

تپش در سکوت...

عبور از بحران، در آستانه هشت سالگی

به یاد آنان که جاودانه شدند

سال ۱۴۰۴ برای همه ما، سالی فراتر از دغدغه‌های اقتصادی و چالش‌های زیرساختی بود؛ سالی که در میان تلاش برای ادامه‌دادن و ساختن، اندوه از دست‌دادن جمعی از هم‌وطنان عزیزمان در رویدادهای تلخ، بر دل جامعه نشست. ما در تترلند، پیش از آنکه یک پلتفرم مالی باشیم، خود را عضوی از این جامعه می‌دانیم؛ جامعه‌ای که شادی‌ها و رنج‌هایش را با هم تجربه می‌کند. در این روزهای دشوار، یاد عزیزان از دست‌رفته را گرمی می‌داریم و برای خانواده‌ها و بازماندگان‌شان آرامش، صبوری و امید آرزو می‌کنیم.



فهرست

01. راهبری، همدلی و یادبود
02. رفتارشناسی و دموگرافی همراهان
03. بازار، تبادلات و فیچر معامله آسان
04. امنیت، پایداری و تاب آوری در بحران
05. اکوسیستم محصولات و ارزش آفرینی
06. پشتیبانی، آکادمی و صدای کاربر
07. مسئولیت‌های اجتماعی و افق پیش رو

01

راهبری، همدلی و یادبود

• در کنار هم، در برابر طوفان



سال ۱۴۰۴ برای اقتصاد و جامعه ایران، سالی فراتر از یک آزمون دشوار بود؛ سالی که معنای واقعی تاب‌آوری را در برابر موج‌های سنگین تورم، تنش‌های منطقه‌ای و محدودیت‌های بی‌سابقه ارتباطی به تصویر کشید. در این روزهای پراشتاب، ما در هلدینگ سکوی تبادل فردا، بیشتر از همیشه درک کردیم که رسالت ما تنها ارائه خدمات مالی نیست. ما خود را عضوی از این پیکر واحد و جامعه در حال مقاومت می‌دانیم که باید با توسعه زیرساخت‌های پایدار، از اقتصاد دیجیتال کشور صیانت کند. باور قلبی من این است که اصالت و عیار یک مجموعه، درست در همین بزنگاه‌های تاریخی سنجیده می‌شود. هم‌افزایی گسترده میان شرکت‌های زیرمجموعه هلدینگ در سالی که گذشت، تنها با یک هدف روشن شکل گرفت؛ ساختن پناهگاهی امن و استوار تا شما بتوانید در اوج بحران‌ها، ارزش دارایی‌ها و کسب‌وکارهای خود را حفظ کنید. ما ایستادن شانه‌به‌شانه شما را انتخاب کردیم تا با عبور از این شرایط دشوار، افق‌های روشن‌تری را برای فردای فناوری و اقتصاد دیجیتال ایران ترسیم کنیم.

به قلم آقای رضا مسعودی‌فر - بنیان‌گذار هلدینگ سکوی تبادل فردا

♦ بلوغ در دل بحران

سالی که گذشت، مسیر پرتلاطمی بود که با تمام دشواری‌ها درکنار یکدیگر طی کردیم. در روزهایی که ارتباط‌های بین‌المللی به دلیل قطعی‌های طولانی‌مدت و افت شدید ترافیک در سکوت مطلق فرو رفت، رسالت ما تغییر یافت. ما دیگر تنها یک بستر تبادل مالی نبودیم؛ بلکه پاسدار آرامش و سرمایه شما در قلب بحران بودیم. در طول آن روزهای تاریک، بیدار ماندیم تا با تکیه بر زیرساخت‌های قدرتمند بومی، شریان معاملات را بر بستر شبکه ملی حفظ کنیم و نگذاریم قطعی‌های بی‌سابقه، به دغدغه‌ای جدید برای شما تبدیل شود. گزارش پیش‌رو، فراتر از اعداد و ارقام و دستاوردهای فنی است. این صفحات راوی تپش بی‌وقفه ما در روزهای خاموشی و آینه تمام‌نمای اعتماد شماست. این حضور استوار ثابت کرد که ما متعهدترین و امن‌ترین لنگرگاه برای حفظ دارایی‌های شما در برابر سخت‌ترین طوفان‌ها باقی خواهیم ماند.

به قلم آقای سروش حسین‌زاده - مدیرعامل تترلند



02

رفتارشناسی و جمعیت‌شناسی همراهان

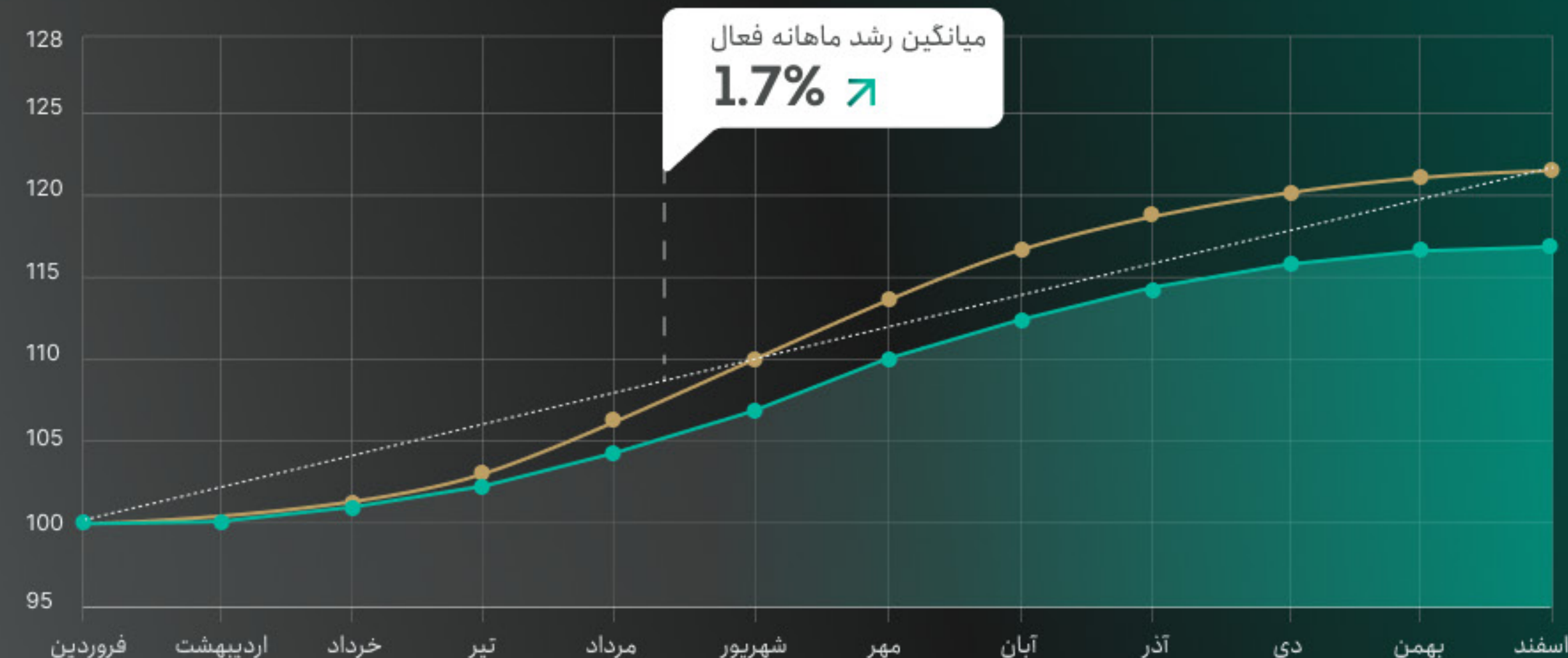
♦ توسعه ارگانیک در روزهای خاموشی

روند رشد تعداد همراهان تترلند به عنوان مرجع اصلی تبادل تتر/تومان، نشان‌دهنده پایداری شبکه و اعتماد عمیق زیست‌بوم فین‌تک کشور است. در سالی که دسترسی به ابزارهای ارتباطی سنتی و تبلیغات دیجیتال قطع شده بود، پلتفرم ما موفق شد رشد ۱۶.۵۴ درصدی در تعداد کل کاربران را تجربه کند. میزان رشد کل کاربران فعال در سال ۱۴۰۴ نیز به رقم ۲۱.۹ درصد رسید.

New user growth

رشد همراهان جدید

تعداد کاربران تترلند — سال ۱۴۰۴ (ایندکس‌شده، فروردین = ۱۰۰)



Active User Growth رشد کاربران فعال

21.9% ↗

Total User Growth رشد کل کاربران

16.54% ↗

• پایداری شبکه کاربران

ضربان ادامه دارد...

کاهش جذب کاربران جدید

43.6 % ↘

رشد کاربران فعال

1.7 % ↗

اگرچه به دلیل چالش‌های کلان شبکه، جذب کاربران فعال جدید نسبت به سال گذشته ۴۳.۶ درصد کاهش یافت، اما میانگین رشد ماهانه کاربران فعال روی عدد ۱.۶۶ درصد پایدار ماند.



رشد در سکوت



اعتماد و پایداری



شبکه گسترده

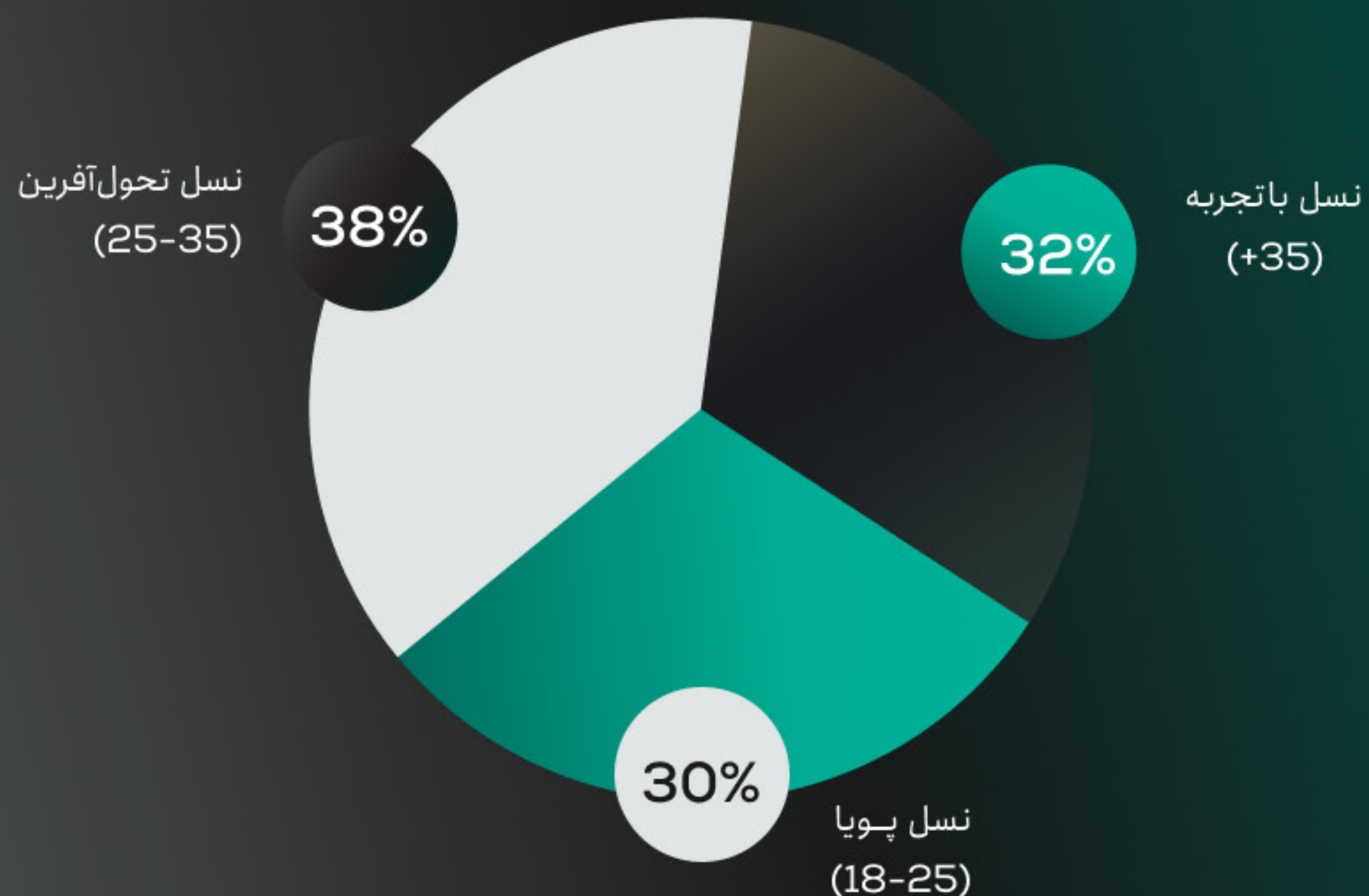
• همراهی نسل‌ها

از پویایی تا تجربه

توزیع متوازن کاربران در بازه‌های سنی مختلف، نشان‌دهنده بلوغ پلتفرم و راحتی کار با آن است. آمار توزیع سنی کاربرانی که بیشترین استفاده را از امکان «معامله آسان» داشته‌اند، نشان می‌دهد که نسل پویا، نسل تحول‌آفرین و نسل باتجربه به‌شکلی کاملاً متوازن در این اکوسیستم حضور دارند. سهم مشارکت بانوان در پلتفرم نیز بخش مهمی از این پویایی را تشکیل می‌دهد.

 Generational Harmony

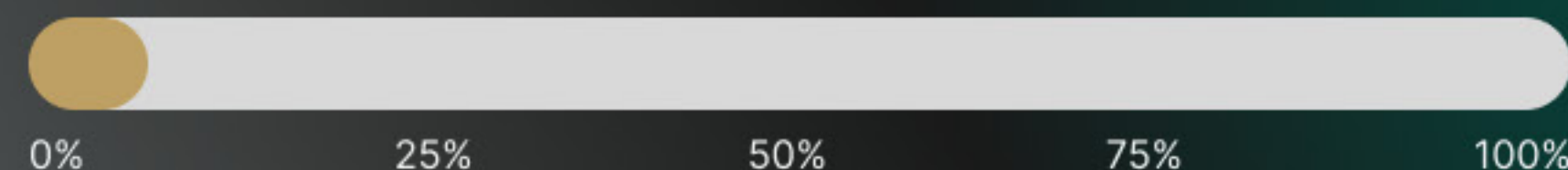
توزیع سنی کاربران معامله آسان



Female user participation مشارکت بانوان در پلتفرم

8%

از کل کاربران فعال — سال ۱۴۰۴





♦ فراتر از کلمات؛ برابری و دسترسی پذیری

توسعه خدمات ویژه همراهان گرامی ناشنوا و کم شنوا

برای ما، دسترسی پذیری یک انتخاب نیست؛ بلکه حق مسلم همه افراد جامعه است. از زمانی که سرویس احراز هویت اختصاصی و پشتیبانی بصری ویژه همراهان ناشنوا و کم شنوا را پیاده سازی کرده ایم، همواره افتخار میزبانی از این جامعه پویا را داشته ایم. ما باور داریم که مرزهای ارتباط کلامی، هرگز نباید مانعی برای استقلال مالی و سرمایه گذاری امن باشند. حضور صمیمانه ۵۰ نفر از این همراهان در پلتفرم ما، نشان دهنده اعتمادی است که در سکوت، اما با قدرتی بی نظیر شکل گرفته است. این همراهی باشکوه، ارزشمندترین دستاورد ما در مسیر ایجاد فرصت های برابر مالی است.

 Users with hearing disabilities Harmony

همراه ناشنوا و کم شنوا

50 نفر

03

بازار، تبادلات و فیچر معامله آسان

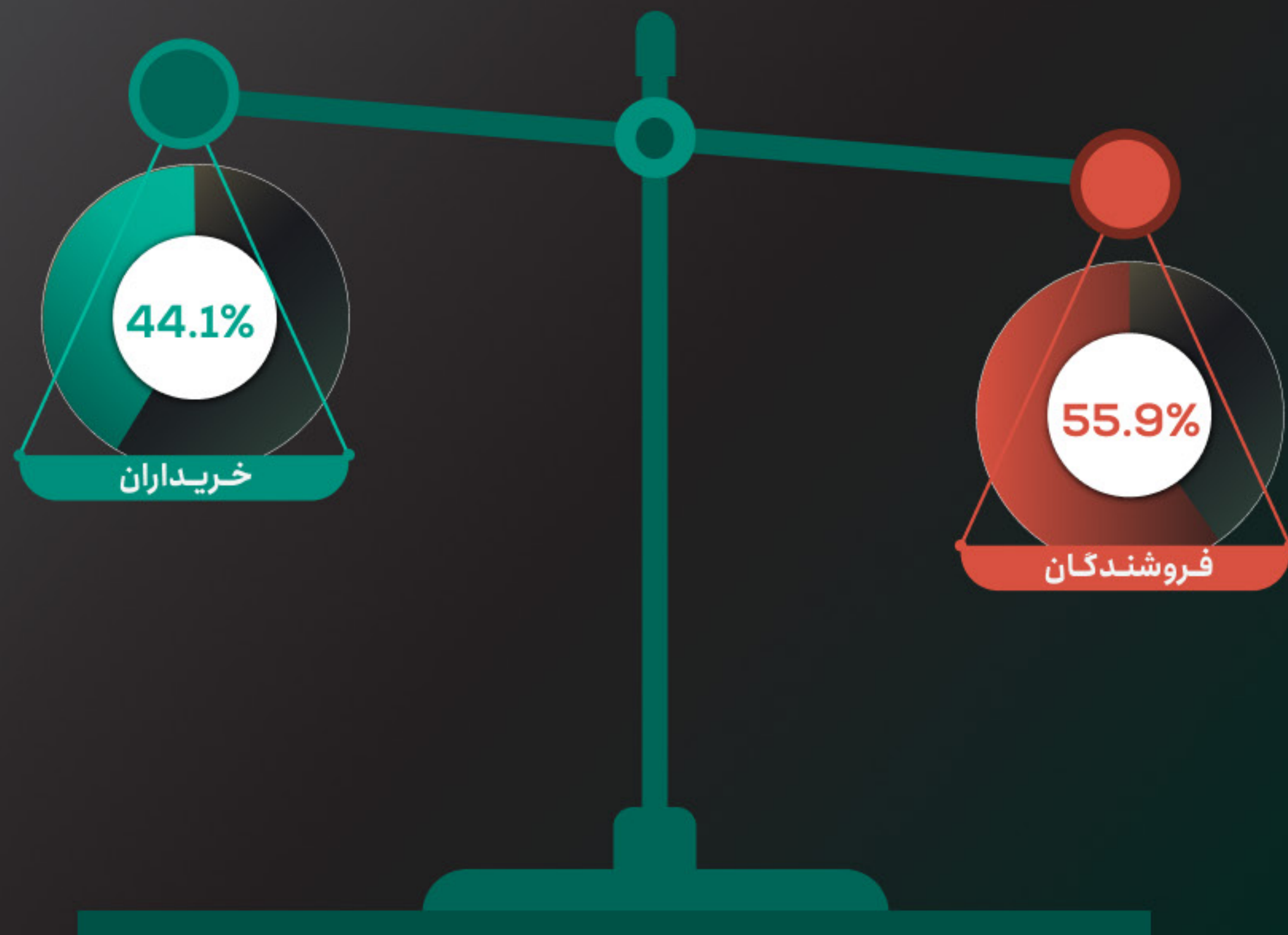
• نبض اکوسیستم

پایداری در قلب نوسان

حجم کل تراکنش‌های پلتفرم در سال ۱۴۰۴ با رشد ۹.۵۵ درصدی همراه شد که به‌خوبی پویایی اکوسیستم ما را در اوج نوسان‌های بازار نشان می‌دهد. تترلند به‌عنوان مرجع تخصصی تبادل تتر/تومان، در پرمعامله‌ترین روزهای سال (۱۰ فروردین و ۱۰ تیر ۱۴۰۴) میزبان بالاترین حجم تبادل دارایی بود. در روزهای پراشتاب ۱۵ و ۱۶ مرداد ۱۴۰۴، سهم خریداران از معاملات ۴۴.۱ درصد و سهم فروشندگان ۵۵.۹ درصد بود.

Trading volume

ترازوی معاملات در روزهای ۱۵ و ۱۶ مرداد ۱۴۰۴



Trading Volume Growth

رشد حجم معاملات

9.55% ↗

+620

پشتیبانی از رمزارزهای متنوع

⌚ Avg. Order
Processing Time

میانگین زمان پردازش سفارش

300ms

⌚ Top New Asset
First 24 Hours

پرمعامله‌ترین ارز جدید
در ۲۴ ساعت اول عرضه



04

امنیت، پایداری و تاب آوری در بحران

• روایت مستند یک بحران

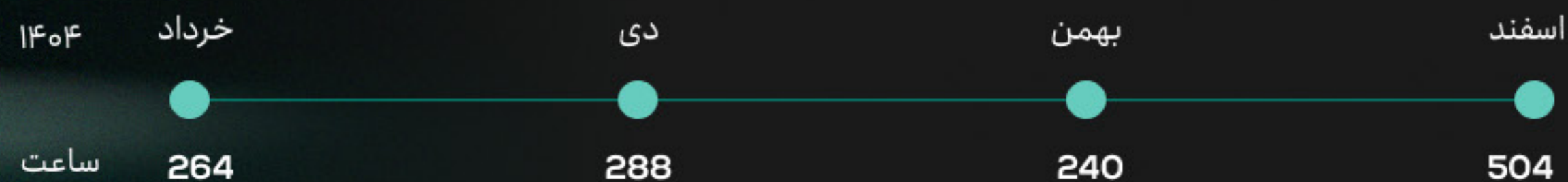
ایستادگی در برابر تاریکی

1296

ساعت خاموشی

۵۴ روز

کسب‌وکارها در سال ۱۴۰۴ با یکی از دشوارترین آزمون‌های تاریخ خود برای حفظ پایداری مواجه شدند. برپایه داده‌های بین‌المللی، ایران در مجموع ۱۲۹۶ ساعت (معادل ۵۴ روز) افت شدید دسترسی و محدودیت در ارتباطات بین‌المللی را تجربه کرد. در این دوره‌های بحرانی، معماری بومی و زیرساخت‌های تاب‌آور ما اجازه نداد اختلال‌های گسترده شبکه، تداوم معاملات و امنیت دارایی شما را به خطر بیندازد. ما در دل خاموشی‌ها، همواره در کنار شما به تپش خود ادامه دادیم.



♦ دژ مستحکم زیرساخت

آنچه کاربران دیدند

آنچه برای حفظ این پایداری اتفاق افتاد

%99.98

آپتایم سرویس

5min

میانگین زمان نقد کردن دارایی

11



حمله سایبری خنثی شده

%67



کاهش رخدادهای بحرانی



زیرساخت بومی توزیع شده



امنیت در عمق



مانیتورینگ هوشمند



تیم های عملیاتی ۲۴ ساعته



شبکه ارتباطی اختصاصی

05

اکوسیستم محصولات و ارزش آفرینی



• صرفه‌جویی اقتصادی، معامله آسان

تنوع بی‌نظیر، کارمزد صفر

در روزهایی که هزینه‌های پنهان در بازارهای مالی رو به افزایش بود، سرویس معامله آسان تترلند با اعمال کارمزد صفر در مبدل خود، توانست معادل ۱۴ میلیارد تومان (برابر با ۹۰ هزار تتر) صرفه‌جویی اقتصادی مستقیم را برای همراهان گرامی تترلند به ارمغان آورد. از سوی دیگر، توسعه محصولات مالی منطبق بر نیاز همراهان، باعث شد میزان استفاده از سرویس واریز شناسه‌دار با رشد ۱۵ درصدی روبه‌رو شود.



Equivalent User
Savings

صرفه‌جویی کاربران معادل

90,000 USDT



Growth in Named
Deposit Usage

رشد استفاده از واریز شناسه‌دار

15% ↗



رشد دارایی قفل شده

140% ↗

۴۶ میلیارد تومان
پاداش پرداخت شده

• قلق

امنیت در نوسان

سرویس استیکینگ در سال ۱۴۰۴ به اوج بلوغ خود رسید. در سالی که بازارهای مالی موازی درگیر انجماد یا حباب بودند، دارایی‌های قفل شده در قلق، رشد چشمگیر ۱۴۰ درصدی را ثبت کردند. اعتماد بی‌نظیر شما همراهان گرامی به این پناهگاه امن موجب شد در مجموع مبلغ ۴۶ میلیارد و ۳۴۱ میلیون و ۲۱۹ هزار و ۸۷ تومان پاداش مستمر، امن و بی‌دغدغه به شما پرداخت شود.



♦ دعوت از دوستان

یک تیر و دو تتر

43%

کاربران دعوت کننده

24%

سهم ثبت نام ریفرال

۵۶ هزار و ۴۴۵ کاربر جدید از طریق پیوند دعوت دوستان به تترلند پیوستند که ۲۴ درصد از کل ثبت نام های سال را تشکیل می دهد. آمارها نشان می دهد ۴۳ درصد از کل کاربران فعال در سال ۱۴۰۴، حداقل یک نفر را با موفقیت دعوت کرده اند که در نهایت به احراز هویت او منجر شده است. این مشارکت گسترده باعث رشد ۳۲ درصدی مجموع پاداش های واریزی از سهم کارمزد در مقایسه با سال گذشته شد. موفق ترین همراه ما توانست در سال گذشته معادل ۴۲۱ میلیون و ۷۴۸ هزار و ۱۳۲ تومان درآمد غیرفعال از این سرویس به دست آورد.

Reward
Growth

رشد پاداش

32% ↗

Highest Referral
Earnings

درآمد بیشترین ریفرال

421,748,132 تومان

06

پشتیبانی، آکادمی و صدای کاربر

• عملکرد امور مشتریان و خط مقدم ارتباط

صدایی که خاموش نشد

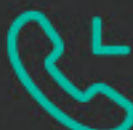
تیم پشتیبانی ما توانست نوسانات حجم تیکت‌ها و تماس‌ها را در روزهای قطعی اینترنت به خوبی مدیریت کند. در سه بازه زمانی اصلی اختلال شبکه، با وجود کاهش ۵۵ درصدی تماس‌های ورودی و افت ۶۱ درصدی تیکت‌های مالی، شما را تنها نگذاشتیم. در این شرایط، با رویکردی پیش‌دستانه برای پیگیری وضعیت شما همراهان گرامی، پیش‌قدم شدیم و رکورد جدیدی در برقراری تماس‌های خروجی ثبت کردیم. بررسی عملکرد ثبت‌شده در بازه هفت‌ونیم ماه گذشته نشان می‌دهد که میانگین زمان اولین پاسخ در گفت‌وگوی آنلاین، ۵ دقیقه و ۵ ثانیه (معادل ۳۰۵ ثانیه) بوده است که نشان‌دهنده سرعت بالای پاسخ‌گویی تیم پشتیبانی در مقیاس سالانه است.

 **5:05**
Average First
Response

 Online Chats

گفت‌وگوی چت آنلاین با کاربران

230K+

 Incoming Calls

تماس ورودی پاسخ‌داده‌شده

39K+

 Outbound Follow-ups

تماس خروجی پیش‌دستانه
برای پیگیری

20K+

انقلاب هوش مصنوعی و اتوماسیون

حرکت به سمت پشتیبانی هوشمند

برای بهبود تجربه کاربری، هوش مصنوعی به هم‌تیمی جدید ما تبدیل شد. با پیاده‌سازی روندهای هوشمند و ربات‌های پاسخ‌گو، اکنون سیستم درخواست‌ها را به‌صورت خودکار دسته‌بندی می‌کند و به کارشناسان مرتبط ارجاع می‌دهد. این روند، زمان انتظار را به حداقل رساند تا کارشناسان باسابقه ما بتوانند تمرکز خود را روی ارائه مشاوره‌های دقیق‌تر به شما بگذارند.

منابع ورودی درخواست

چت آنلاین

تماس تلفنی

درخواست

دسته‌بندی و هدایت هوشمند

دسته‌بندی هوشمند

امور مالی

امور فنی

احراز هویت



♦ دغدغه‌شناسی و توسعه دانش

دغدغه‌شناسی و توسعه دانش

شفافیت در تترلند تنها یک شعار نیست. ما صدای شما را در تماس‌ها و چت‌ها تحلیل کردیم تا همیشه یک قدم جلوتر باشیم. در سال ۱۴۰۴، بخش آکادمی تترلند فعالیت‌های آموزشی خود را با قدرت پیگیری کرد و در مجموع موفق شد ۵۴۰ مقاله علمی و آموزشی تخصصی منتشر کند.

پرتکرارترین موضوعات پیگیری کاربران در سال ۱۴۰۴

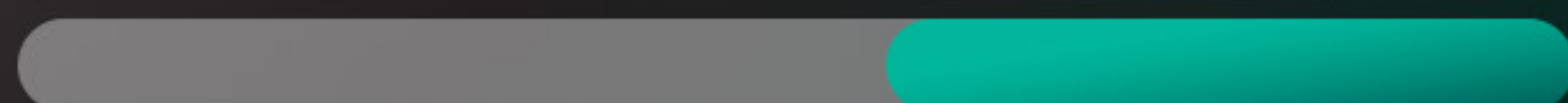
پیگیری تراکنش‌های کارت به کارت



پیگیری زمان دریافت وجه در تبدیل رمزارز به تومان



توضیح شرایط و قوانین درباره زمان تسویه ریالی و رمزارزی



540

مقاله

علمی و آموزش منتشر شده

07

مسئولیت‌های اجتماعی و افق پیش‌رو

♦ پروژه زیست محیطی

ریشه‌هایمان در خاک ایران است



8+1
نهال

هشت سال همراهی
یک ریشه، یک ایران

ما، همزمان با توسعه زیرساخت‌های مالی خود، همواره به ایفای نقش مسئولیت اجتماعی‌مان پایبند بوده‌ایم. به‌مناسبت هشتمین سالگرد فعالیت‌مان در ۲۰ اردیبهشت‌ماه، پویش «۸+۱ نهال» را با رویکردی متفاوت و همدلانه با شرایط جامعه طراحی و اجرا کردیم. در روز شانزدهم اردیبهشت‌ماه، مدیرعامل و جمعی از مدیران ارشد مجموعه در برنامه‌ای نمادین، ۸ نهال را به‌نشانه هشت سال پایداری و همراهی شما در خاک کاشتند. در کنار آن‌ها، نهال نهمی را نیز کاشتیم که قطورتر و مقاوم‌تر بود و آن را با نام «ایران» پلاک‌گذاری کردیم. این اقدام نمادین را به‌دور از فضای جشن‌های مرسوم برگزار کردیم تا یادآور اهمیت «ریشه‌داشتن» در این آب‌و‌خاک و انتقال‌دهنده پیام امید و استقامت برای فردایی سبز باشد. این پویش نمادی روشن از بلوغ سازمانی، تعهد به مسئولیت‌های اجتماعی و رویکرد پایدار ما در قبال جامعه و محیط‌زیست است.

♦ افق‌های نو و چشم‌انداز سال ۱۴۰۵

توسعه محصولات نوآورانه و خدمات سازمانی

در سال ۱۴۰۵ با تکیه بر زیرساخت‌هایی که در سال سخت ۱۴۰۴ بنا کردیم، به سمت توسعه افق‌های جدید حرکت می‌کنیم. تمرکز بر خدمات نوین پرداخت رمزارزی و تقویت محصولات هلدینگ سکوی تبادل فردا، اولویت‌های اصلی ما در سال پیش رو خواهند بود.

