



گزارش فعالیت‌های تیپاکس

سال ۱۴۰۱

بِسْمِ خُودَا

## فهرست مطالب گزارش سالیانه ۱۴۰۱ تیپاکس

		<b>پیام مدیرعامل</b>	
		<b>معرفی</b>	
	۵	معرفی تیپاکس	
	۶	معرفی هلدینگ فاخر	
	۸	تحولات تیپاکس در سال ۱۴۰۱	
		<b>سرویس‌ها</b>	
	۱۶	سرویس اکسپرس بین‌شهری	
	۱۹	سرویس اکسپرس ویژه بین‌شهری (روز آتی)	
	۲۲	سرویس درون‌شهری یک‌روزه (روز آتی)	
	۲۶	سرویس تی‌بار	
		<b>خدمات تکمیلی</b>	
	۲۹	جبران خسارت	
	۳۲	بسته‌بندی	
	۳۵	لینک پرداخت	
	۳۷	پرداخت وجه کالا در مقصد (COD)	
	۳۹	لاکر هوشمند	
		<b>خدمات مشتریان</b>	
	۴۴	نرخ پاسخ‌گویی	
	۴۵	مشتریان وفادار تیپاکس	
		<b>رشد و توسعه نمایندگی‌ها</b>	
	۴۸	رشد رشد نمایندگی‌ها	
	۵۰	کم جمعیت‌ترین شهرهای دارای نمایندگی تیپاکس	
	۵۱	درصد وفاداری و باسابقه‌ترین نمایندگان	
		<b>درگاه‌های فروش</b>	
	۵۵	استان‌ها با بیشترین سهم فروش	
۵۷		<b>لجستیک و حمل‌ونقل</b>	
		ناوگان حمل‌ونقل	
		<b>ارتقاء و آموزش</b>	
۵۹		رشد رشد نمایندگان	
۶۰		درصد فراوانی شرکت‌کنندگان در آموزش	
		<b>نوآوری‌ها</b>	
۶۲		ای‌تیپاکس	
۶۵		مای‌تیپاکس	
		<b>هاب مکانیزه</b>	
۶۶		معرفی هاب مکانیزه	
		<b>توسعه کسب‌وکار</b>	
۶۸		دستاوردها	
۶۸		رشد افتتاح نمایندگی‌ها	
۶۹		شبکه‌های اجتماعی	
۷۰		بیشترین بازدیدکنندگان سایت تیپاکس	
		<b>سرمایه‌های انسانی و پشتیبانی</b>	
۷۲		همکاران صف و ستاد	
۷۳		سابقه کار و تحصیلات همکاران	
۷۴		با سابقه‌ترین و جوان‌ترین همکاران	
		<b>افتخارات و مسئولیت‌های اجتماعی</b>	
۷۶		مسئولیت‌های اجتماعی در سال ۱۴۰۱	
۷۶		مقالات و فصلنامه در سال ۱۴۰۱	
۷۷		نمایشگاه‌ها	
۷۷		همایش‌ها	



**TIPAXX**  
Courier Service



## پیام مدیرعامل

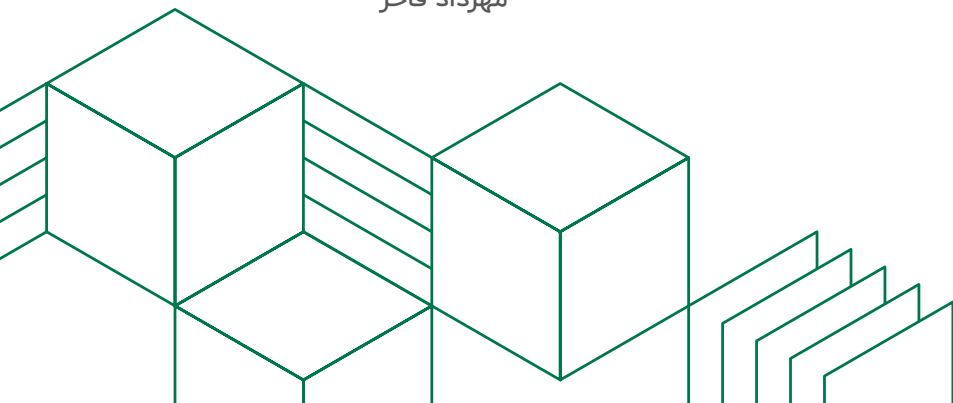
تیپاکس روایت بیش از شصت سال حیات مداوم و مستمر در تاریخ این کشور است که پشت خدمات و نام و ظاهرش، جهانی از تلاش و زندگی و آرزو و عشق و اشک و خنده نهفته است. روایتی نه تنها از کار، که از زیست انسان‌های بی‌شماری که در طول این سال‌ها همراه و در کنار تیپاکس بوده‌اند، آمده‌اند، بالیده‌اند، تلاش کرده‌اند و نام و جایگاهشان، نه فقط یک اسم سازمانی و یک صندلی، که یاد و شان و صدا و حضورشان بوده. برای مجموعه‌ای با این همه زندگی، این همه شگفتی و این همه روشنی، چه چشم‌اندازی می‌توان متصور شد؟ چطور و تا کجا می‌شود برای ترسیم آینده این مجموعه، از خطوربهای معمول سنجش و پردازش و استنتاج‌ها شد و به تیپاکس، به‌عنوان مجموعه‌ای زنده و پرنفس، نگاهی دیگر داشت؟ آنچه از گزارش و آمار و تحلیل و بررسی لازم است، به سعی همکارانم در همین گزارش آمده؛ پیشرو بودن، راهبری بازار کسب‌وکار لجستیکی در کلاس جهانی، ایجاد تنوع بیشتر در ارائه خدمات لجستیکی، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی، افزایش رضایت مشتری، کاهش درصد خروج نمایندگان و مواردی متنوع‌تر که با جزئیات بیشتر در همین گزارش شرح داده شده‌اند. اما در کنار تمامی این موارد که اصولی اساسی در افزایش پویایی یک مجموعه‌اند، آنچه احتمالاً جایی نوشته و ثبت نمی‌شود، چشم‌انداز جمعی همه ما در این مجموعه است. چشم‌اندازی وسیع و کلان که اگر در کلمه‌ای خلاصه شود، فراتر از حدس و تخمین و گزارش و عدد، «ماندن» است؛ ماندن در کنار این مردم نازنین.

مثل همیشه تاریخ تیپاکس؛ در شادی و تلخی، در جنگ و صلح، در سامان و در بی‌قراریشان. که ساده نیست بیش از شصت سال امانت‌داری ملتی بودن و ماندن. ساده نیست تن ندادن به دیوارهای قطور بین یک سازمان و مخاطبان‌ش. دیوارهایی که تیپاکس، از آغاز تا همیشه، بودنشان را برنمی‌تابد. چرا که مردم این سرزمین، هرگز بیرون از مجموعه‌ی تیپاکس نبوده‌اند. خانواده بزرگ تیپاکس، خود این مردم بوده‌اند. ما همیشه مردم بوده‌ایم.

برای سال پیش رو هم، مثل هر سال، چشم‌اندازی جز رویاهای همیشه‌مان نخواهیم داشت. جز خواست قلبی همگی‌مان که تیپاکس، سربلند و شریف و درستکار و امین بماند، بیشتر و بیشتر از همیشه به مخاطبان‌ش، به ملت ایران، خدمت کند و بیشتر از هر وقت دیگری، امانت‌داری قابل اعتماد برای ایرانی‌ها باشد.

در راه رسیدن به این مهم، راه، مثل همیشه سخت و طولانی است. برای تمام همکاران و همراهانم در این مجموعه، پاهایی خستگی‌ناپذیر و دل‌هایی بزرگ و مهربان، دست‌هایی پرتلاش و ذهن‌هایی آرام، چشم‌هایی پُر امید و روزهای روشن آرزو می‌کنم.

مهرداد فاخر



# معرفی تیپاکس |





## معرفی تیپاکس

تیپاکس، با بیش از ۶۲ سال تجربه، اولین شرکت ارائه‌دهنده خدمات پستی خصوصی در ایران بوده که به پشتوانه اعتماد مردم شکل گرفته است. تیپاکس همواره در به‌کارگیری از تکنولوژی‌های روز دنیا در حوزه لجستیک و حمل‌ونقل پیشگام بوده و در تمامی این سال‌ها تلاش کرده تا با استفاده از به‌روزترین روش‌های ارسال بسته، بالاترین سطح از خدمات ارسال را به مشتریان خود ارائه دهد. تیپاکس با ۸,۰۰۰ نفر نیروی انسانی، بیش از ۳,۵۰۰ حامل سبک و سنگین و ۱۰۵۲ نمایندگی در سراسر کشور، در راستای گسترش خدمات خود و تسهیل امر ارسال کالا کوشا بوده است. ارائه خدمات ارسال بین‌شهری، درون‌شهری، بین‌الملل، تی‌بار، یک‌روزه، پرداخت در محل، پس‌کرایه و ... در کنار خدمات ویژه شامل بسته‌بندی، جبران خسارت، رهگیری آنلاین، پلتفرم ای‌تیپاکس برای

مشتریان کسب‌وکار و اپلیکیشن مای‌تیپاکس برای مشتریان خانگی، بخشی از مهم‌ترین اقدامات تیپاکس در راستای ساده‌سازی عملیات ثبت‌سفارش و ارسال بسته به مشتریان است. ارائه خدمت پلاک‌به‌پلاک در تمامی سرویس‌های تیپاکس و همچنین هوشمندی در ارائه سرویس‌های مختلف، متناسب با نیاز اقشار مختلف جامعه، از جمله نقاط قوت و سیاست‌های تیپاکس از ابتدای شروع به‌کار تا امروز بوده است. تیپاکس اولین شرکت پست خصوصی دانش‌بنیان کشور بوده و در همین راستا همواره حامی مراکز علمی، دانشگاه‌ها و دانشجویان عزیز است. انتشار ۲۰ شماره فصلنامه و همچنین ایجاد بلاگ



تخصصی در حوزه لجستیک و حمل‌ونقل با عنوان تی‌مگ، از مهم‌ترین اقدامات تیپاکس در سال‌های اخیر است. در همین راستا تیپاکس آمادگی خود را برای حمایت از تولید محتوای تخصصی در قالب مجلات و نشریات دانشگاهی و یا حمایت از انجمن‌های تخصصی این حوزه، اعلام می‌کند. ما در تیپاکس، ارسال بسته را تنها وظیفه خود ندانسته و در تمامی مقاطع کاری‌مان تلاش کرده‌ایم تا با ادای مسئولیت اجتماعی خود در شرایط بحرانی، در کنار هموطنان‌مان باشیم. در همین راستا در سال ۱۴۰۱ نیز همچون سال‌های گذشته، نسبت به ادای مسئولیت اجتماعی در قبال هموطنان خود مسئول بودیم.



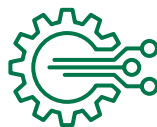
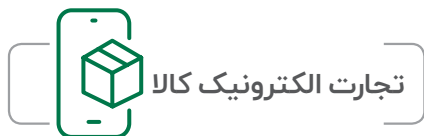
## هلدینگ فاخر

هلدینگ فاخر در سال ۱۳۹۶ و با هدف توسعه شبکه ارزش صنعت پست و لجستیک تاسیس شد. بنیان‌گذاران هلدینگ فاخر، با تکیه بر بیش از نیم‌قرن تجربه در صنعت پست و لجستیک و تجارت الکترونیک، به راه‌اندازی کسب‌وکارهایی در این صنایع پرداخته و همواره در حال رایزنی و مشارکت با صاحبان سرمایه و ایده هستند. امروز، این مجموعه با همکاری حدود ۸۰۰۰ نفر نیروی متخصص که بیشتر از بین جوانان انتخاب شده‌اند، نزدیک به ۲۰ کسب‌وکار ایجاد کرده و امیدوار است تا بتواند با مشارکت در توسعه اکوسیستم صنعت پست و لجستیک و تجارت الکترونیک (در شبکه ارزش فروش آنلاین کالا) بازاری حرفه‌ای‌تر، رقابتی‌تر و با کیفیت بالاتر را خلق کند.

### ۳ هدف اصلی هلدینگ فاخر در سال ۱۴۰۱:

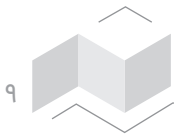
- ◀ خلق ارزش برای ذی‌نفعان از طریق استقرار نظام حاکمیتی در هلدینگ و شرکت‌های زیرمجموعه
- ◀ مدیریت منابع و حفاظت از منافع ذی‌نفعان در راستای ارتقای سطح رضایت‌مندی ایشان
- ◀ بلوغ پروژه‌ها و کسب‌وکارها در راستای توسعه بازار هدف

### حوزه‌های فعالیت هلدینگ:



فناوری اطلاعات و فناوری‌های مالی





پروژه‌ها



# | تحولات تیپاکس در سال ۱۴۰۱ |

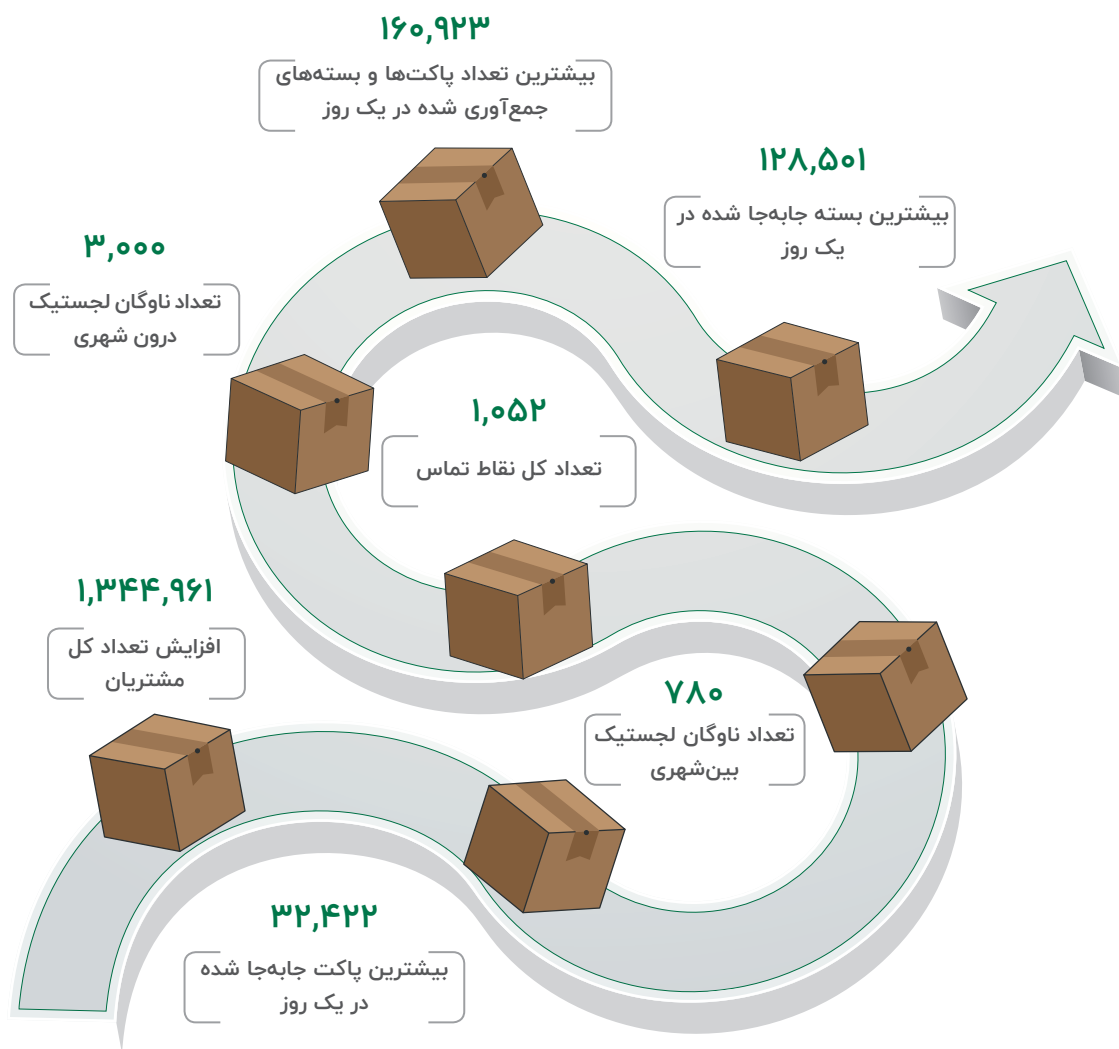




## تعداد کل مشتریان

۷,۹۴۴,۵۰۷ گیرنده

۲,۵۰۲,۶۷۹ فرستنده

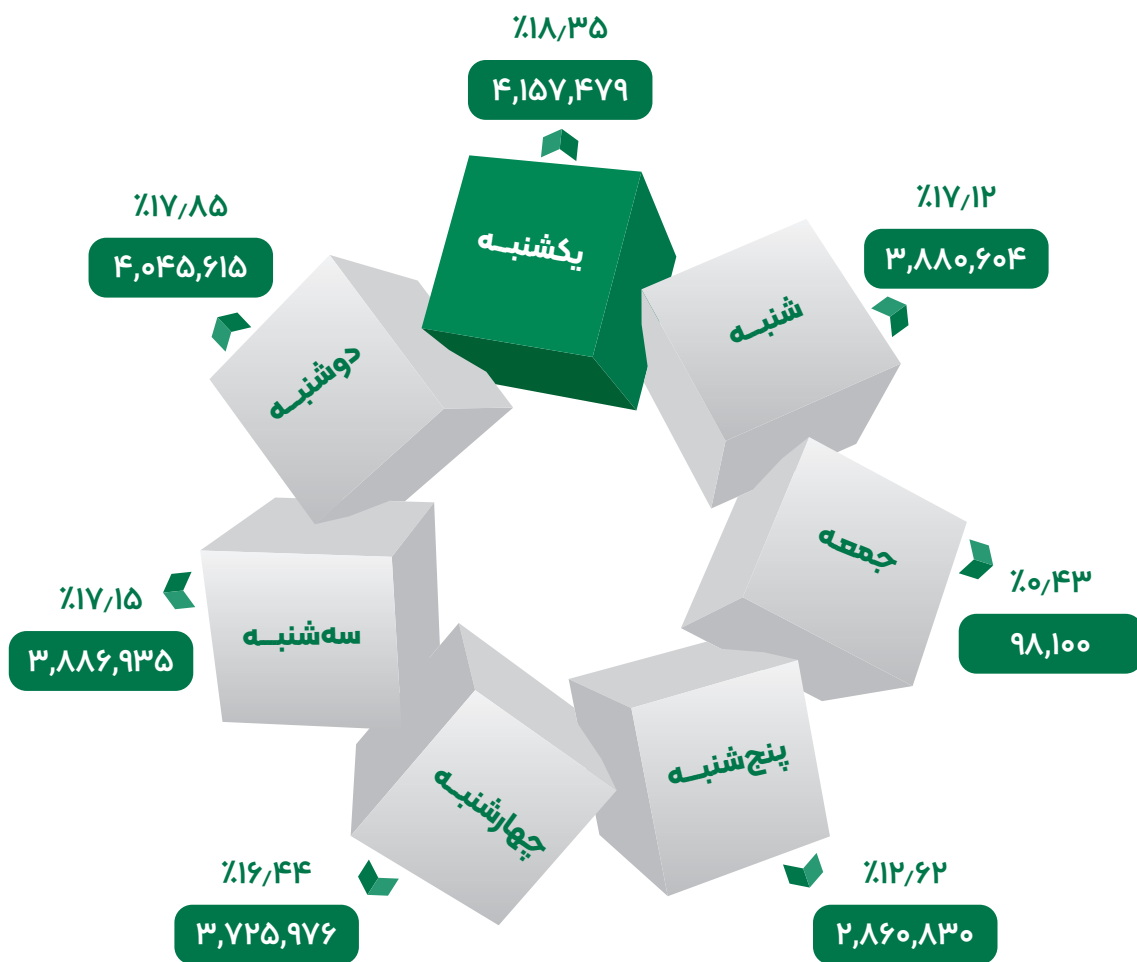


بیشترین تعداد بسته ارسال شده در یک روز

۱۲۸،۵۰۱ بسته



تعداد بسته‌های ارسالی تیپاکس (به تفکیک روزهای هفته)



**یکشنبه‌ها**  
پرترافیک‌ترین روز تیپاکس

**۲۲,۶۵۵,۵۳۹**  
مجموع بسته‌های ارسالی  
۱۰۰٪

بیشترین تعداد پاکت ارسال شده در یک روز



۳۲،۴۲۲ پاکت



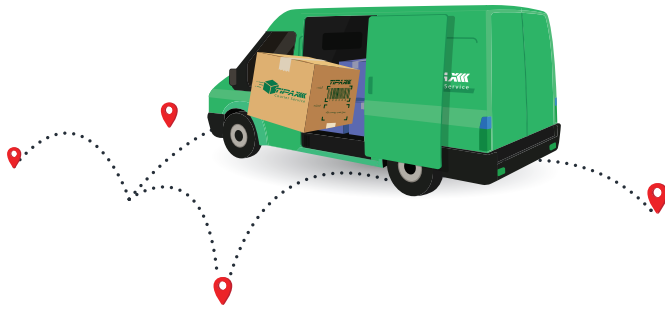
**TIPAX**  
Courier Service

خدمت رسانی به بیش از ۹ میلیون مشتری  
در سال ۱۴۰۱



این تعداد مشتری به اندازه جمعیت کشور سوئد است.

## فرستنده و گیرنده‌های بسته در تیپاکس



۱۰,۴۴۷,۱۸۶

تعداد کل مشتریان  
تیپاکس در سال ۱۴۰۱

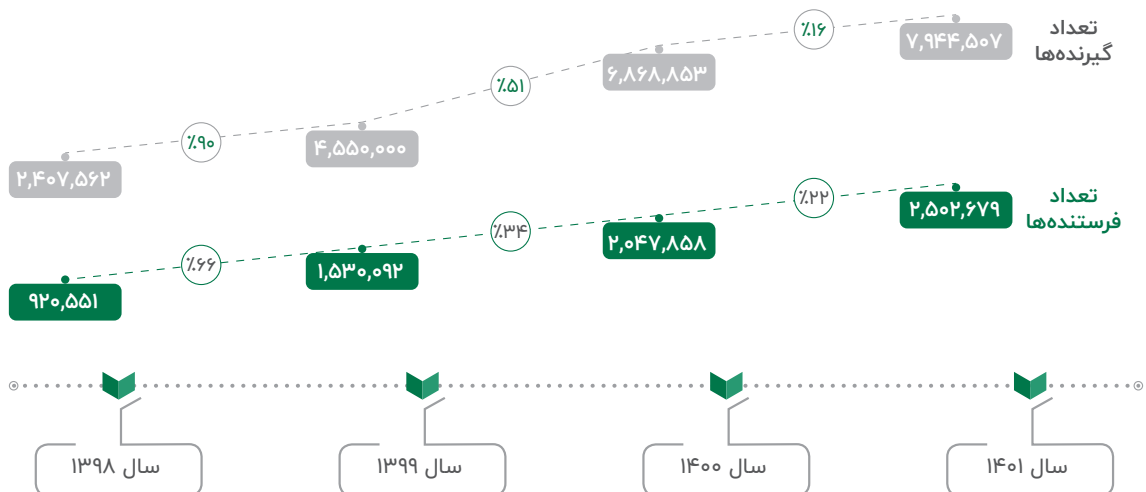
۷۶٪

مشتریانی که از تیپاکس بسته دریافت کرده‌اند.

۲۴٪

مشتریانی که با تیپاکس بسته ارسال کرده‌اند.

## مقایسه تعداد مشتریان تیپاکس از سال ۱۳۹۸ تا سال ۱۴۰۱ به تفکیک فرستنده و گیرنده





# | سرویس‌ها |

ارسال بین‌الملل

اکسپرس بین‌شهری

اکسپرس درون‌شهری

اکسپرس ویژه بین‌شهری

سرویس تی‌بار



# | سرويس اكسپرس بين شهره |



W W W . T I P A X C O . C O M



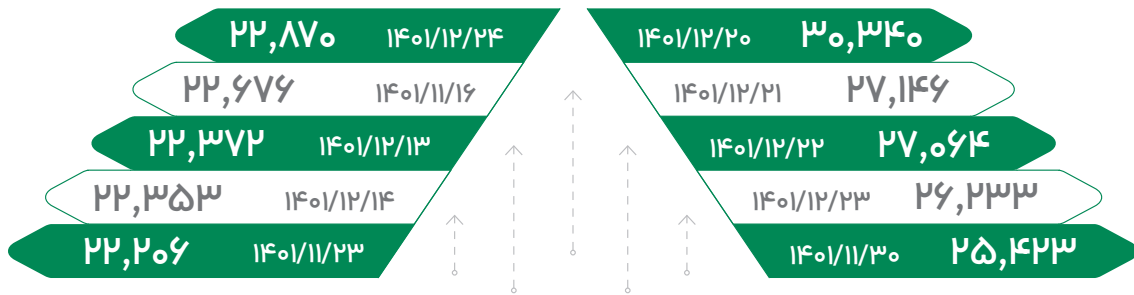
## سرویس اکسپرس بین‌شهری

انتقال سریع بسته‌ها از طریق مسیرهای زمینی و هوایی، در کنار ارائه خدمات پلاک‌به‌پلاک، از ویژگی‌های سرویس اکسپرس بین‌شهری است که صرفه‌جویی در زمان و هزینه را برای فرستنده و گیرنده به‌همراه دارد. تمامی مشتریان حقیقی و حقوقی تیپاکس می‌توانند با استفاده از درگاه فروش آنلاین، ارتباط با نمایندگی و یا مراجعه حضوری به نمایندگی‌ها، از این سرویس استفاده کنند. این سرویس با ارائه قیمت‌های رقابتی و همچنین توسعه سرویس در مسیرهای جدید، سعی در جلب رضایت مشتریان کرده است.

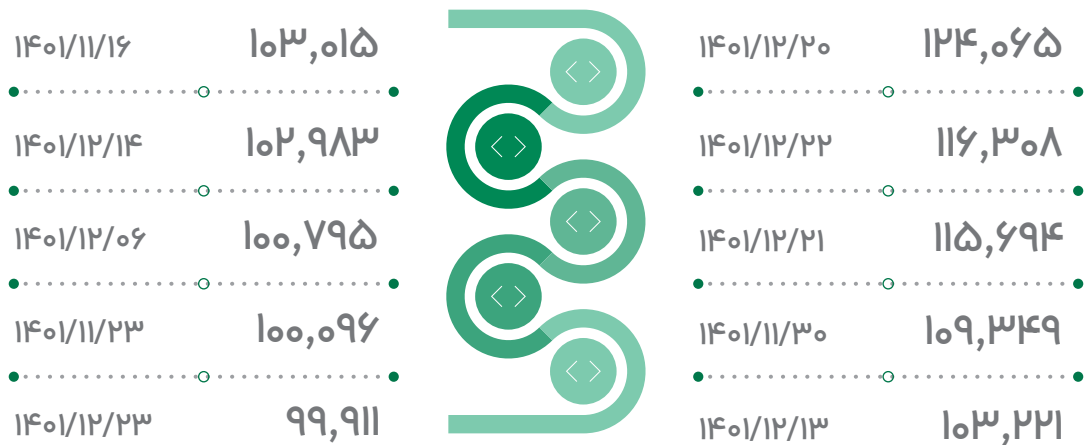
## تعداد مشتری فرستنده و گیرنده در سال ۱۴۰۱



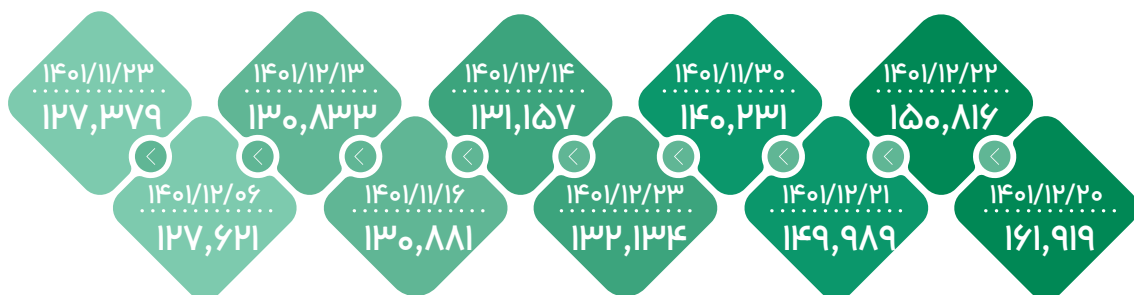
۱۰ روزی که بیشترین فروش پاکات را داشته‌ایم:



۱۰ روزی که بیشترین فروش بسته را داشته‌ایم:



۱۰ روزی که بیشترین جمع‌آوری روزانه را داشته‌ایم:



# | سرویس اکسپرس ویژه بین شهری |



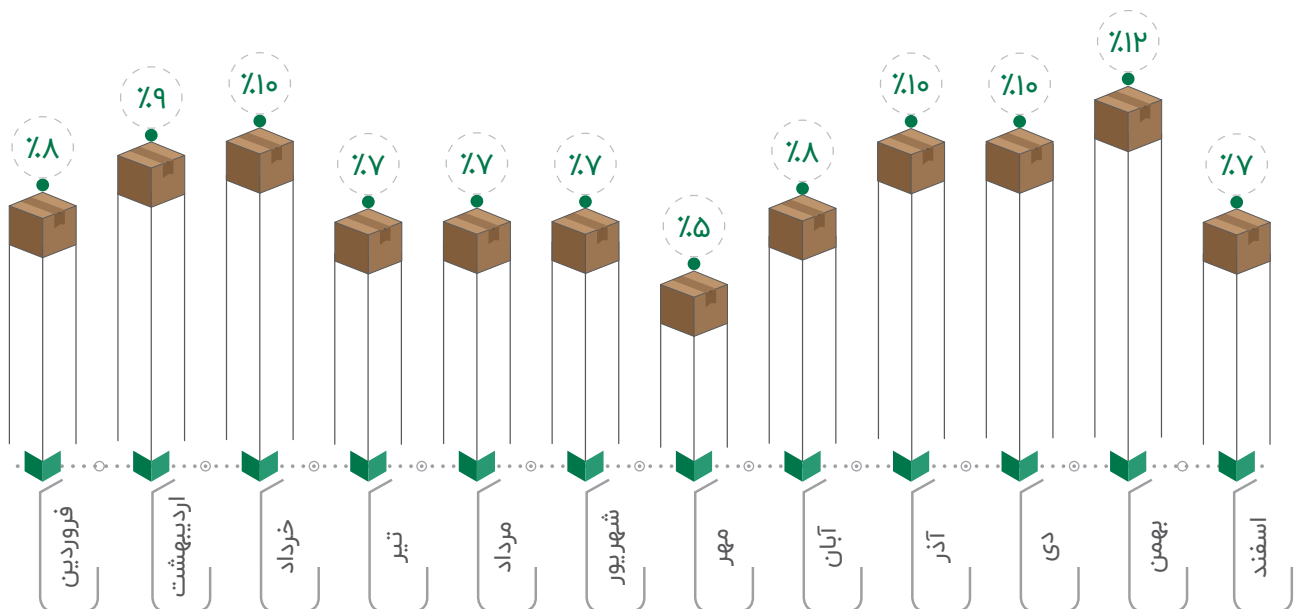
**TIFAXX**  
Courier Service

## سرویس اکسپرس ویژه بین‌شهری (روز آتی) (D+1)

تیپاکس با ارائه سرویس روز آتی تلاش کرده تا بدون درنظرگرفتن مسافت، بسته‌های ارزشمند مشتریان را در روز بعد از جمع‌آوری، به مقصد برساند و از آسیب‌دیدن بسته جلوگیری کند. سرویس ارسال روز آتی، سرویس ارسال بسته‌های تیپاکس در مدت زمان ۲۴ ساعت کاری است. در سال ۱۴۰۱، این سرویس در مسیرهای زیر فعال بود.



## درصد بسته‌های جمع‌آوری شده نسبت به کل





## درصد جمع‌آوری بسته در کشور:

۸۰,۸۵۰

تعداد بسته‌های جمع‌آوری شده

۵۳٪

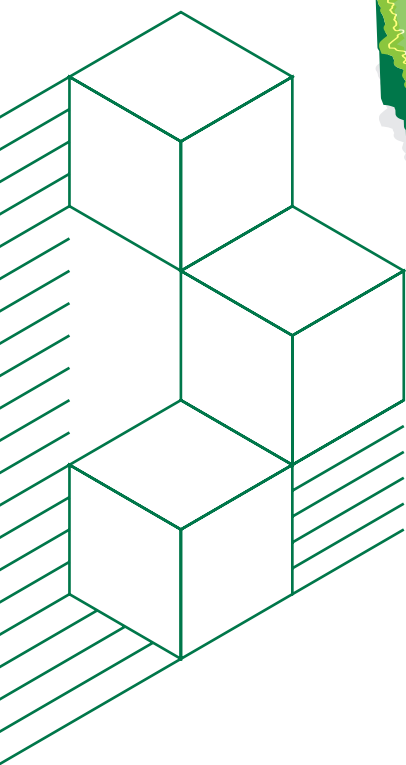
استان‌های دیگر

۱۰٪

خراسان رضوی

۳۷٪

تهران



# | سرویس درون شهری یک روزه |

**TIPAXX**  
Courier Service



W W W . T I P A X C O . C O M

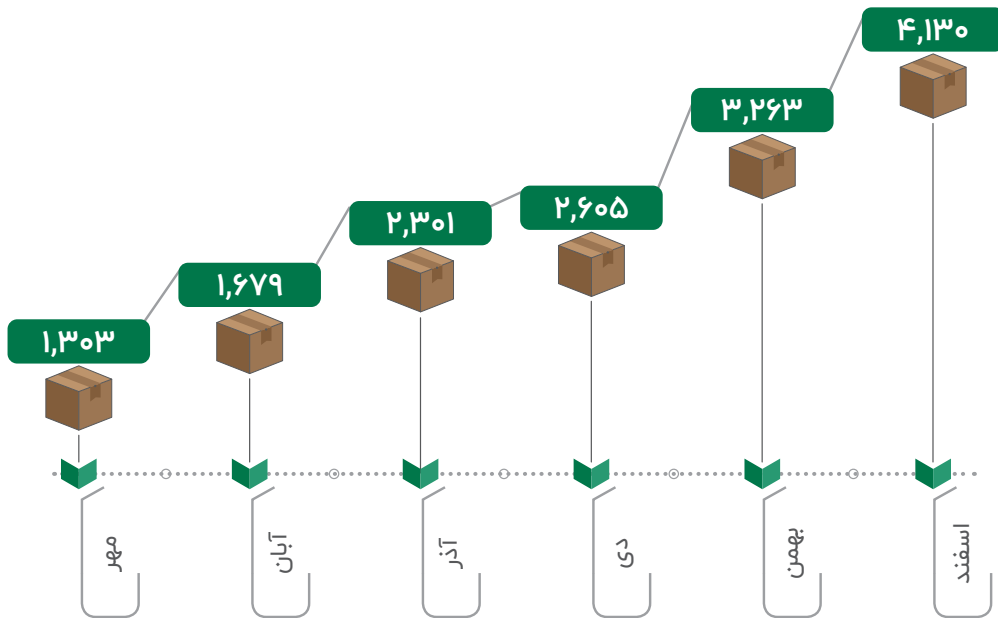


## سرویس درون‌شهری یک‌روزه (روز آتی) (D+1)

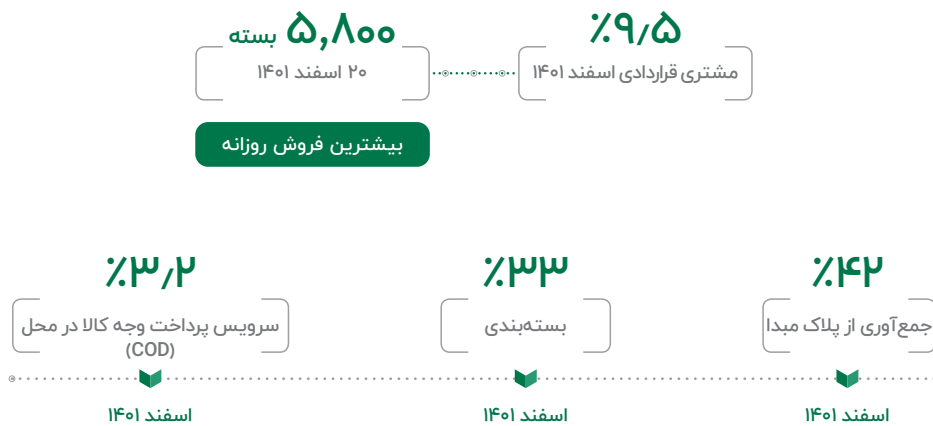
سرویس ارسال بسته درون‌شهری، خدمت انتقال بسته از مبدا به مقصد، درون یک شهر است که به‌صورت پلاک‌به‌پلاک ارائه می‌شود. در این سرویس بسته‌ها روز بعد از جمع‌آوری توزیع می‌شوند. این سرویس در سال ۱۴۰۱، در ۵۷۰ شهر دارای نمایندگی تیپاکس فعال بود.



### میانگین فروش روزانه (تعداد)



### بیشترین فروش به مشتریان قراردادی در یک روز:





۳۳۰ درصد

رشد سرویس درون‌شهری یک‌روزه

۳/۵٪

سایر کلان شهرها

۲/۵٪

البرز

۹۴٪

تهران

۳۰,۰۰۰ تومان

قیمت بسته یک کیلویی، پلاک‌به‌پلاک

۲۰,۰۰۰ تومان

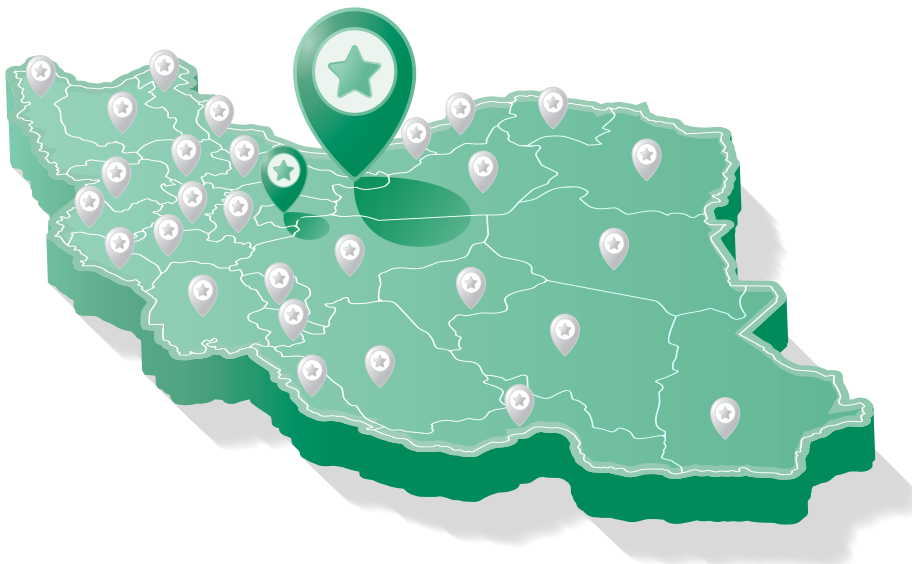
قیمت بسته یک کیلویی، نمایندگی به پلاک مقصد  
(مراجعه به نمایندگی)

۵۸۱,۵۶۸

فروش بسته سال ۱۴۰۱

۶۵۱,۰۰۰ تومان

میانگین ارزش هر بسته



# | سرویس تی بار |

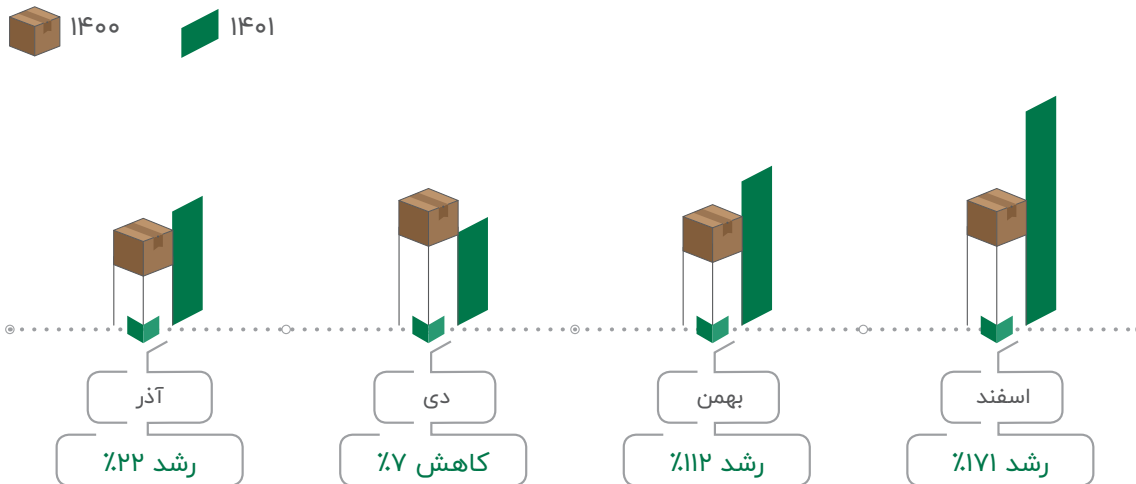
**TIPAX**  
Courier Service



تی بار، سرویس حمل و نقل کالاهای حجیم و سنگین تی پاکس است که به صورت تحویل پلاک به پلاک ارائه می شود و برای مشتریانی که قصد ارسال کالاهایی با وزن بیشتر از ۵۰ کیلوگرم (جرمی یا حجمی) را دارند، بهترین انتخاب محسوب می شود. در سال ۱۴۰۱ این سرویس قابلیت بارگیری و تخلیه از مبدا مشهد به مقصدهای تهران، اصفهان، رشت، اهواز، کرمان، تبریز و شیراز را دارا بود.

W W W . T I P A X C O . C O M

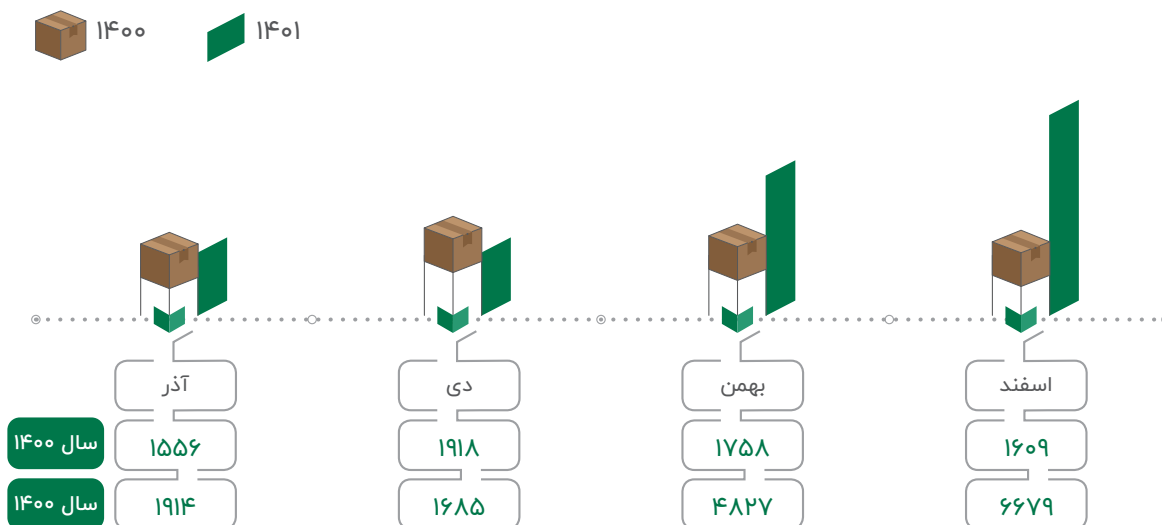
### مقایسه فروش سرویس تی‌بار در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱



### بخشی از فعالیت‌های سرویس تی‌بار در سال ۱۴۰۱:

- در بهمن و اسفند سال ۱۴۰۱، تعداد ۲,۸۶۷ مشتری از خدمت تی‌بار استفاده کردند.
- بیشترین وزن مربوط به یک فقره: ۳۹۶ کیلوگرم
- بیشترین جمع‌آوری: ۳۵۰ فقره در تاریخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۵

### تعداد فروش سرویس تی‌بار در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱



# خدمات تکمیلی |



جبران خسارت

لاکر هوشمند

اقدام و خدمات  
بسته‌بندی

لینک پرداخت امن

سرویس پرداخت وجه کالا در محل  
(COD)

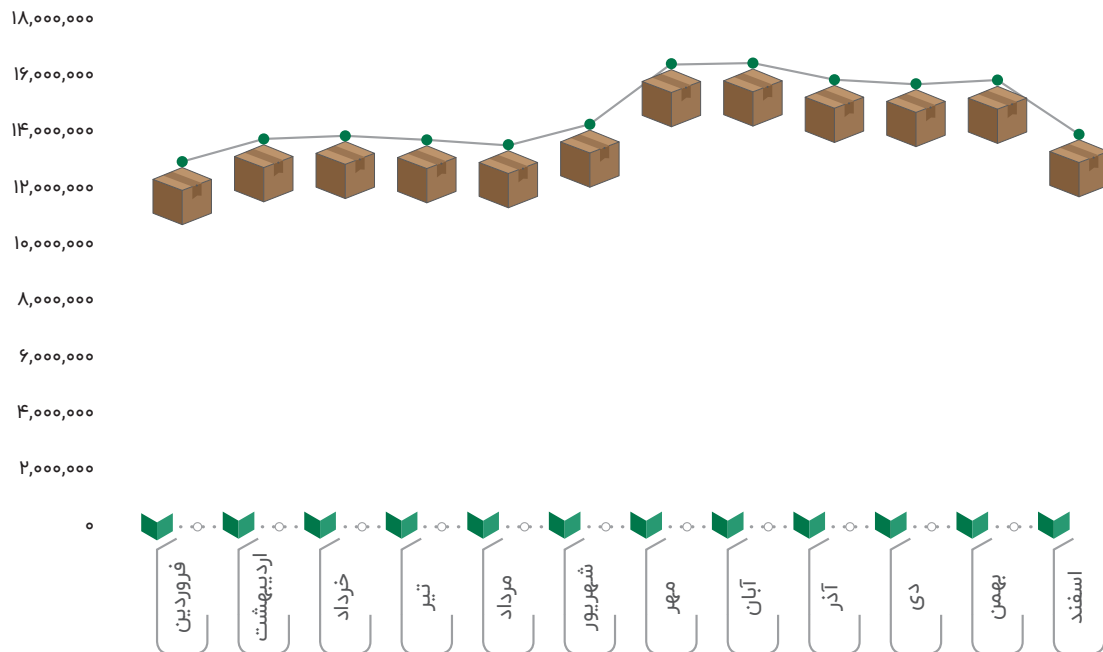
# | جبران خسارت |



## جبران خسارت

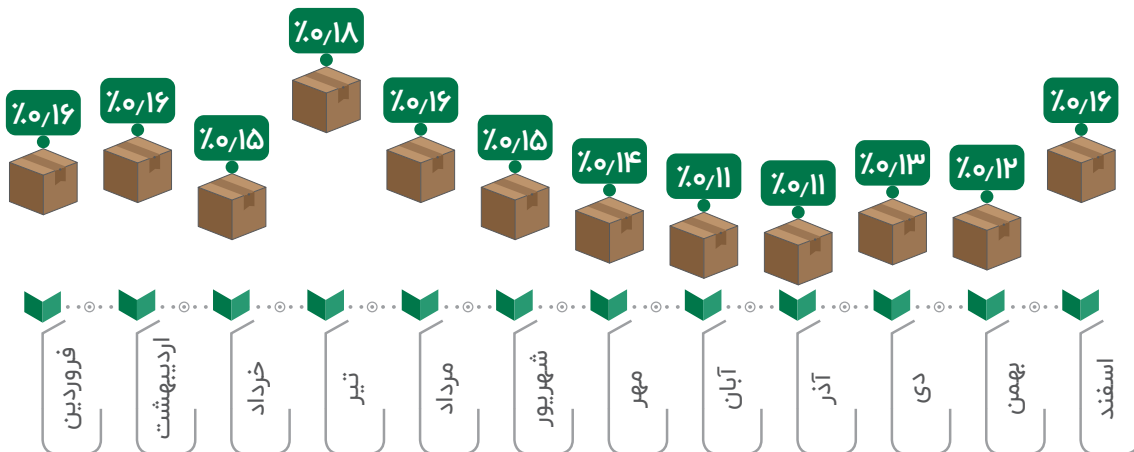
جبران خسارت یکی دیگر از خدمات تیپاکس در راستای حفظ رضایت‌مندی مشتریان در صورت آسیب‌دیدن یا مفقودی احتمالی بسته‌ها است. مشتریان تیپاکس می‌توانند تا سقف ۶۰ میلیون تومان برای بسته و تا سقف ۱ میلیون تومان برای پاکت، از خدمت جبران خسارت بهره‌مند شوند.

## میانگین ارزش بسته



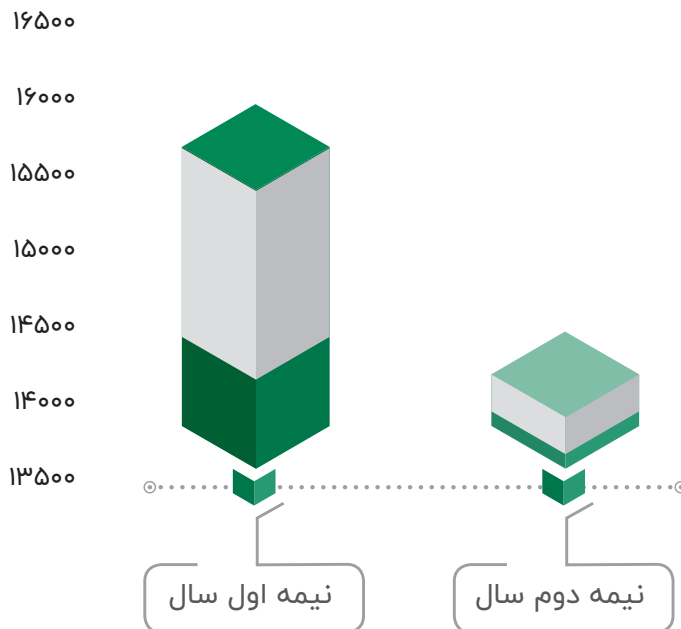


### درصد خسارت به خدمت در سال ۱۴۰۱



### نمودار تعداد مشکلات مشتری ثبت شده در دو نیمه سال ۱۴۰۱

کاهش چشمگیر  
شکایات در نیمه دوم  
سال ۱۴۰۱



# | سرویس بستہ بندے |

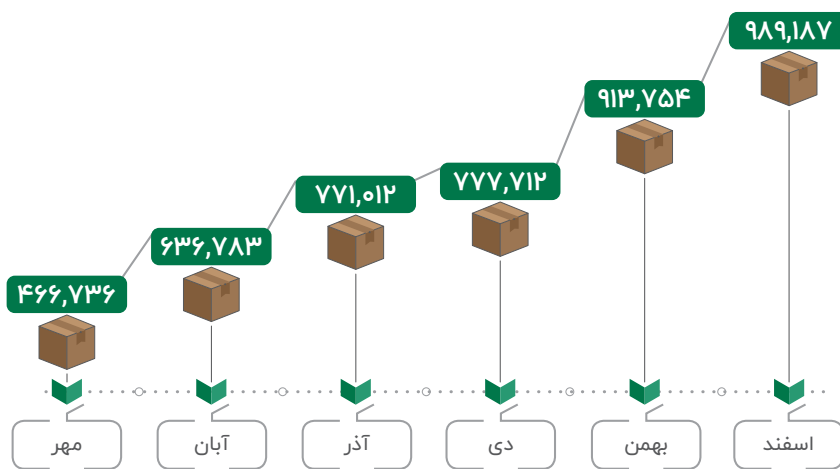
**TIPAXXX**  
Courier Service



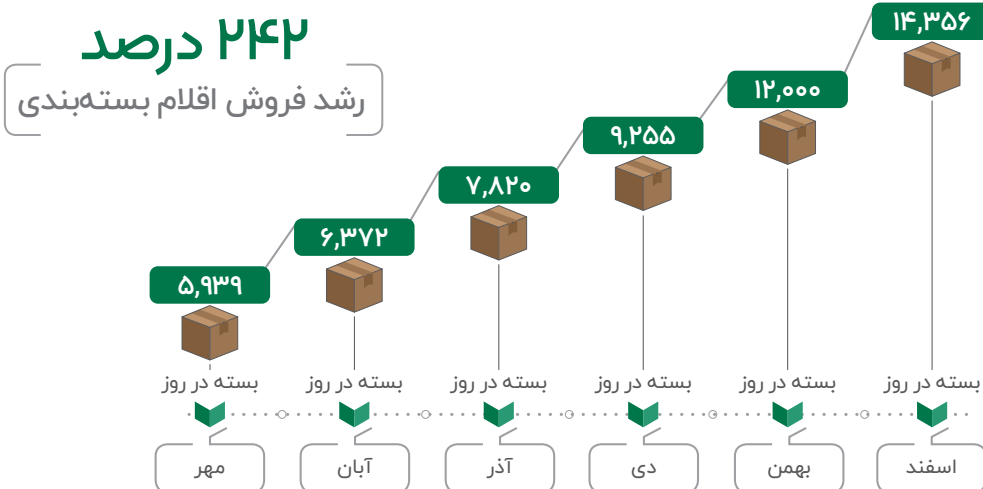
## سرویس بسته‌بندی

یکی از نکات مهم و ضروری در ارسال بسته‌ها، به‌کارگیری بسته‌بندی مناسب است. استفاده از بسته‌بندی مناسب، علاوه بر حفظ امنیت کالا و سلامت بسته، باعث رضایت‌مندی مشتریان از کیفیت خدمات می‌شود. تیپاکس با ارائه کارتن‌ها و پاکت‌های متفاوت براساس ابعاد و وزن بسته، در راستای حفظ سلامت بسته‌های مشتریان کوشیده است. در سال ۱۴۰۱، سرویس بسته‌بندی تیپاکس با افزودن پاکت لمینت و حباب‌دار در سایزهای مختلف، گونی‌های لمینت، نایلون‌های سفید برنرد و همچنین طراحی ۱۱ سایز کارتن ۳ و ۵ لایه، توانست قیمت‌های رقابتی به مشتریان خود ارائه دهد.

### نمودار فروش سرویس بسته‌بندی در نیمه دوم سال



### میانگین تعداد بسته‌بندی در روز





# | لینک پرداخت |

**TIPAXX**  
Courier Service

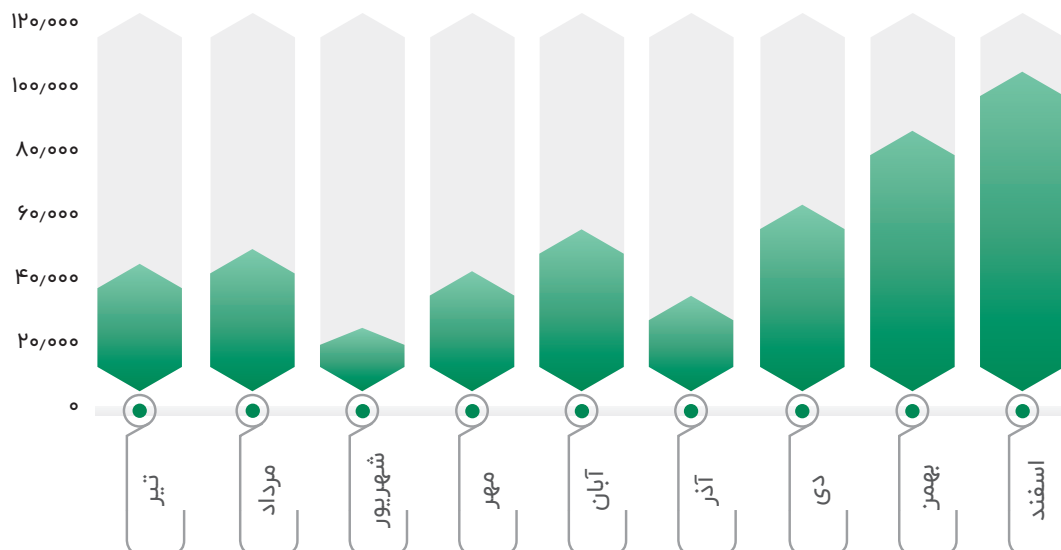


W W W . T I P A X C O . C O M

## لینک پرداخت

لینک پرداخت امن تیپاکس، یکی دیگر از خدمات تیپاکس برای راحتی هرچه بیشتر مشتریان، هنگام پرداخت هزینه ارسال بسته است. لینک پرداخت امن در پیامک رهگیری قرار گرفته و پس از ثبت سفارش، بر حسب شیوه پرداخت انتخاب شده، برای فرستنده، گیرنده و یا هر دو ارسال می‌شود. در واقع لینک پرداخت امن در پرداخت نقدی برای فرستنده، پس‌کرایه برای گیرنده و در پرداخت نقدی-پس‌کرایه برای فرستنده و گیرنده ارسال خواهد شد. از مزایای مهم لینک پرداخت می‌توان به امنیت بالا، سرعت و سهولت در پرداخت اشاره کرد.

### نمودار میزان استفاده از لینک پرداخت در سال ۱۴۰۱



# سرویس پرداخت وجه کالا در مقصد | (COD)

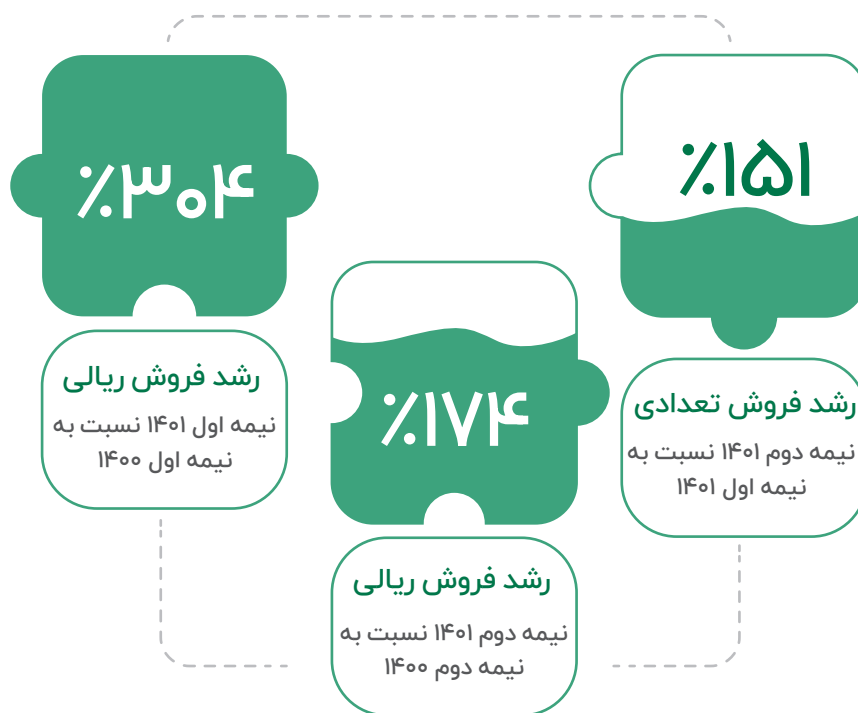




## پرداخت وجه کالا در مقصد (COD)

امروزه باتوجه‌به استقبال گسترده مشتریان از خرید آنلاین، ارائه سرویس پرداخت وجه کالا در محل می‌تواند عاملی موثر در ایجاد اعتماد میان مشتریان نسبت به خرید اینترنتی شود. تیپاکس با ارائه این سرویس به مشتریان قراردادی و صاحبین کسب‌وکار، ضمن سهولت خرید برای مشتریان، به حمایت از کسب‌کارها نیز پرداخته است.

## مقایسه رشد فروش ۶ ماه اول و دوم سال ۱۴۰۱





| لاكر هوشمند |



جابر

به کارت برس  
جای بسته‌ت امنه  
با لاكر هوشمند

**TIPAX**  
Courier Service



## لاکر هوشمند

یکی از خدمات تیپاکس برای تحویل بسته به گیرنده، لاکر هوشمند است. لاکر، صندوقی هوشمند و الکترونیکی است که در مکان‌های مشخص مستقر شده و کارکرد اصلی آن حفاظت، نگهداری و تحویل هر نوع بسته (شامل اسناد و مدارک، وسایل شخصی و ... در محدوده وزنی و ابعادی مشخص) است. با انتخاب گزینه تحویل بسته از لاکر، بسته‌های مشتریان به تیپاکس‌یاران تحویل و تا قبل از ساعت ۱۸ به لاکری که گیرنده یا فرستنده انتخاب کرده است سپرده می‌شوند. به محض بارگذاری بسته در لاکر، پیامک حاوی کد تحویل به همراه آدرس و بازه زمانی برداشت بسته از لاکر، برای مشتری پیامک می‌شود. در آخرین مرحله... گیرنده می‌تواند با استفاده از کد تحویلی که در پیامک برایش ارسال شده است، بسته را در مدت ۲۴ ساعت، حتی روزهای تعطیل، از لاکر هوشمند انتخابی تحویل بگیرد. توجه داشته باشید که این زمان قابل تمدید نبوده و قبل از زمان برداشت بسته، پیامکی برای یادآوری اتمام مهلت تحویل بسته از لاکر هوشمند به گیرنده ارسال خواهد شد. در صورتی که بعد از اتمام مهلت زمان ۲۴ ساعته، گیرنده بسته را از لاکر تحویل نگیرد، بسته توسط تیپاکس‌یار از لاکر خارج شده و به مبدا عودت داده خواهد شد.

## روش‌های انتخاب لاکر

- ثبت توسط نماینده مبدا
- ثبت در مای تیپاکس
- تغییر مسیر به لاکر توسط مشتری در پیامک ثبت قرارداد

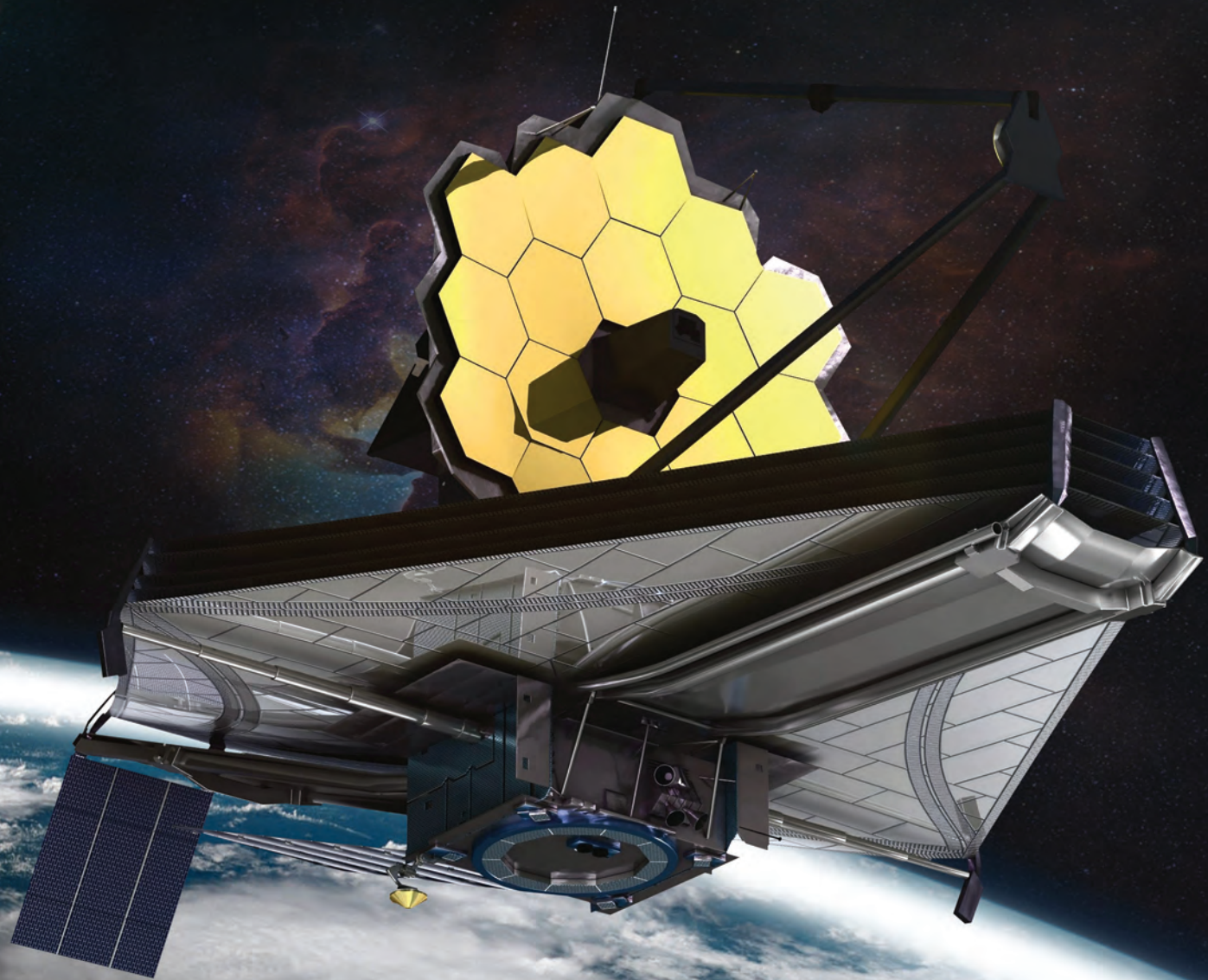
## برخی از مزایای سرویس لاکر

- امنیت و اطمینان بالا
- سهولت در استفاده امکان تحویل بسته در روز و شب
- مقاومت در برابر شوک، ضربه و شرایط آب‌وهوایی مختلف
- امکان تحویل بسته در ۷ روز هفته و تعطیلات



# ۱۱,۱۴۳,۷۸۷,۸۸۴ کیلومتر

مجموع مسافتی که تمام بسته‌های تیپاکس در سال ۱۴۰۱، از مبدا تا مقصد پیموده‌اند، ۵۲۰۰ برابر فاصله‌ای است که تلسکوپ فضایی جیمز وب از زمین طی کرده تا در مدار خود قرار گیرد.



# | خدمات مشتریان |





## از هر ۱۰۰ بسته ارسالی

در سال ۱۴۰۰، ۶ مورد با ثبت شکایت همراه بود،  
این تعداد در سال ۱۴۰۱، به ۵ مورد کاهش پیدا کرد.



نرخ پاسخگویی



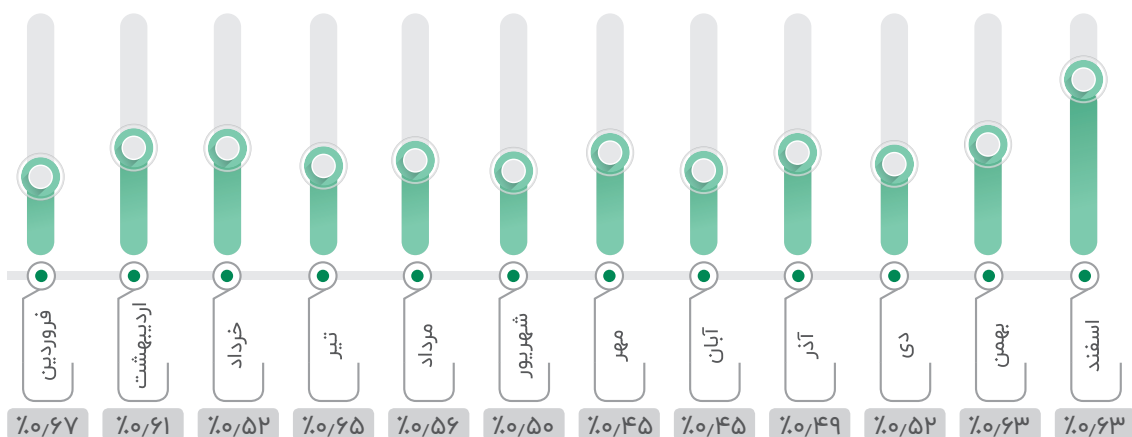
\*\*\*  
%۸۸

آبان ماه

گزارش نسبت مشکلات مشتری به خدمت کل تایید شده

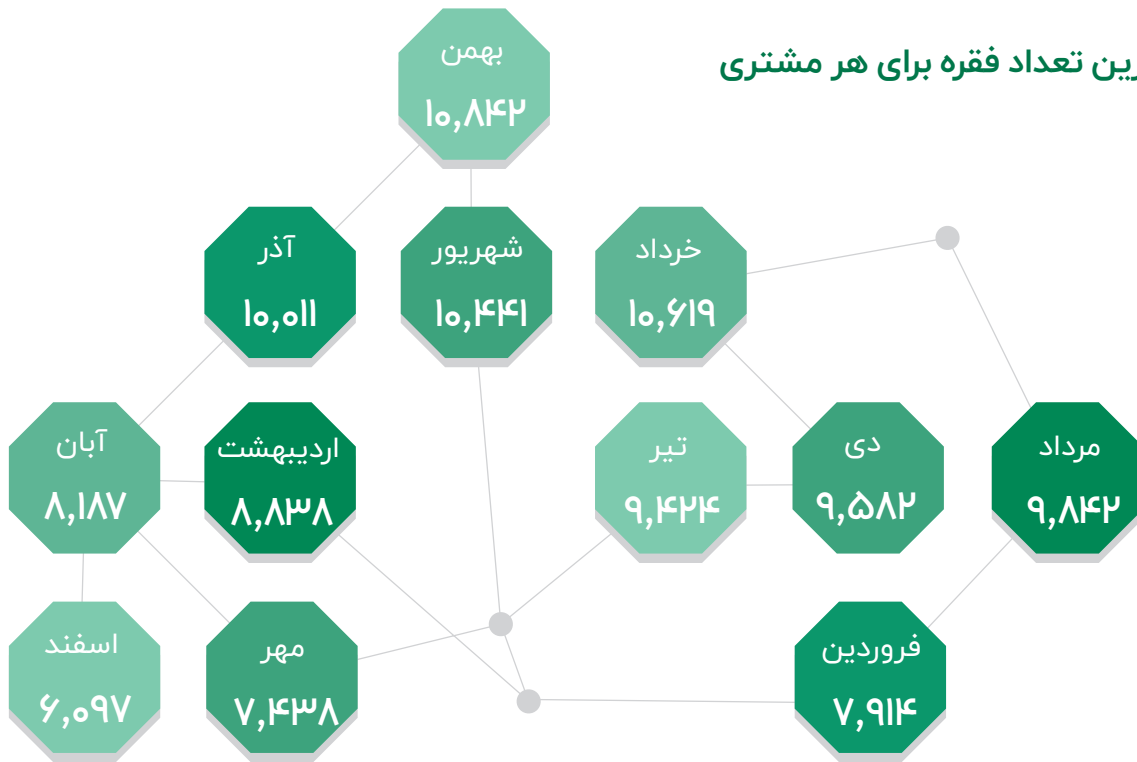
%۰٫۵۶

نسبت مشکلات مشتری به خدمت کل

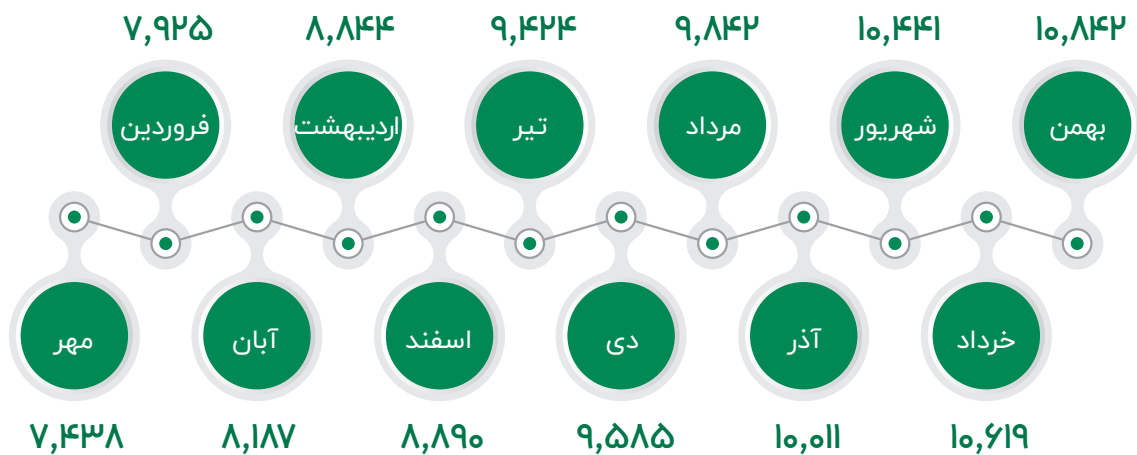


### مشتریان وفادار تیپاکس در سال ۱۴۰۱

بیشترین تعداد فقره برای هر مشتری



بیشترین تعداد قرارداد برای هر مشتری



بیشترین تعداد مشتری در یک روز



۶۰،۴۲۷ نفر



**TIPAX**  
Courier Service



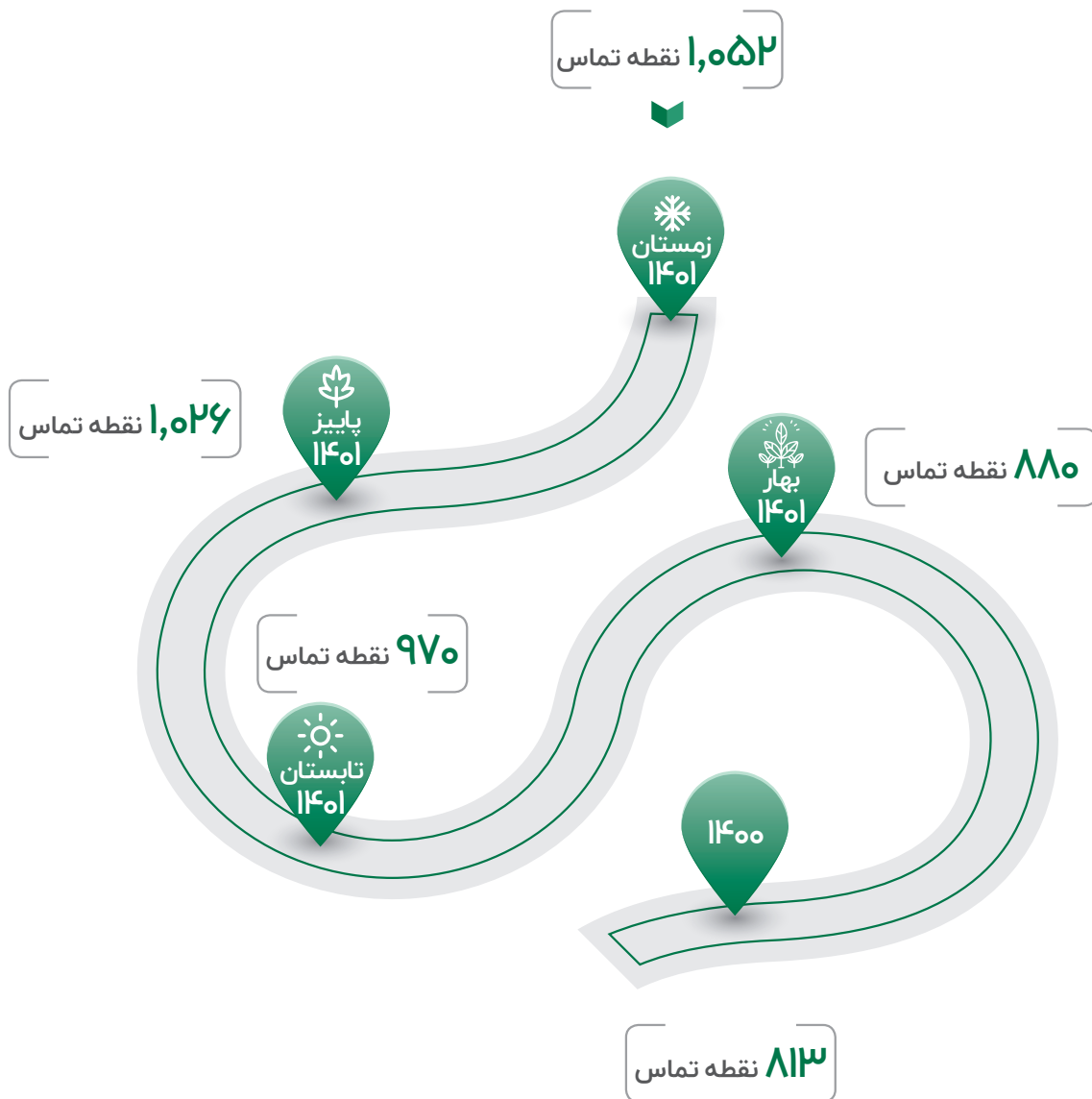
توسعه نمایندگی در همه استان‌ها و کشور،  
حتی شهرها و کوچک با جمعیت ۳۰۰۰ نفر



W W W . T I P A X C O . C O M



## مقایسه رشد شبکه نمایندگی‌های تیپاکس در سال‌های ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱

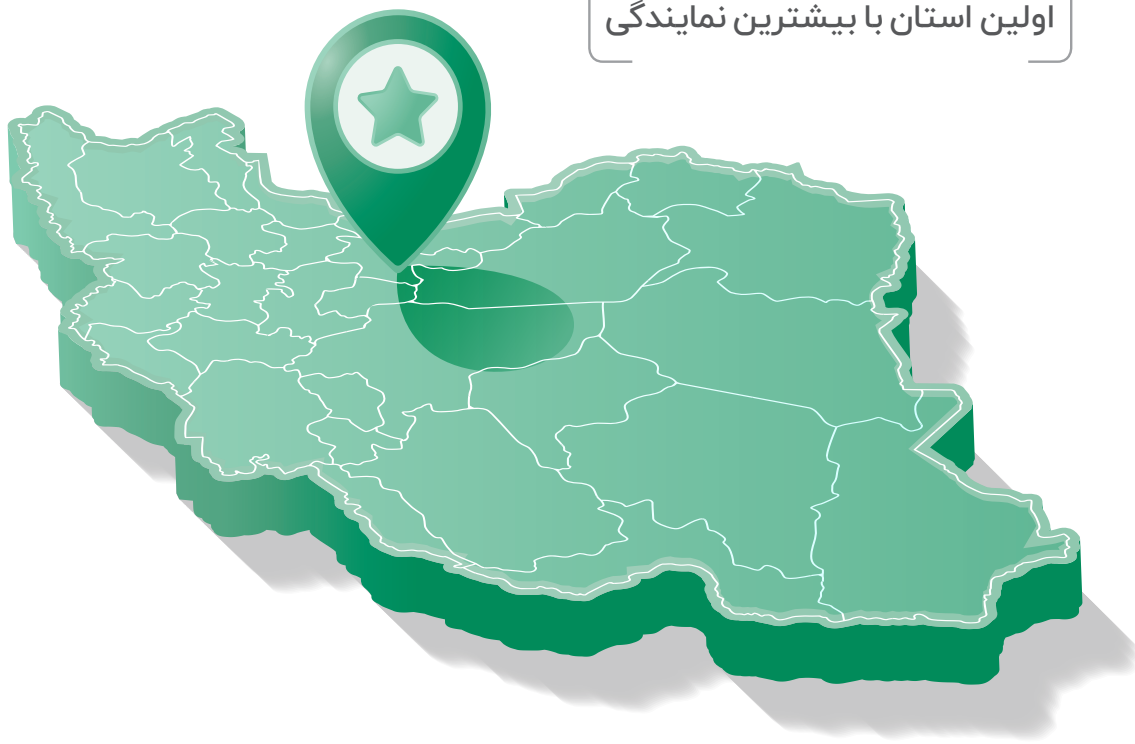


## گسترده‌ترین پوشش تیپاکس در استان‌های کشور

۱۳	چهارمحال بختیاری	۲۹	کرمان	۲۱۷	تهران
۱۲	ایلام	۲۷	بوشهر	۸۱	فارس
۱۲	زنجان	۲۲	سیستان بلوچستان	۷۱	اصفهان
۱۲	سمنان	۲۰	کردستان	۶۴	گیلان
۱۲	قزوین	۱۸	کرمانشاه	۵۵	خراسان رضوی
۱۱	قم	۱۸	گلستان	۴۸	آذربایجان شرقی
۱۱	لرستان	۱۸	مرکزی	۴۷	خوزستان
۹	کهگیلویه و بویراحمد	۱۷	همدان	۴۷	مازندران
۸	خراسان شمالی	۱۷	یزد	۴۴	هرمزگان
۷	خراسان جنوبی	۱۳	اردبیل	۳۱	آذربایجان غربی
				۳۰	البرز

## تهران با ۲۱۷ نمایندگی

اولین استان با بیشترین نمایندگی



## افتتاح نمایندگی در کم جمعیت‌ترین شهرها در سال ۱۴۰۱

رستم کلا	میامی	هرند	بوکان
شهرک صنعتی	مهرستان	میمه و وزوان	دولاب
میرجاوه	جالق	گوگد و گلشهر	کارون
شریف آباد	ادیمی	مورچه خورت	بجستان
فسا	جنت شهر	پیربکران	قادر آباد
خرم اباد	جویم	مهران	کیاکلا
کیار	بیرم	کلیبر	فامنین
عالیشهر	موچش	بازرگان	سقز
دهاقان	بانه	ریز	خشکبیجار
کاکي	رودبنه	بندرعامری	رکن آباد
صفادشت	آستارا	فردوسیه	صفی آباد
فنوچ	عباس آباد	نصیرشهر	میناب
هفتگل	بهنمیر	فریمان	ارسنجان
رمکان	کمیجان	حکم آباد	بوانات
میانرود	تیرور	ترتت حیدریه	فرادنبه
کردآباد	بشاگرد	بهبهان	ایرانشهر
گروگ	گلدشت	لالی	کیانمهر
نرماشیر	کوهستک	شوش دانیال	سردشت
دماوند	فیروزان	مسجد سلیمان	چوبر
	خمام	ملاثانی	شیرود
	هلور	هیدج	نمین
	اندیمشک	ایوانکی	ورزنه



شهر لیسار

با ۳,۴۰۰ نفر جمعیت



شهر بنجار

با ۳,۷۰۰ نفر جمعیت



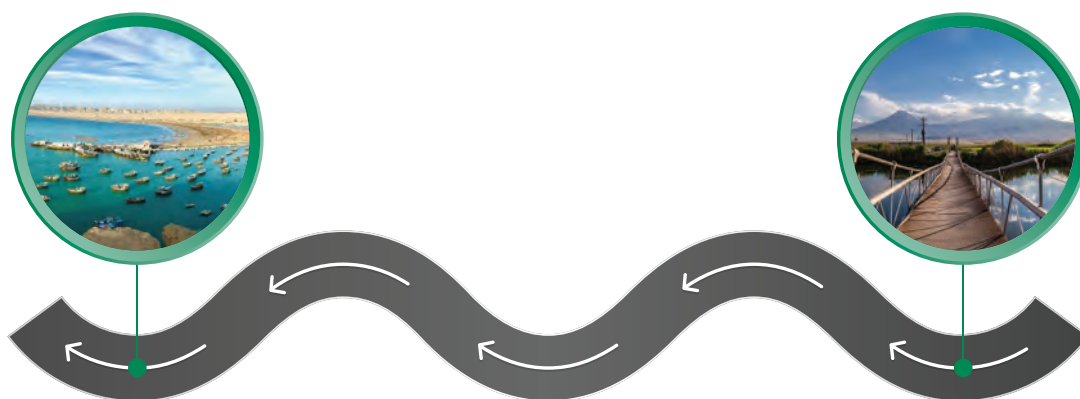
شهر علا مرودشت

با ۴,۰۶۸ نفر جمعیت

### درصد وفاداری و باسابقه‌ترین نمایندگان

سال	نماینده	سال	نماینده
۱۸ سال	سبزوار - بیهق	۵۰ سال	اصفهان - چهارباغ
۱۸ سال	پلاسکو	۴۲ سال	همدان - انبار نفت
۱۶ سال	امیرکبیر	۳۰ سال	مشهد - معلم
۱۴ سال	قائم‌شهر - خیابان بابل	۲۸ سال	جاجرود
۱۲ سال	کاشان - کویر	۲۷ سال	اهواز - نادری
۱۰ سال	تبریز - صائب تبریزی	۲۷ سال	قوام
۱۰ سال	صبا	۲۴ سال	یزد - جمهوری
۱۰ سال	صادقیه	۲۲ سال	ایلام - اشرفی اصفهانی

### فاصله دورترین و نزدیک‌ترین نمایندگان به یکدیگر

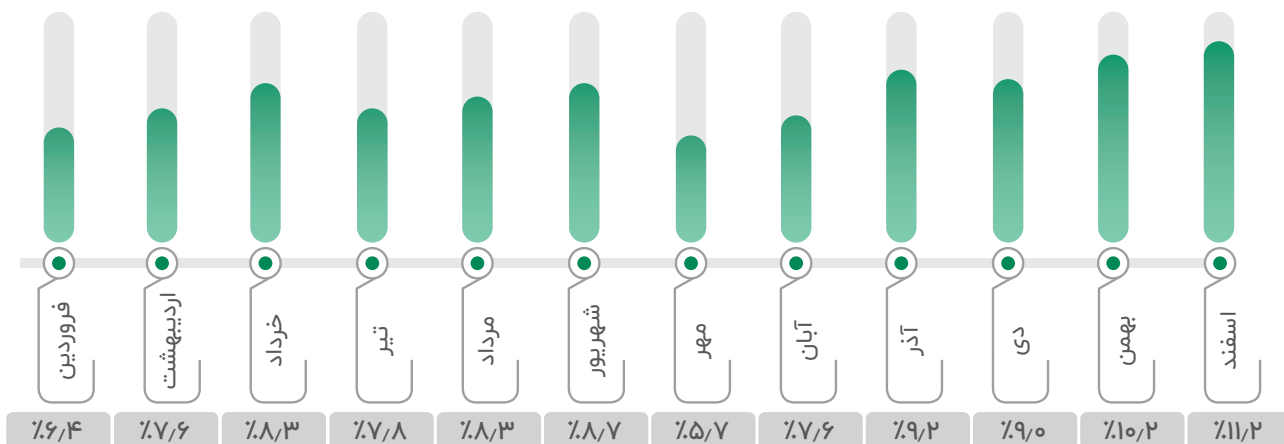
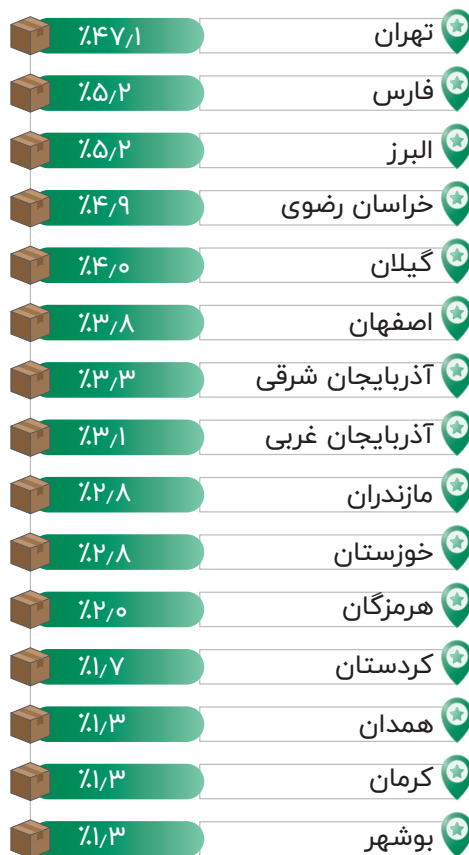


نمایندگی چابهار ..... ۲,۶۵۸ کیلومتر ..... نمایندگی بازرگان

# درگاه‌های فروش |



### نمودار استان با بیشترین سهم فروش



# | ناوگان حمل و نقل |



**TIPAXX**  
Courier Service

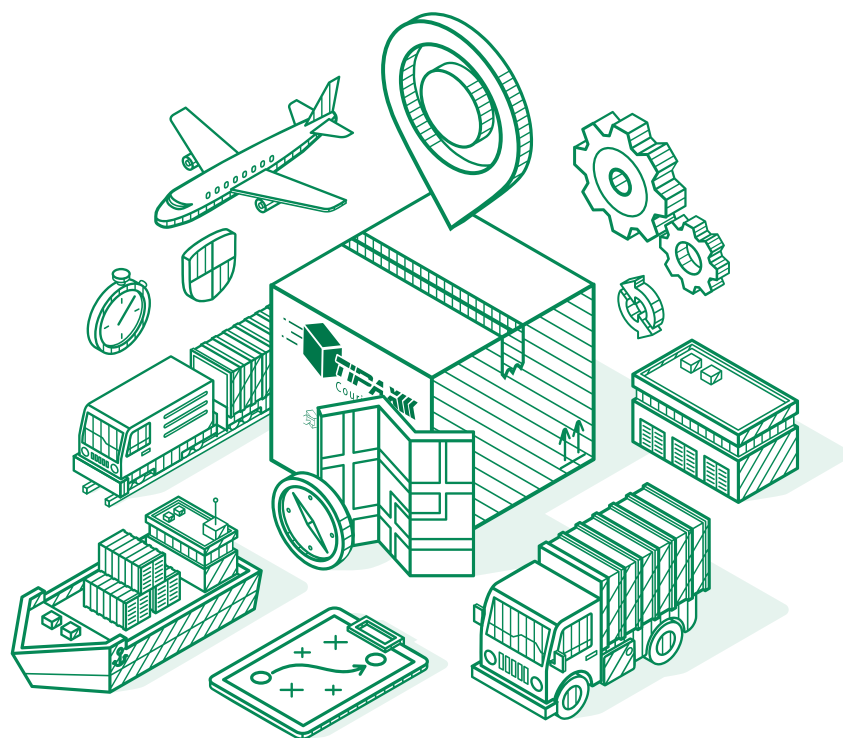


## ناوگان حمل‌ونقل

در سال ۱۴۰۱، رشد فزاینده خریدهای اینترنتی و تجارت الکترونیک نیاز به توسعه بخش حمل‌ونقل را افزایش داد. همچنین رشد گسترده دامنه فعالیت شرکت تیپاکس موجب افزایش تعداد و تنوع ناوگان فعال به‌منظور تامین سرویس‌های گوناگون شد. به‌همین‌منظور زمینه استقلال واحد ترابری، به‌عنوان شرکت حمل‌ونقل، برای ارائه سرویس تخصصی، با کیفیت رقابتی و اقتصادی فراهم آمد.

### از جمله اقدامات ناوگان حمل‌ونقل تیپاکس در سالی که گذشت به‌شرح زیر است:

- ۷۸۰ دستگاه ناوگان بین‌شهری فعال در سال ۱۴۰۱
- ۳۰۰۰ دستگاه ناوگان درون‌شهری فعال در سال ۱۴۰۱
- تجهیز ۹۷ درصد کل ناوگان به جی‌پی‌اس در سال ۱۴۰۱
- راه‌اندازی سرویس ارسال هاب‌به‌هاب و ارسال اکسپرس در راستای توسعه خدمات تیپاکس
- جذب حامل‌های ده‌چرخ ۲۶ تن در مسیرهای اصلی، در راستای کاهش هزینه، افزایش سرعت حرکت و افزایش حجم بارگیری برای اولین بار

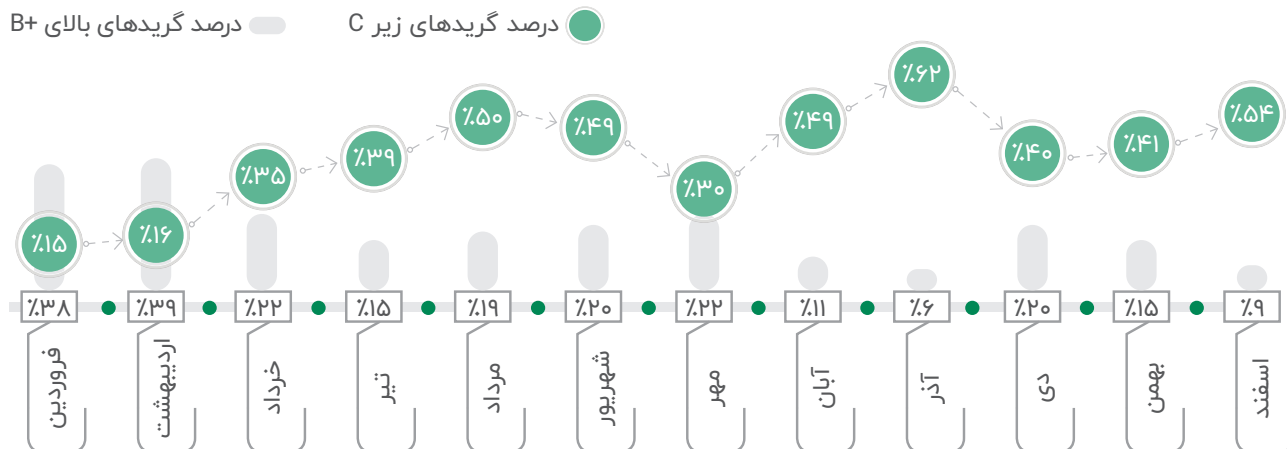


# | واحد ارتقاء و آموزش |



**TIPAXX**  
Courier Service

## رشد نمایندگان در سال ۱۴۰۱

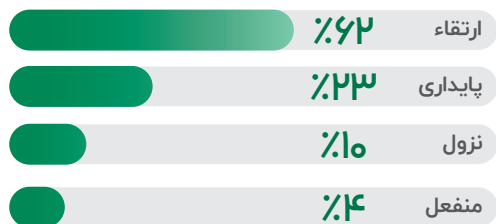


## اقدامات اصلاحی

### ارتقاء

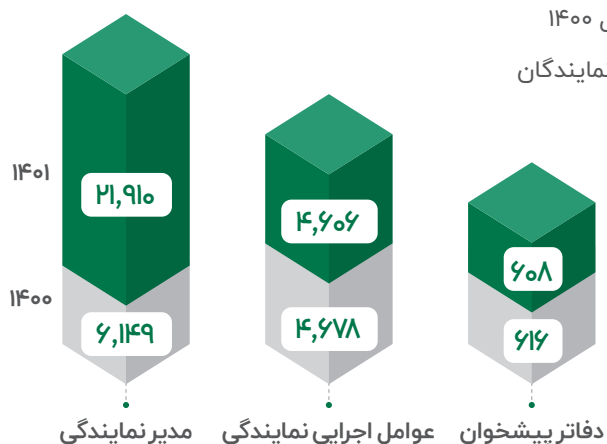
نتایج اقدامات واحد ارتقاء در خصوص نمایندگان فعال:

- بهبود و ارتقاء عملکرد ۶۲٪ از نمایندگان از گزیده‌های پایین به بالا
- تثبیت و حفظ عملکرد مناسب ۲۳٪ در گزیده‌های بالا

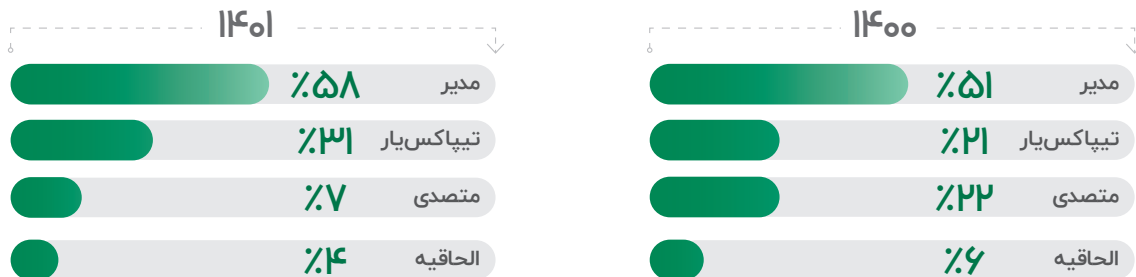


## مقایسه نفرات آموزش دیده در سال‌های ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱

- رشد ۱۴۰ درصدی آموزش عوامل نمایندگی‌های تیپاکس نسبت به سال ۱۴۰۰
- رشد ۲۵۰ درصدی تمرکز آموزش در ارتقاء سطح مهارت‌های مدیریتی نمایندگان

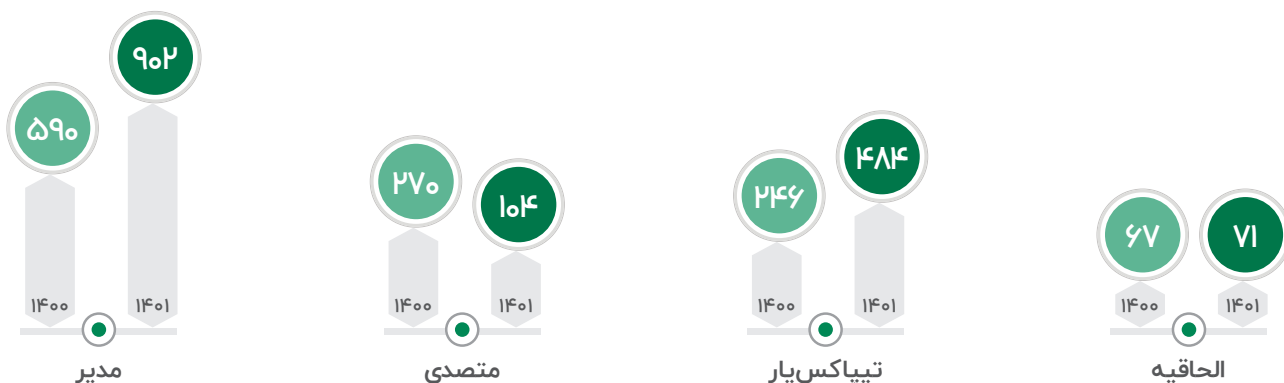


### مقایسه درصد فراوانی شرکت‌کنندگان در آموزش



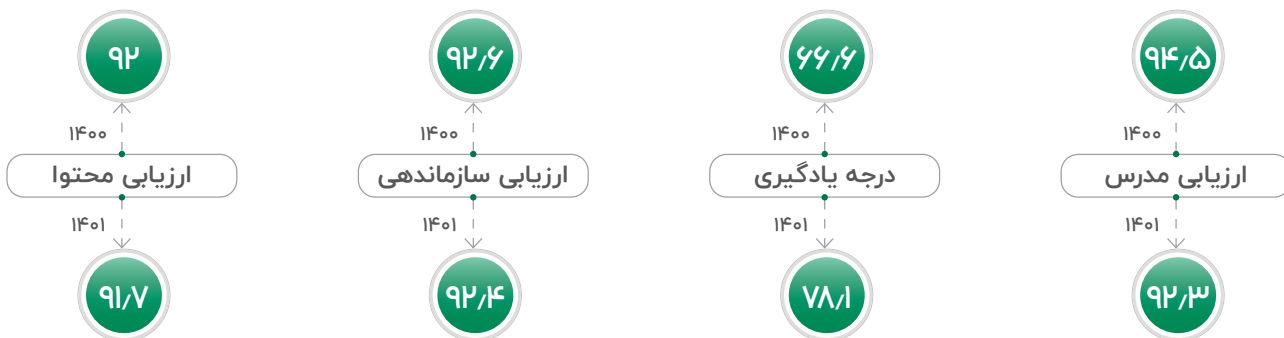
### نمودار مقایسه‌ای صدور گواهی‌نامه آموزشی

رشد ۳۵ درصدی صدور گواهی‌نامه آموزشی در سال ۱۴۰۱ نسبت به سال ۱۴۰۰



### نتایج فرم واکنش (LMS)

واحد آموزش در سال ۱۴۰۱ در کنار حفظ شاخص‌های واکنشی مدرس، محتوا، سازماندهی در سطح بالای ۹۰ درصد، موفق به بهبود شاخص درجه یادگیری به میزان ۱۲ درصد شد.



| تیپاکس و تجارت الکترونیک |



| پلتفرم جامع ای تیپاکس |



**e TIFAXX**  
e-commerce  
[www.etipaxco.com](http://www.etipaxco.com)



**TIFAXX**  
Courier Service

## ای‌تیپاکس (e-tipax)

پلتفرم جامع e-tipax، خدمتی نوین با تمرکز در حوزه تجارت الکترونیک (e-commerce) است که در بستر وب، به ارائه راه‌حل‌های دیجیتالی مدیریت سفارش‌های پستی برای فروشندگان و مشتری می‌پردازد. این خدمت می‌تواند یکی از اصلی‌ترین فعالیت‌های حمل‌ونقل پستی مانند ثبت سفارش، جمع‌آوری پلاک‌به‌پلاک، ارسال، رهگیری و گزارش‌گیری را به شکلی ساده و مدرن به مشتریان ارائه دهد.

۴۲۰,۰۰۰

تعداد سفارش‌های ثبت شده



## برخی از ویژگی‌های پلتفرم e-tipax

- ◀ ارائه رایگان داشبورد عملیاتی مدیریت سفارش
- ◀ امکان برآورد هزینه، ثبت سفارش، مدیریت مشتریان و سفارش‌ها، رهگیری بسته‌ها، مدیریت آدرس‌ها، بسته‌ها و...
- ◀ پنل مدیریت عملیات مالی
- ◀ امکان تخصیص اعتبار به مشتریان
- ◀ امکان مشاهده وضعیت مالی و عملیاتی
- ◀ دریافت گزارش‌های مالی و عملیاتی
- ◀ ارائه خدمات COD
- ◀ ارائه رایگان لایه سرویس (API)
- ◀ امکان ثبت سفارش کلیه فروشگاه‌های آنلاین در نسخه دوم وب‌سرویس
- ◀ مکانیزه کردن فرآیند ثبت و ابطال سفارش
- ◀ امکان استعلام قیمت و نمایش به مشتری
- ◀ تخصیص بارکد انحصاری به ازای هر سفارش ثبت شده
- ◀ پرینت لیبل و بارکد سفارش پس از اتمام ثبت سفارش
- ◀ ارائه رایگان پلاگین حمل‌ونقل تیپاکس (مخصوص سایت‌های ساخته شده با وردپرس)
- ◀ امکان استفاده از تمامی خدمات ارائه شده در لایه سرویس از طریق پلاگین حمل‌ونقل تیپاکس
- ◀ رهگیری آنلاین
- ◀ امکان مشاهده آخرین وضعیت بسته در ای تیپاکس
- ◀ ارائه جزئیات قیمت خدمات
- ◀ امکان مشاهده مبلغ جزئیات سفارش
- ◀ امکان مشاهده مبلغ کل سفارش در جزئیات سفارش
- ◀ سیستم تیکتینگ آنلاین
- ◀ امکان ثبت درخواست در قالب تیکت و امکان بستن تیکت از طرف اپراتور و مشتری
- ◀ پاسخ‌گویی به تمامی سوال‌های مالی، اعتباری، پشتیبانی فروش، پشتیبانی مشتریان و پشتیبانی فنی
- ◀ مدیریت سفارش‌های چند مقصدی
- ◀ امکان جمع‌آوری بسته‌های پستی از چند نقطه
- ◀ امکان ارسال بسته‌های پستی به چند مقصد

# اپلیکیشن های تیپاکس |

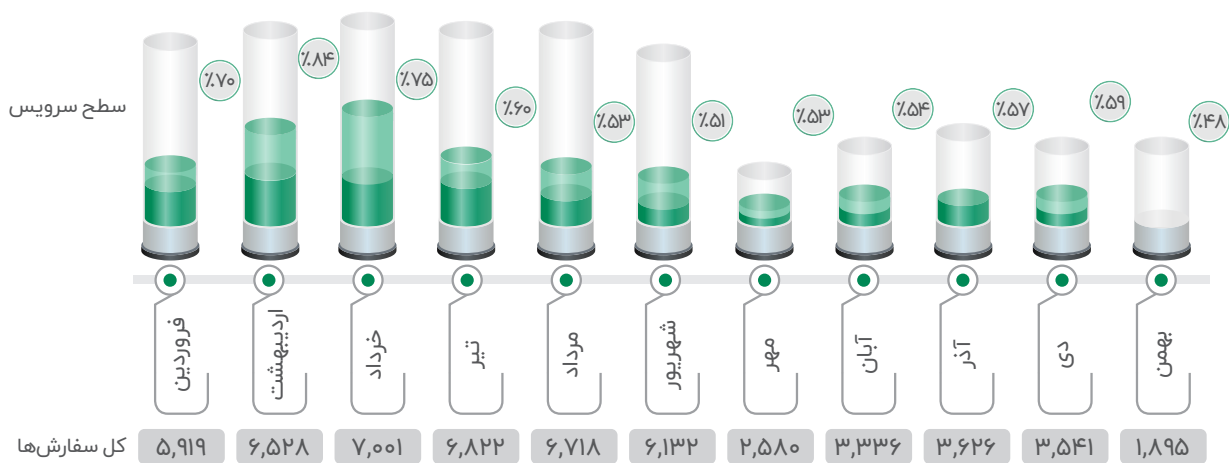
mytipax.tipaxco.com



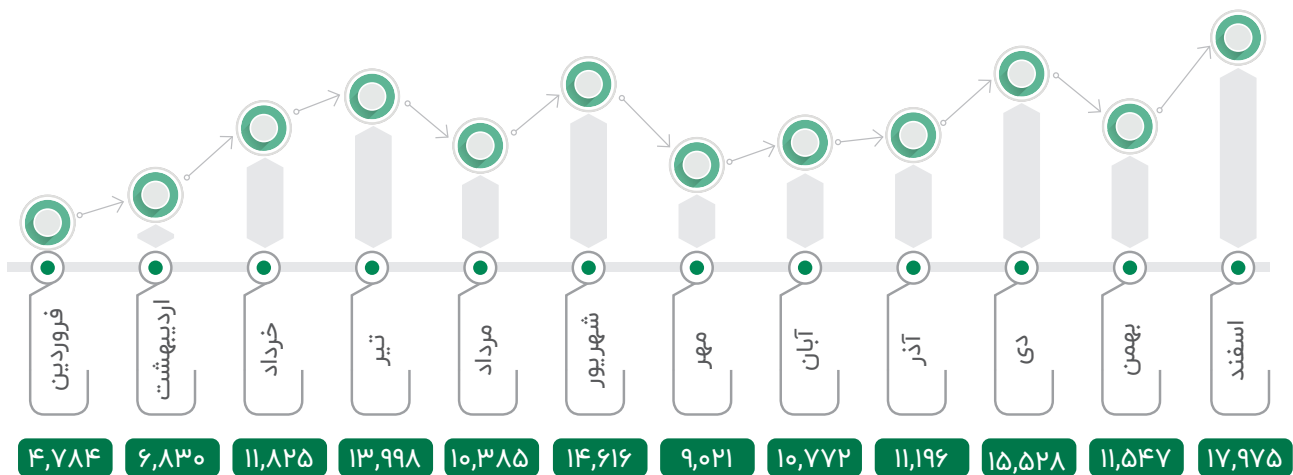


مای تیپاکس، اپلیکیشن ثبت سفارش تیپاکس بر بستر وب و تلفن همراه است که پس از نصب، تمامی خدمات ثبت سفارش، پیگیری و انجام عملیات ارسال تا دریافت یک بسته را پشتیبانی می‌کند. مشتریان می‌توانند با مای تیپاکس، در هر ساعتی از شبانه‌روز به برآورد قیمت، برآورد زمان ارسال و ثبت سفارش بپردازند. سفارش‌های ثبت شده در اسرع وقت و در ساعت کاری توسط تیپاکس‌یار جمع‌آوری و ارسال خواهند شد.

### عملکرد اپلیکیشن مای تیپاکس در سال ۱۴۰۱



### تعداد ثبت‌نام ماهانه در اپلیکیشن مای تیپاکس



# | هاب مکانیزه |



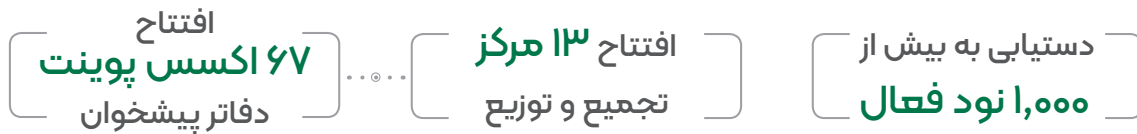
تهاب، یکی از شرکت‌های هلدینگ فاخر، با دارا بودن مدرن‌ترین هاب مکانیزه در خاورمیانه، عملیات مرتب‌سازی و دسته‌بندی بسته‌های ارسالی مشتریان تیپاکس را در کم‌ترین زمان ممکن، امکان‌پذیر می‌کند. تهاب با مساحتی بالغ بر ۷۱۰۰ متر مربع و قابلیت مرتب‌سازی روزانه ۱۲۰ هزار بسته، از سال ۱۳۹۷ در کنار تیپاکس بوده و عضوی جدایی‌ناپذیر در ارسال بسته‌های مشتریان است.

| توسعه کسب و کار |

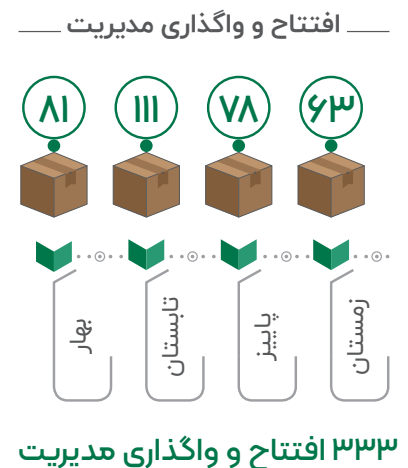
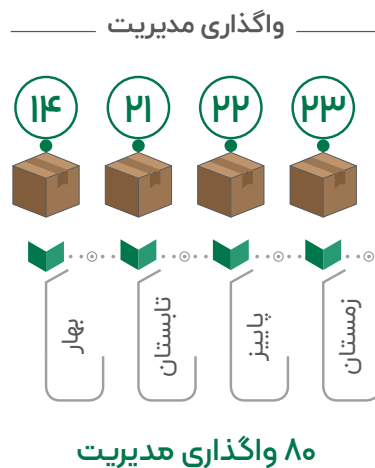
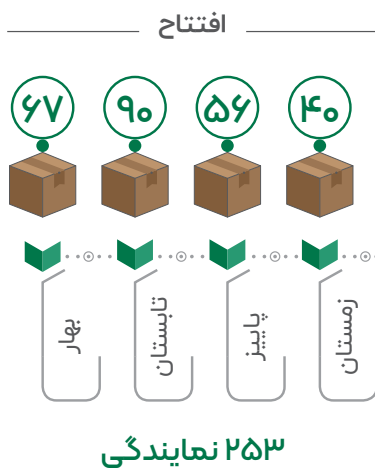


**TIPAXX**  
Courier Service

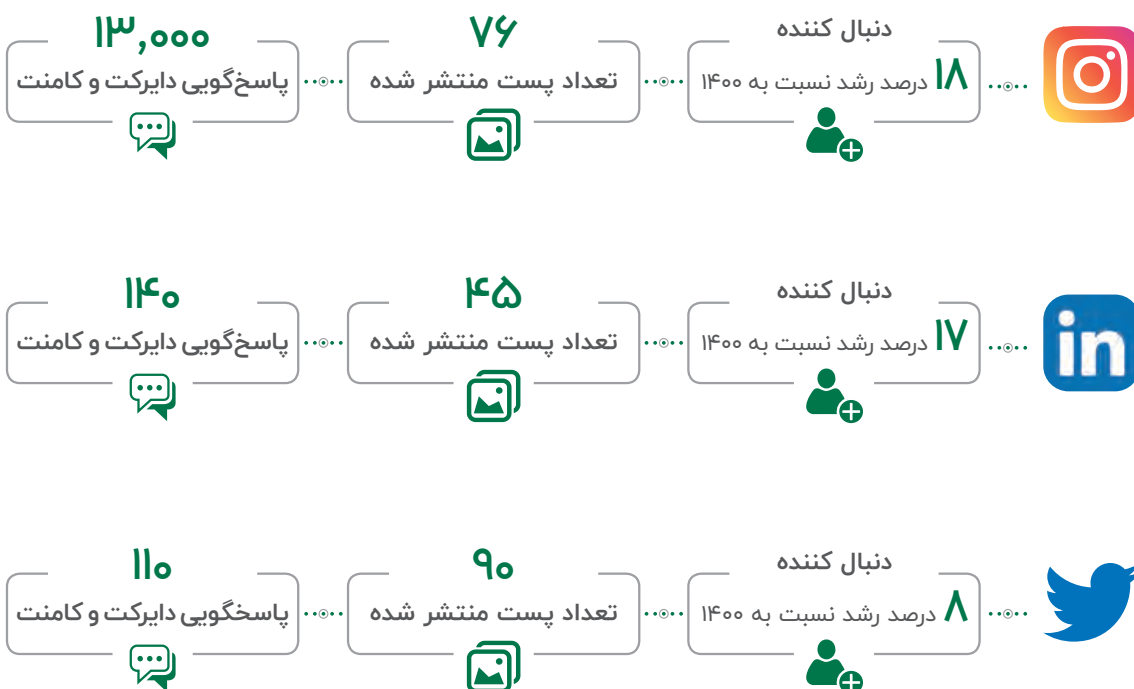
دستاوردهای واحد توسعه کسب‌وکار در سال ۱۴۰۱: 



رند افتتاح نمایندگی‌ها در سال ۱۴۰۱



## شبکه‌های اجتماعی تیاپاکس





۴۵,۰۹۸,۱۹۹



تعداد کل بازدید سایت در سال ۱۴۰۱

۲۶,۸ ۷۳,۲



درصد بازدید سایت در سال ۱۴۰۱

بازدید ۴۰۶,۹۸۴

پربازدیدترین روز سال  
۲۵ اسفند ۱۴۰۱

### مهم‌ترین دلایل ورود افراد به وبسایت تیپاکس بر حسب درصد مراجعه



### بیشترین بازدیدکنندگان وبسایت تیپاکس از این استان‌ها بوده‌اند:



# | سرمایہ ہاے انسانی و پشتیبانی تیپاکس |



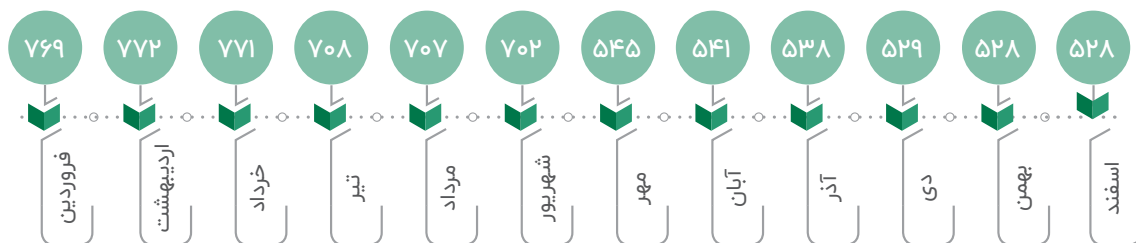
**TIPAX**  
Courier Service

## همکاران صف و ستاد در سال ۱۴۰۱

### تعداد همکاران صف و ستاد



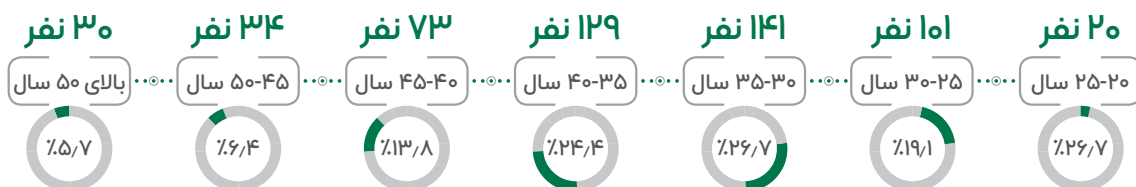
### روند فراوانی همکاران



## ۳۴ سال

میانگین سن

### سن همکاران صف و ستاد





### رده سازمانی همکاران صف و ستاد

➤ ۶۳ نفر کارگر	٪۱۱٫۹
➤ ۹۲ نفر کارمند	٪۱۷٫۴
➤ ۲۶۰ نفر کارشناس	٪۴۹٫۲
➤ ۶ نفر مسئول	٪۱٫۱
➤ ۳۶ نفر سرپرست	٪۶٫۸
➤ ۵۰ نفر رئیس	٪۹٫۵
➤ ۲۱ نفر مدیر	٪۴٫۰

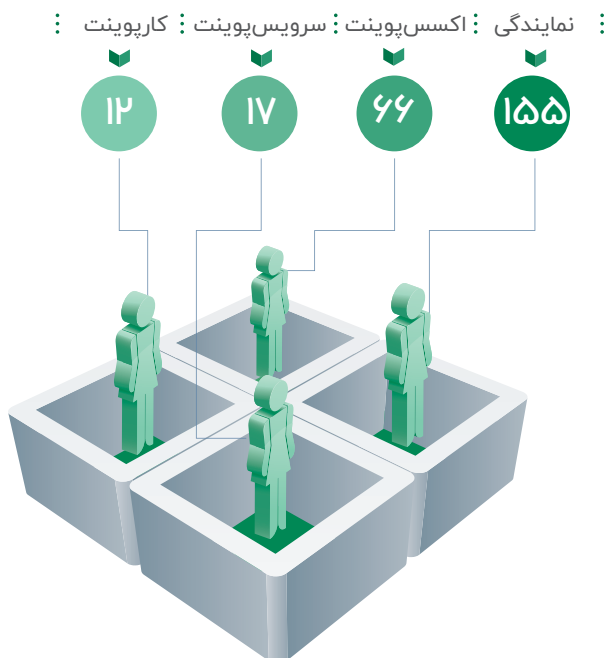


### سابقه کار همکاران صف و ستاد

➤ ۱۵۴ نفر کمتر از ۱ سال	٪۲۹٫۲
➤ ۱۳۹ نفر ۱ تا ۲ سال	٪۲۶٫۳
➤ ۹۴ نفر ۲ تا ۳ سال	٪۱۷٫۸
➤ ۸۱ نفر ۳ تا ۵ سال	٪۱۵٫۳
➤ ۳۸ نفر ۵ تا ۱۰ سال	٪۷٫۲
➤ ۲۲ نفر بیشتر از ۱۰ سال	٪۴٫۲



### مدیریت بانوان در نمایندگی‌های تیپاکس



### تحصیلات همکاران صف و ستاد



## با سابقه‌ترین و جوان‌ترین همکاران تیاکس



# افتخارات و مسؤولیت ہاے اجتماعے |



## مسئولیت اجتماعی تیپاکس در سال ۱۴۰۱



همکاری تیپاکس با هلال احمر به منظور ارسال بسته‌ها به زلزله‌زدگان شهرستان خوی در تاریخ بهمن و اسفند ۱۴۰۱

## مقالات و فصلنامه در سال ۱۴۰۱



تدوین و توزیع ۳ شماره فصلنامه تیپاکس

تالیف و ترجمه بیش از ۴۰ مقاله مرتبط در حوزه لجستیک در سایت تیپاکس

## نمایشگاه‌ها در سال ۱۴۰۱



حضور تیپاکس در بیست و سومین نمایشگاه بین‌المللی ایران هلت، بیست و چهارمین نمایشگاه بین‌المللی تجهیزات پزشکی، دندانپزشکی، آزمایشگاهی و دارویی - خرداد ماه ۱۴۰۱



حضور تیپاکس در هفتمین نمایشگاه بین‌المللی نوشت افزار (ایران پنکس) - ۳۱ خرداد تا ۳ تیر ۱۴۰۱



حضور تیپاکس در نمایشگاه کار دانشگاه تهران - خرداد ماه ۱۴۰۱

## همایش‌ها در سال ۱۴۰۱



حضور در همایش شرکت‌های برتر ایران در بهمن ماه ۱۴۰۱ و کسب رتبه سوم از نظر رشد سریع بین ۱۰۰ شرکت برتر

پوشش بیش از ۵۰۰ شهر در سال ۱۴۰۱



W W W . T I P A X C O . C O M

