

گزارش عملکرد داریک در جنگ تحمیلی ۱۲ روزه

• مقدمه

داریک، به‌عنوان پلتفرم رسمی معاملات طلای آب‌شده و فلزات گران‌بها، با مجوز از وزارت صنعت، معدن و تجارت و تکیه بر زیرساخت انبارداری هوشمند در بانک کارگشایی، توانسته است امنیت دارایی کاربران را تضمین کرده و امکان تحویل فیزیکی طلا را نیز فراهم آورد. این گزارش، مروری است بر عملکرد داریک در یکی از حساس‌ترین بازه‌های تاریخ معاصر کشور: جنگ ۱۲ روزه ایران و اسرائیل.

• بازه زمانی و هدف گزارش

گزارش پیش‌رو، عملکرد داریک را در بازه زمانی ۲۳ خرداد تا ۴ تیر ۱۴۰۳، همزمان با وقوع جنگ ایران و اسرائیل، مستند می‌سازد. هدف، بررسی اقدامات عملیاتی، مدیریت بحران، نحوه ارتباط با کاربران و حفظ پایداری سرویس‌ها در شرایط حاد امنیتی و زیرساختی است.



• اقدامات اولیه در آغاز بحران

با شروع تنش‌ها، تیم داریک به سرعت ستاد مدیریت بحران را تشکیل داد و اقدامات زیر را به اجرا گذاشت:

- تشکیل ستاد بحران و تعیین دقیق مسئولیت‌ها
- پایش لحظه‌ای سطح ریسک و اقدامات متناسب زیرساختی
- هماهنگی فوری با شرکای کلیدی و نهادهای زیرساختی
- بررسی و آماده‌سازی راهکارهای جایگزین برای عبور از محدودیت‌ها
- اطلاع‌رسانی سریع و شفاف به کاربران

• محدودیت‌ها و چالش‌ها

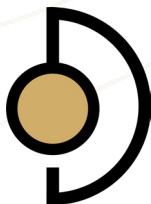
در طول این دوره، داریک با مجموعه‌ای از چالش‌ها و محدودیت‌های بی‌سابقه روبرو بود، از جمله:

- مسدود شدن درگاه‌های پرداخت آنلاین به دستور بانک مرکزی
- اختلالات گسترده در شبکه اینترنت و قطعی‌های پی‌درپی
- کاهش اعتماد عمومی نسبت به پلتفرم‌های مالی
- هک یکی از صرافی‌های بزرگ رمزارز در کشور و افزایش نگرانی‌ها

• واکنش کاربران داریک

در روزهای ابتدایی جنگ، نگرانی کاربران به طرز محسوسی افزایش یافت:

- دغدغه درباره مسدود شدن دارایی‌ها
- ترس از نابودی سرمایه‌های نقدی و طلایی
- تماس‌های مکرر و پراسترس با تیم پشتیبانی



• مهم‌ترین چالش‌های داخلی داریک در این بازه

- اختلال در برخی سرویس‌ها به دلیل قطع ارتباط با سرورهای خارجی
- مسدود شدن مسیرهای پرداخت از طریق درگاه بانکی به دستور بانک مرکزی
- کندی عملکرد وبسایت به‌ویژه در ساعات پرتراфик به علت محدودیت‌های اعمال شده بر اینترنت کشور
- افزایش حجم درخواست‌های پشتیبانی و فشار روانی مضاعف بر تیم‌ها



• پیام مدیرعامل

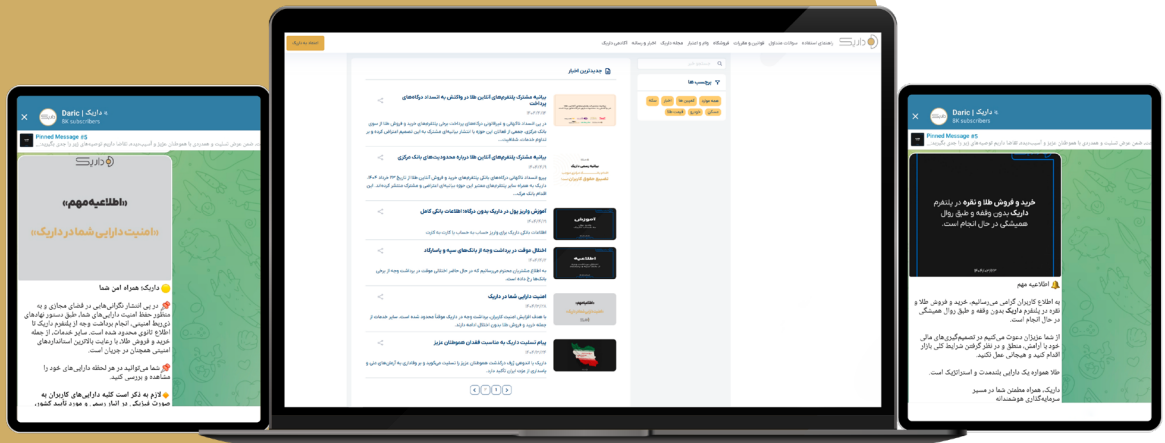
«در بحرانی‌ترین شرایط، یک تعهد اساسی داشتیم: کاربران باید به دارایی خود دسترسی داشته باشند. داریک باید پلتفرمی باشد که حتی در دشوارترین روزها پابرجا بماند. این گزارش نشان می‌دهد چگونه با تمام توان، تلاش کردیم این تعهد را محقق سازیم.»

• اقدامات فوری تیم بحران داریک

در واکنش به شرایط بحرانی، اقدامات زیر به سرعت اجرایی شد:

- راه اندازی سرویس واریز مستقیم از طریق شماره شب
- تداوم برداشت های ریالی کاربران
- تحویل شمش مداوم و روزانه در شعبه بانک کارگشایی
- انتشار بیانیه های شفاف و مستمر از طریق وبسایت، تلگرام، اینستاگرام، تلفن گویا و پیامک
- اختصاص شیفت های پشتیبانی ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته
- ارائه گزارش روزانه از وضعیت خدمات و زیرساخت

نمونه بیانیه‌های منتشرشده



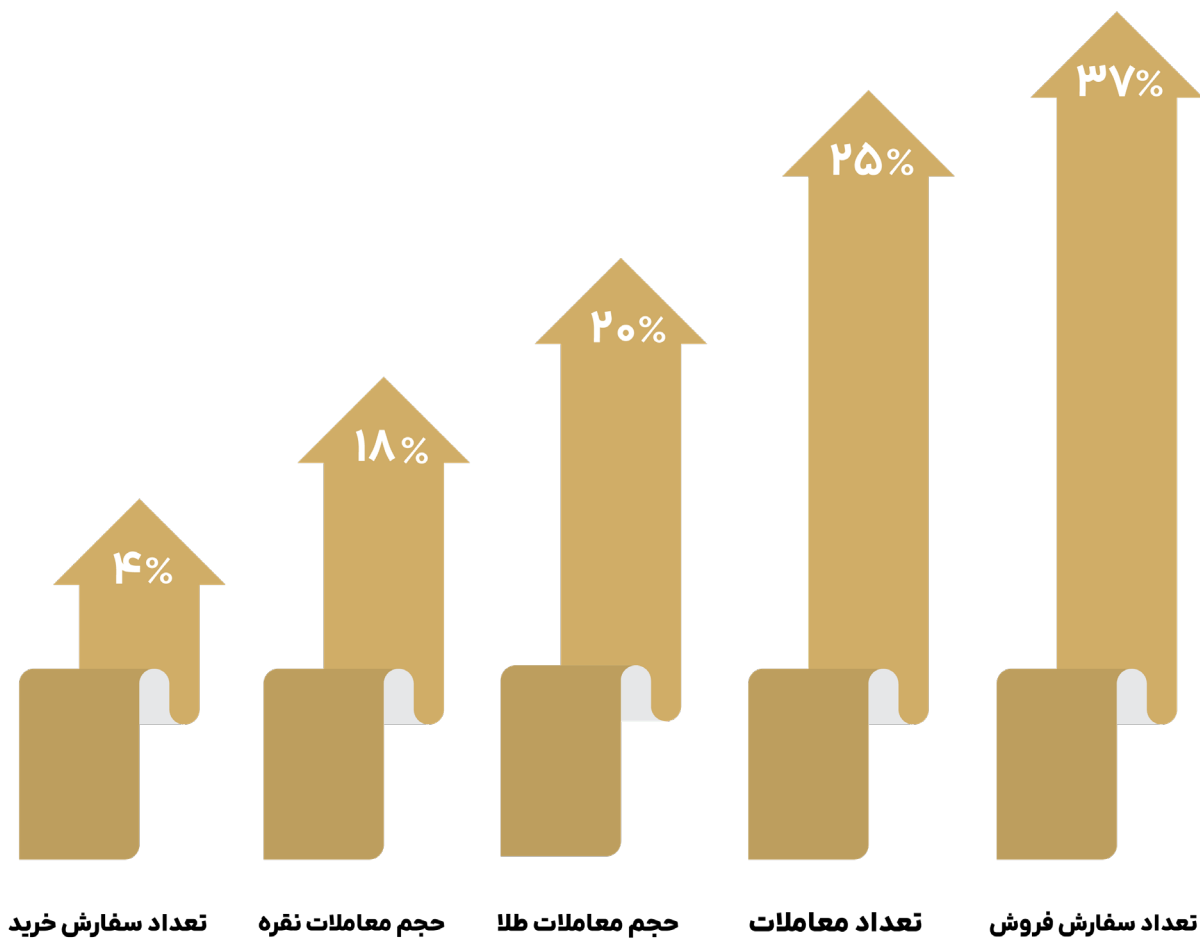
• داریک؛ انتخاب امن برای خرید طلا

در بازه‌ی ۱۲ روزه‌ی جنگ تحمیلی و وجود محدودیت‌هایی بر اینترنت، ۲۸۶۹۳ نفر اپلیکیشن داریک را از اپ استورهای داخلی نصب کردند.



• معاملات داریک در شرایط بحرانی

آمارها به نسبت بازه‌ی ۱۲ روزه‌ی قبل از جنگ تحمیلی محاسبه شده است.



• آمار برداشت ریالی و طلایی

- تعداد شمش تحویلی در ۱۲ روز جنگ تحمیلی: ۱۲۴ شمش
- تعداد برداشت‌های ریالی در ۱۲ روز جنگ تحمیلی: ۳۱۲۷۳ برداشت موفق

• آمار پشتیبانی

- تعداد پیام‌های کاربران در چت آنلاین: ۹۱۳۶۷ پیام
- میزان رضایت کاربران از پاسخ‌ها: ۹۶٪
- تعداد کاربرانی که تیکت ثبت کردند: ۵۴۳۳ کاربر
- تعداد تماس ورودی پاسخ داده شده: ۸۹۴۲ تماس
- جمع زمان مکالمات پشتیبان‌های داریک با کاربران: ۲۷۸ ساعت

• بازخورد کاربران

در میان نگرانی‌ها، بسیاری از کاربران با پیام‌های دلگرم‌کننده خود، همراهی و اعتماد خود را به داریک اعلام کردند. گزیده‌ای از این پیام‌ها در ضمیمه گزارش قابل مشاهده است.



baharerouzbahani 2d

شما حتی تو جنگ و توی اون شرایط که همه جا
تعطیل بود بازم پاسخگو بودید و به ما آرامش و
اطمینان دادید واقعا سپاسگزارم از زحماتتون
👉💖



Reply Hide



daric.gold_co 2d · Author

سپاس از همراهی @baharerouzbahani
شما 🌹🙏



1

Reply



danial_noroozian 2d

👉 حد اقل داریک تعهد بیشتری نشون داد



Reply Unhide



daric.gold_co 2d · Author

@danial_noroozian تعهد وظیفه ماست،
سپاس از همراهی شما 🌹🙏



Reply

• سیاست‌های داخلی داریک در زمان بحران

- حفظ روحیه تیمی از طریق جلسات منظم روزانه
- بازبینی فوری سیاست‌های امنیتی مرتبط با اطلاعات کاربران
- مستندسازی کامل بحران و به‌روزرسانی برنامه‌های مقابله با بحران در آینده

• جمع‌بندی و پیام پایانی مدیرعامل

«ما در داریک باور داریم که برندها نه در روزهای عادی، بلکه در دل بحران‌ها سنجیده می‌شوند. هر بحران، فرصتی است برای مقاوم‌تر شدن، دقیق‌تر عمل کردن، و اعتمادسازی پایدارتر. تجربه این ۱۲ روز، گامی بود برای بلوغ بیشتر داریک.»

