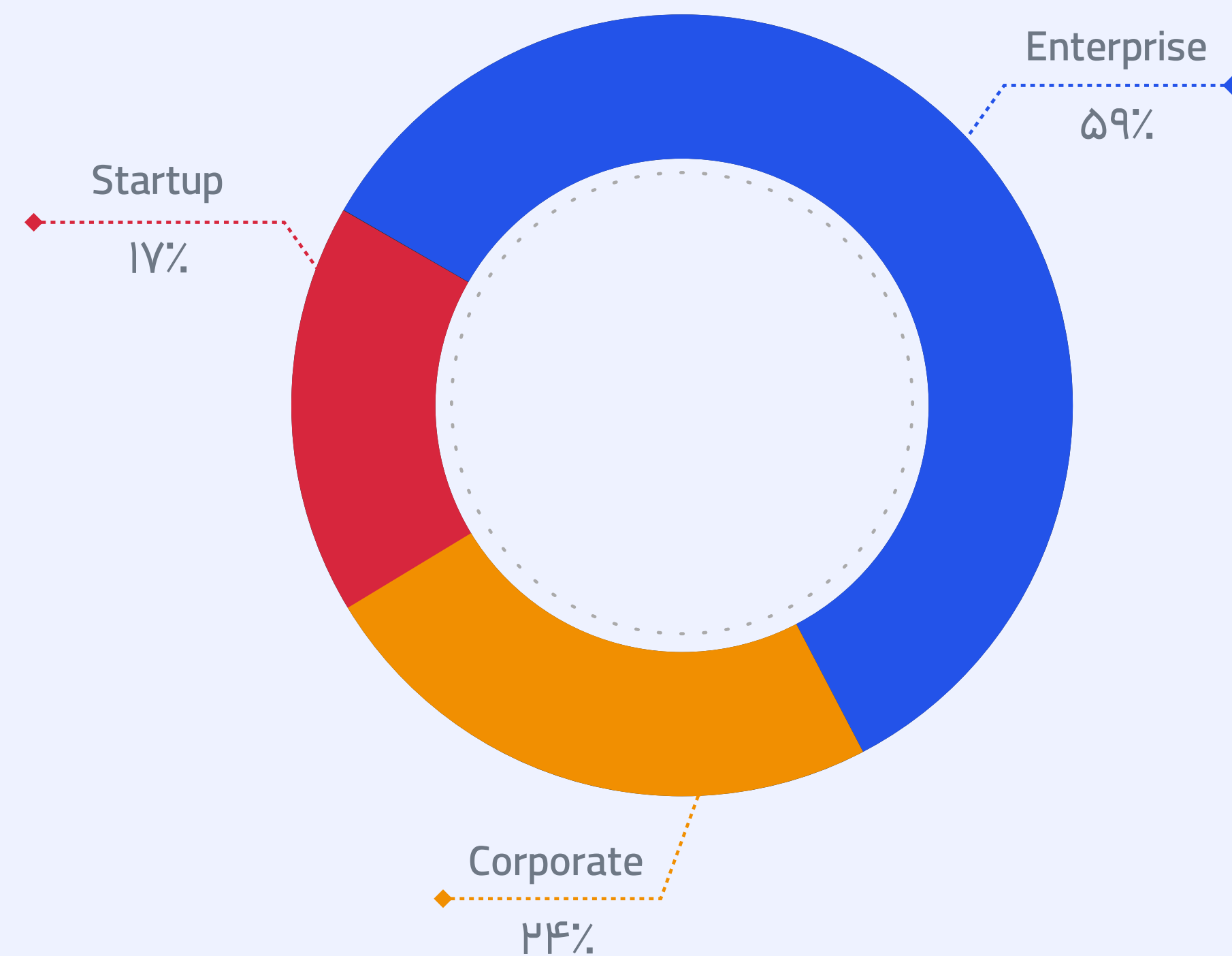
تنوع دوره اعتبار لایسنس های ابری مشتریان

خرید و تمدید لایسنس های ابری هلپیکال در بازه های ۱ تا ۱۲ ماهه امکان پذیر است.



محبوبیت نوع لایسنس ها

ویژگی های متنوعی از هلپیکال در ۳ پلن مختلف در دسترس مشتریانمان قرار دارند.



هلپیکال، راهکاری قدرتمند، حرفه ای و قابل اعتماد

افتخار می کنیم که محصول ایرانی و دانش بنیان هلپیکال به شکلی چشم گیر مورد استفاده توسط مشتریانمان قرار گرفته است.

+۱۰۰۰
واحد سازمانی تعریف شده



+۳۰۰
سازمان و شرکت استفاده کننده



+۷۰۰,۰۰۰
تیکت در سرویس های ابری

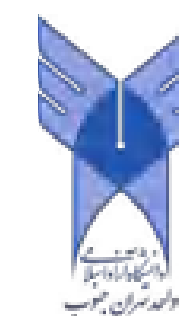


+۳۰۰,۰۰۰
کاربر استفاده کننده از سامانه



مشتریان ما، ارزشمندترین سند برای اعتبار ما هستند

در طی سالهای متمادی، با افتخار به بیش از ۳۰۰ مجموعه مختلف در سرتاسر ایران زمین ارائه خدمت کرده ایم



فصل چهارم

هلیپیکال از دید مشتریان

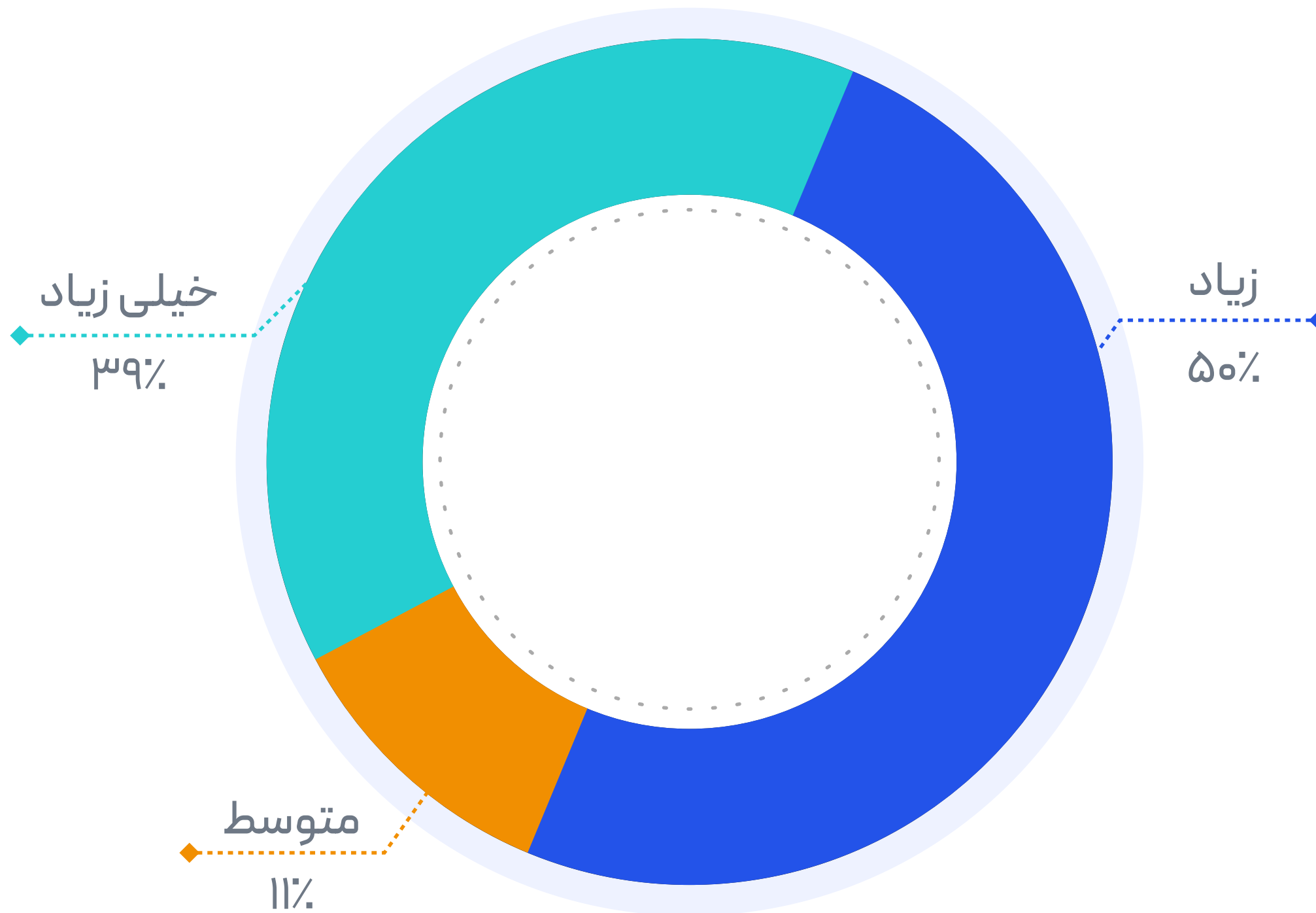
بازخوردهای مشتریان هلپیکال در پایان سال ۱۴۰۲

یکی از سیاست های مهم ما در هلپیکال، دریافت بازخوردهای ارزشمند از مشتریانی است که فعالیت سازمان و کسب و کار خود را بر پایه این محصول دانش بنیان و بومی بنا نهاده اند. نه تنها توسعه فنی این محصول، بلکه تحولات سازمانی هلپیکال نیز به میزان زیادی بر پایه همین بازخوردها برنامه ریزی می گردند تا از این طریق، بتوانیم به حداکثر میزان رضایتمندی مشتریان خود دست پیدا کنیم. در ادامه، گزارشی از بازخورد مشتریان محترم هلپیکال در خصوص موضوعات مختلف را با شما به اشتراک می گذاریم.



میزان اهمیت وجود و استفاده از سامانه های تیکتینگ

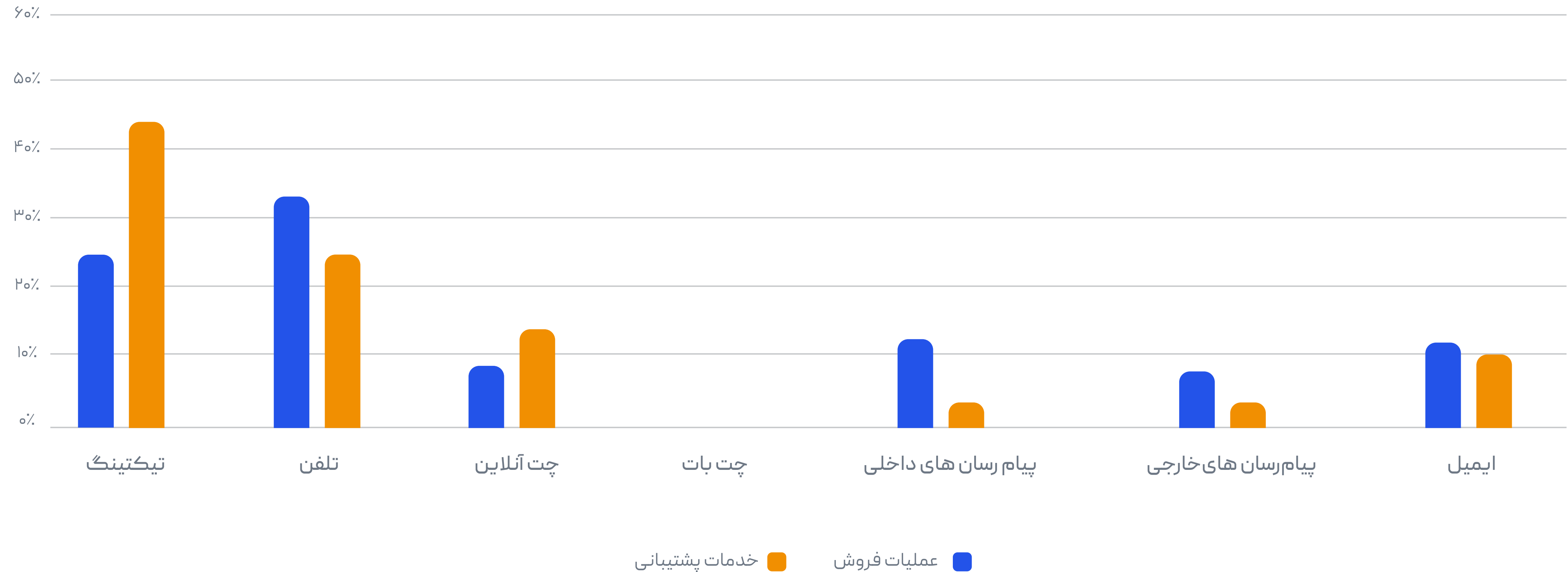
در سازمان ها و کسب و کارهای استفاده کننده از هلیپیکال



شاید چند سال پیش، نمی توانستیم متصور باشیم نرم افزارهای تیکتینگ مانند هلیپیکال به میزانی چشم گیر در مجموعه های مختلف مورد استفاده قرار گیرند. اما امروزه شاهد استفاده گسترده ای از این سرویس های نرم افزاری در سازمان ها و کسب و کارهای مختلف هستیم. در سئوالی، از مشتریان خود در هلیپیکال جویا شدیم که چقدر وجود یک سامانه تیکتینگ در مجموعه شما حیاتی و ضروری است؟ و پاسخی که از این موضوع دریافت کردیم، بسیار جالب و امیدبخش بود.

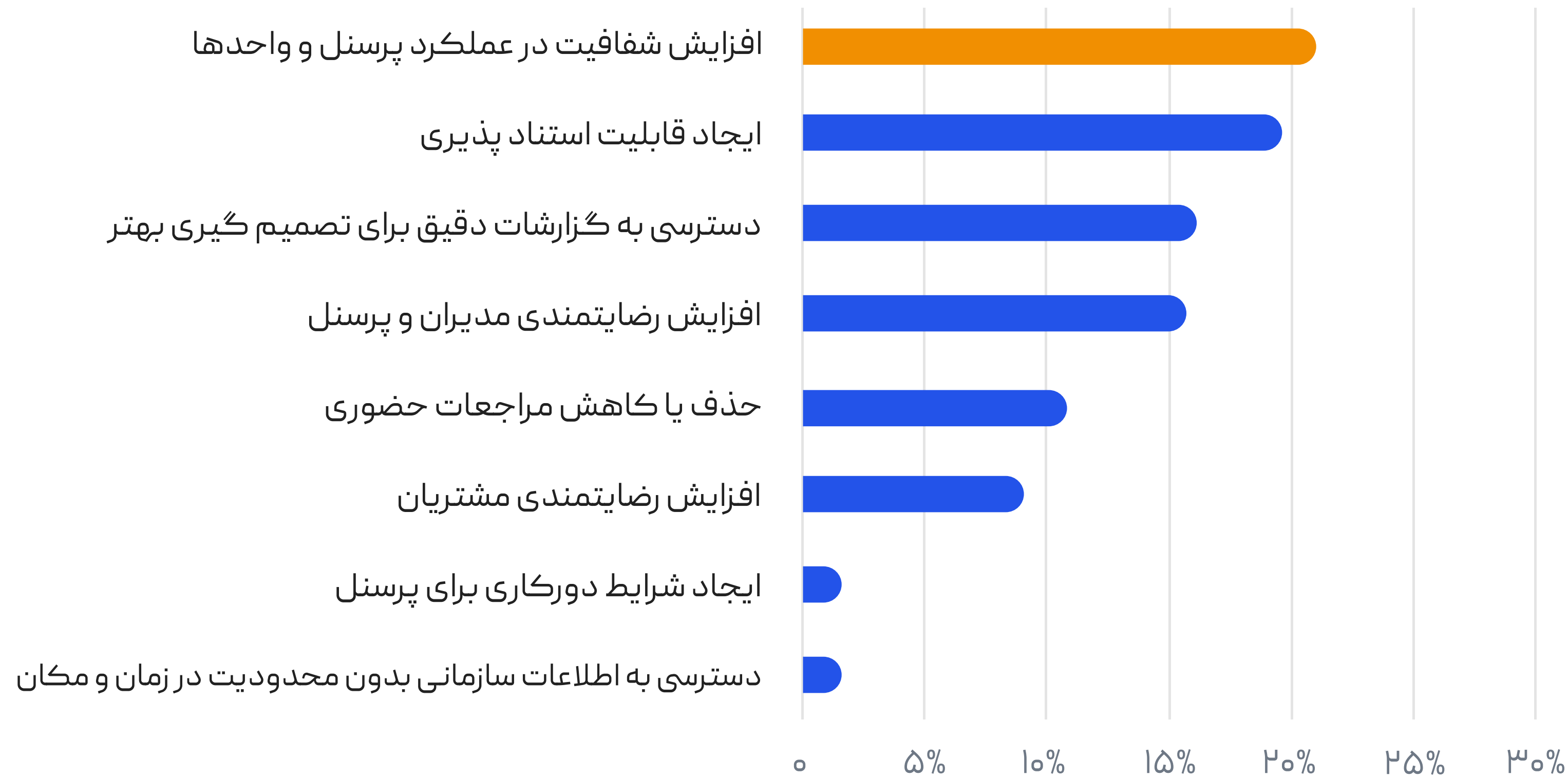
تنوع ابزارهای مورد استفاده مشتریان در عملیات فروش و پشتیبانی

هر یک از مشتریان هلیپیکال بسته به نیاز خود از ابزارهای مختلفی برای انجام عملیات فروش و پشتیبانی استفاده می کنند.



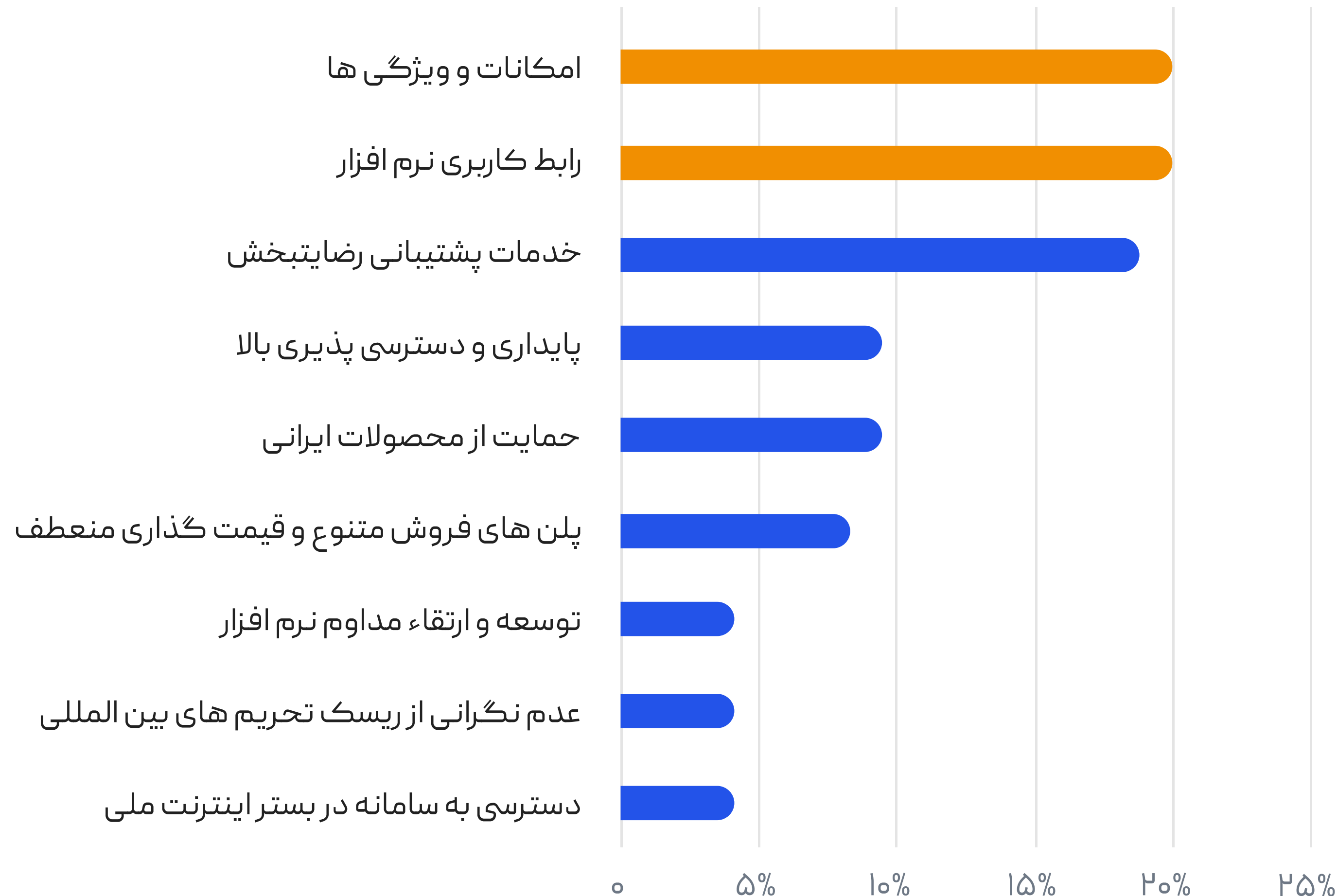
مهمترین دلایل استفاده از سامانه‌های تیکتینگ

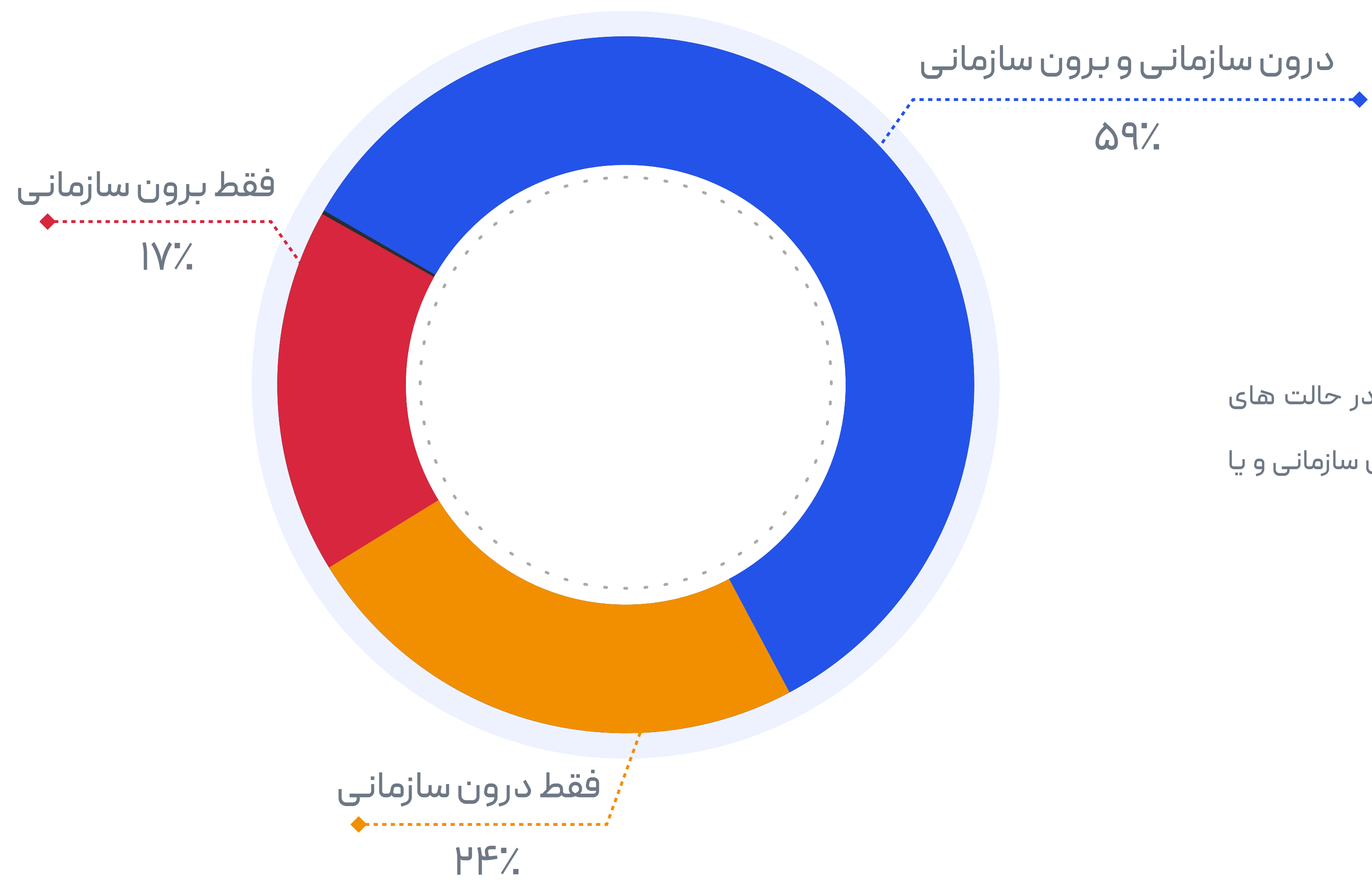
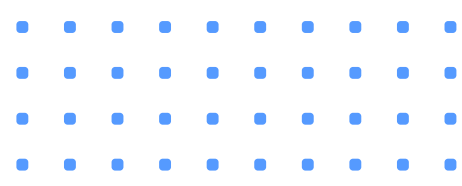
دلایل مختلفی وجود دارند که اهمیت استفاده از نرم افزارهای تیکتینگ را برای مشتریان ما پررنگ می کنند.



مهمترین دلایل انتخاب هلیپیکال توسط مشتریان

در هلیپیکال همواره کوشیده ایم تا مزایا و وجه تمایزهای مختلفی نسبت به رقبای خود را خلق کنیم و بر این اساس، برند شناخته شده و معتبری در بازار ایران در حوزه نرم افزارهای هلیپ دسک و تیکتینگ باشیم.





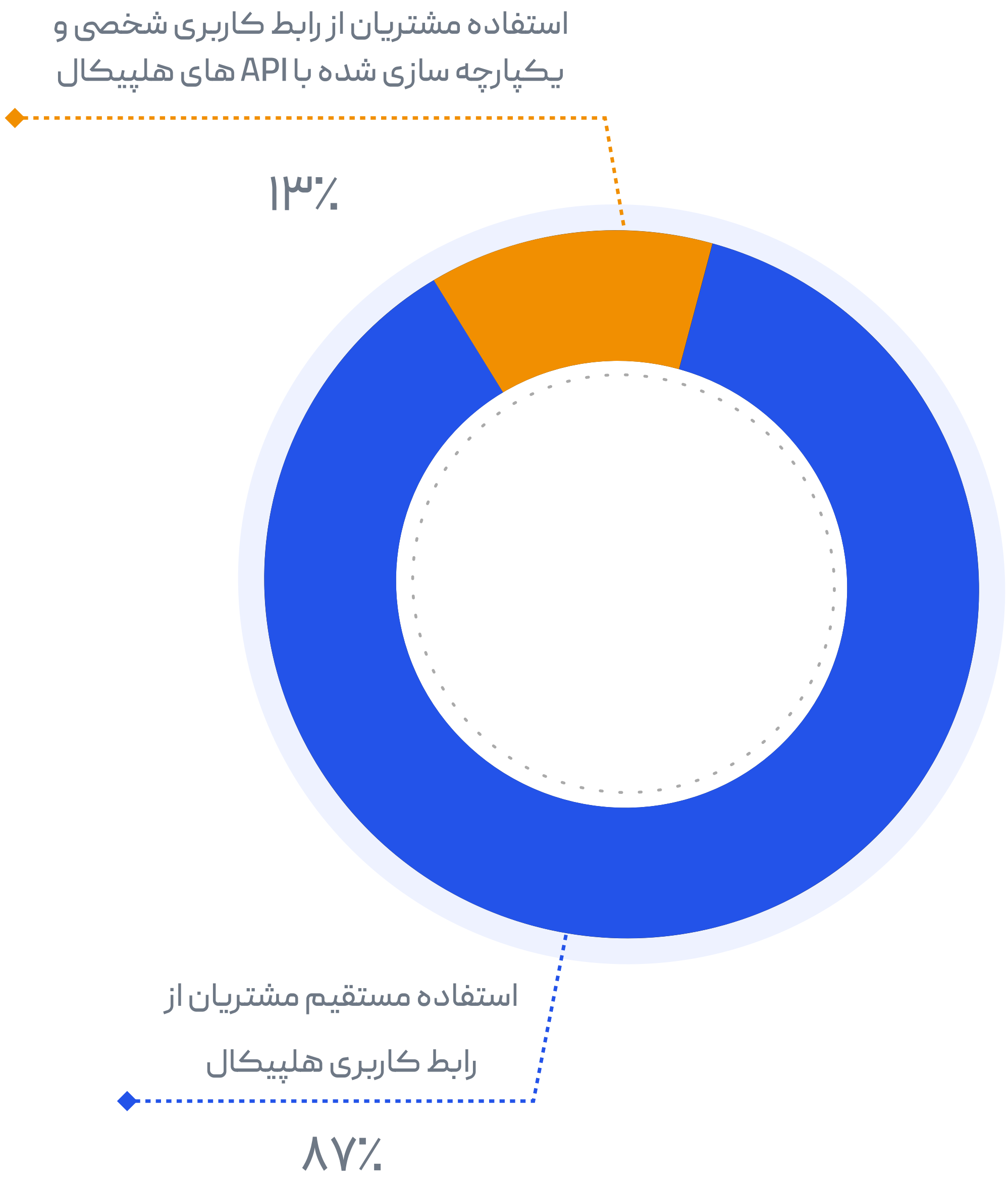
نوع استفاده از هلیپیکال

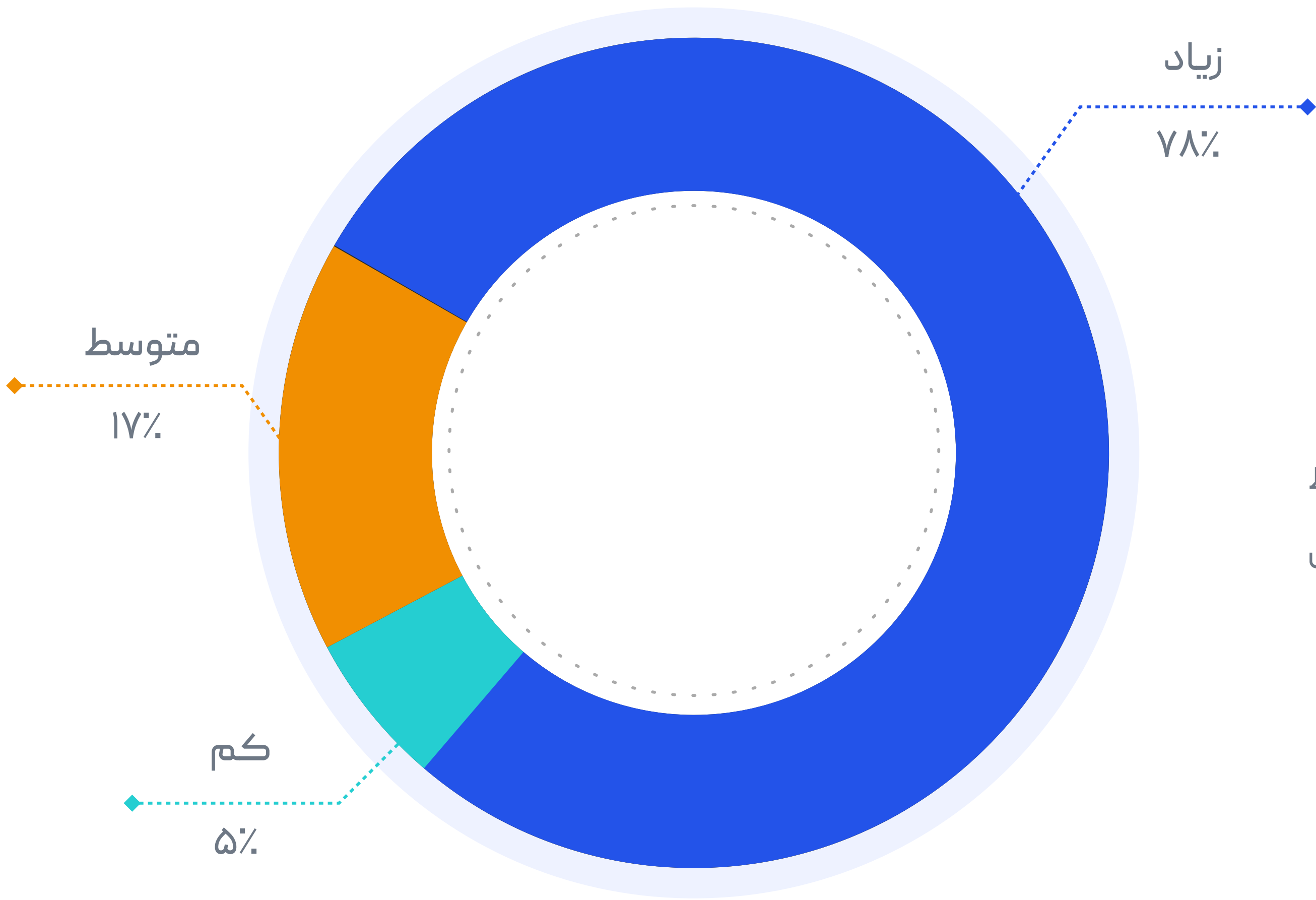
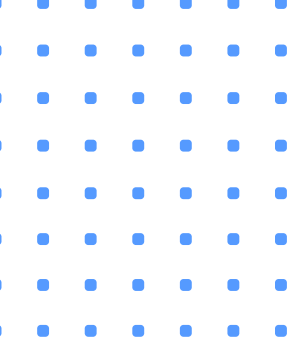
مشتریان ما بسته به سیاست ها و نیازهای سازمانی خود، از هلیپیکال در حالت های مختلفی برای رسیدگی به درخواست ها و تعاملات درون سازمانی و برون سازمانی و یا هر دوی این نوع درخواست ها استفاده می کنند.



رابط کاربری هلیپیکال یا استفاده از API؟

استفاده از نرم افزار هلیپیکال توسط مشتریان نهایی سازمان ها و شرکت های استفاده کننده از این محصول به دو شکل مختلف امکان پذیر است. استفاده مستقیم از رابط کاربری هلیپیکال و یا استفاده از API های هلیپیکال برای یکپارچه سازی رابط کاربری نرم افزار یا اپلیکیشن مجموعه





احتمال پیشنهاد هلیپیکال به دیگران از سوی مشتریان

بارها و بارها در اولین تماس های تلفنی با مشتریان بالقوه مان شنیده ایم که هلیپیکال توسط مجموعه یا شخص دیگری به آنها معرفی شده است. بر همین اساس از خود مشتریانمان پرسیدیم که چقدر احتمال دارد هلیپیکال را به دیگران معرفی و پیشنهاد کنید؟

سخن نهایی

هدف اصلی و همیشگی یکایک مدیران و پرسنل هلپیکال، در اختیار قرار دادن یک راه حل نرم افزاری تخصصی و بومی، قابل اتکا و حرفه ای به سازمان ها و کسب و کارهای فعال و پیشرو در کشور عزیزمان ایران بوده است. در این مسیر حساس و سخت، داشتن نگاه بلندمدت و شوق به رشد و بهتر شدن، و تلاش بی وقفه همکارانمان در راستای رفع مشکلات و نواقص، و ارائه بهبودهای کیفی و کمی در محصول را می توان مهمترین عوامل بر ایجاد جایگاه امروزی برند هلپیکال در بین سامانه های نرم افزاری سازمانی کشور بر شمرد. البته، از سویی دیگر، بدون شک این موفقیت را باید مدیون همراهی و تعاملات سازنده مشتریان عزیزمان نیز بود که همواره با ارائه بازخوردهای سازنده خود، ما را در پیمودن صحیح ترین مسیر در طی سالهای گذشته یاری نموده اند.

امیدواریم همواره بتوانیم به عنوان همراهی شایسته در کنار سازمان ها، کسب و کارها و مدیران آینده نگر ایران زمین ایفای نقش کرده و در موفقیت های روز افزون آنها سهیم باشیم.



محمد باقر صابری
بنیانگذار و مدیر عامل