

رشد و توسعه از جنس ساتیان به روایتی دیگر؛

## وبسایتی به وسعت ایران



و شاید در نظر بسیاری امری محال باشد. با توجه به تنوع و کثرت اقلام ارائه شده از سوی شرکت ساتیان که به چندهزار قلم کالا می‌رسد و نیز پیچیدگی‌های پروژه‌های ساختمانی و البته روال سنتی که هنوز در کشورمان در این زمینه جاری است، نباید به افرادی که این امر را محال فرض می‌کنند چندان خرده گرفت. اما ساتیان تا قبل از این کار بزرگ هم نشان داده بود که مرد میدان‌های سخت است و به ممکن ساختن غیرممکن‌ها می‌اندیشد.

### سوالات طلایی

اما سفارش‌گذاری آنلاین چه مزایایی دارد و چگونه انجام می‌شود؟ افراد متقاضی محصولات ساتیان از طریق سفارش‌گذاری آنلاین می‌توانند در سریع‌ترین زمان و کمترین هزینه ممکن به اقلام مورد نظر خود برسند. ضمن اینکه دقت انتخاب محصول در این شیوه بسیار بالا بوده و از این جهت شیوه‌ای منحصر به فرد در کشورمان به شمار می‌آید.

اعضای ساتیان فامیلی که امروز به بیش از ۱۳۰۰ عضو رسیده است، می‌توانند با وارد کردن نام کاربری مخصوص به خود وارد صفحه اختصاصی خویش شوند. در قسمت سفارش‌گذاری آنلاین سوالاتی از این افراد پرسیده می‌شود. پاسخ به این سوال‌ها فرد متقاضی را دقیقاً به محصول مورد نیاز خود راهنمایی می‌کند.

روشن است که با توجه به تنوع بسیار بالای براق‌آلات از نظر برند، کارکرد و قیمت، انتخاب براقی که دقیقاً کارکرد مورد نظر تولیدکننده را داشته باشد و در عین حال از نظر هزینه برای وی به صرفه باشد امری بسیار پیچیده است. اما این سوالات طلایی

در شماره ۱۱۸ نشریه پنجره ایرانیان (مرداد ۱۳۹۶) گزارشی مختصر از پیشرفت مستمر ساتیان را روایت کردیم و در پایان به مخاطبان ارجمند یادآور شدیم که باید در انتظار اخبار رشد و توسعه این پیشگام صنعت در و پنجره کشورمان باقی بمانیم؛ الوعدۀ وفا.

ساتیان در طول این سال‌ها به تدریج بخش‌های مختلفی را راه‌اندازی کرد که همگی آنها به نوعی مبتکرانه بوده و هر کدام به نوبه خود تحولی شگرف را در صنعت در و پنجره کشورمان در پی داشتند. آکادمی ساتیان، ساتیان سرویس، ساتیان فامیلی و شبکه یکپارچه و گسترده شعبات و نمایندگی‌های ساتیان دستاورد تلاش‌های این مجموعه پویا و خلاق تا به امروز بوده است که در گزارش پیشین پنجره ایرانیان به طور جامع بدان‌ها پرداخته شد. در این شماره می‌خواهیم به آخرین دستاوردهای ساتیان بپردازیم. ساتیان اخیراً دست به پیاده‌سازی سیستمی زده است که ضمن افزودن بر کارایی بخش‌های موجود خود، دسترسی اعضای خانواده ساتیان به خدمات گسترده ارائه شده خود را به صورت غیرقابل باوری تسهیل کرده است.

این سیستم در قالب وبسایتی جامع پیاده شده است. وبسایتی که با بزرگترین و کاراترین وبسایت‌های جهانی پهلوی می‌زند و خود به تنهایی می‌تواند نقطه عطفی در زمینه ارائه خدمات در صنعت در و پنجره مهین عزیزمان به شمار آید. از طریق همین وبسایت است که امری محال ممکن شده است؛ از این پس اعضای خانواده ساتیان می‌توانند کالاهای مورد نظر خود را به صورت آنلاین سفارش دهند. هر کسی که اندکی به این صنعت آشنایی دارد، می‌داند که این قابلیت امری شگفت‌انگیز است



که برای طرح آنها کار مهندسی مفصلی صورت گرفته است، در سریع‌ترین زمان ممکن متقاضی را به محصولی که انطباق کاملی با نیازهایش داشته باشد هدایت می‌کند. پس از اینکه مشخص شد چه اقلامی مورد نیاز فرد متقاضی است، وی می‌تواند در همان جا و بلافاصله این اقلام را با موجودی انبار خود تطبیق دهد تا از خرید اقلام تکراری خودداری شود.

### تحويل سریع کالاهای سفارش شده

پس از اینکه کار سفارش یراق‌آلات مورد نیاز و تطبیق آنها با موجودی انبار فرد متقاضی به پایان رسید، فرد تقاضای خود را ارسال می‌کند. سفارش این فرد در سریع‌ترین زمان ممکن و از نزدیک‌ترین انبارهای ساتیان برای فرد متقاضی ارسال می‌شود.

در اینجا باید یادآوری شود که هر چند شمار نمایندگی‌های ساتیان در سراسر کشور زیاد نیست اما عاملان فروش ساتیان در تمامی نقاط کشورمان حضور دارند و اقلام سفارش شده از طریق انبارهای عاملان فروش، نمایندگی‌ها و شعبات برای فرد متقاضی ارسال می‌شود.

اما چرا تعداد نمایندگی‌های ساتیان چندان بالا نیست؟ دلیل این امر وسواس ساتیان برای گزینش نمایندگی‌هاست. به بیانی دیگر، یک عامل فروش باید مدت زیادی را با ساتیان کار کرده باشد تا بتواند تمامی معیارهای مورد نظر ساتیان را برای نمایندگی کسب کند. ضمن اینکه این معیارها فقط به امکانات ساخت‌افزایی شرکت‌های متقاضی نمایندگی محدود نمی‌شوند، بلکه علاوه بر این مزیت این شرکت باید اخلاق و تعهد خود را نسبت به مشتریان ساتیان نیز در طول زمان نشان داده باشد.

### یک استثناء در تحويل کالا به مشتریان

آیا تمامی اقلامی انتخابی فرد متقاضی برای وی صادر می‌شود؟ در اینجا باید به یک استثناء اشاره کنیم:

از آنجا که ساتیان در طول سال‌های گذشته با اختصاص هزینه‌های هنگفت به بخش آکادمی ساتیان، نشان داده است که ارتقای صنعت در و پنجره کشورمان و بالا بردن توان فنی تولیدکنندگان را رسالت اصلی خویش می‌داند و تنها به فروش محصولات خود نمی‌اندیشد و توجهی به سودهای کوتاه‌مدت ندارد. در این شیوه نیز تمهیدی در نظر گرفته است تا محصولات جدید و به‌روز خود را همراه با دانش فنی آن به مشتریان خود انتقال دهد.

بدین صورت که اگر فرد متقاضی کالایی را سفارش دهد که قبلاً آن را خریداری نکرده، با یک پیام خطا در وبسایت ساتیان مواجه شده و همانجا پنجره‌ای باز می‌شود و وی را به بخش آکادمی ساتیان هدایت می‌کند. در این بخش فرم درخواست آموزش در اختیار فرد متقاضی قرار می‌گیرد. پس از پر کردن این فرم، در کمترین زمان ممکن فرصتی برای آموزش کار با آن یراق‌آلات خاص برای فرد متقاضی اختصاص داده می‌شود.

برای دریافت این خدمات آموزشی نیز لازم نیست فرد به دفتر تهران مراجعه کند، بلکه از طریق شبکه گسترده شعبات، نمایندگی‌ها و عاملان فروش ساتیان در سراسر کشور، در کمترین زمان و نزدیکترین مکان این آموزش‌ها به فرد ارائه داده می‌شود. پس از برگزاری دوره آموزشی مورد نظر، کالای سفارش‌گذاری شده به سرعت تحويل مشتری می‌شود. به بیانی دیگر تا فرد سفارش‌دهنده آموزش‌های لازم را ندیده باشد، کالا برای وی ارسال نمی‌شود.





آقای سمعی پور بازرگانی سبحان، نماینده ساتیان در البرز

در اینجا باید به این نکته نیز توجه داشت که تمامی عاملان فروش، نمایندگی‌ها و مسئولان شعبات ساتیان، تمامی آموزش‌های لازم را دیده و توانایی برگزاری کلیه دوره‌های آموزشی را دارند. در واقع در آکادمی ساتیان وقت و هزینه بسیاری برای آموزش‌های درون سازمانی صرف می‌شود و برنامه‌ریزی دقیقی برای به‌روز نگاه‌داشتن دانش فنی تمامی کارکنان و همکاران ساتیان وجود دارد.

با این حال اگر به هر دلیلی این خدمات آموزشی از منطقه مورد نظر به فرد متقاضی ارائه نشود، آکادمی آموزشی ساتیان سریعاً وارد عمل شده و خود راساً این خدمات را ارائه می‌دهد.

### ساتیان به کمک فروشندگان پنجره می‌آید

دیگر بر کسی پوشیده نیست که ساتیان به فراتر از بازار پراق آلات و فروش محصولات خود می‌اندیشد. با چنین رویکردی است که کارشناسان خبره ساتیان همواره بخش‌های مختلف بازار در و پنجره را رصد می‌کنند و به دنبال خلاءهای موجود هستند تا برای رفع آنها راهکاری ارائه دهند.

یکی از مشکلات موجود در صنعت ما اطلاعات اندک فروشندگان و بازاریابان در و پنجره است. بدین صورت که غالب افرادی که در این حوزه مشغول فعالیت هستند دانش فنی کافی در خصوص این محصولات ندارند و هنگام مذاکره با مشتریان تنها به موارد کلی مانند نوع پروفیل و انواع برندها می‌پردازند و نمی‌توانند اطلاعات مورد نیاز سازندگان ساختمان‌ها را در اختیار آنها قرار دهند.

روشن است که این امر مشکل کوچکی نیست و در غالب اوقات یکی از بحث‌های اصلی ارگان‌های بالادست مانند انجمن‌های صنفی بوده است. زیرا بازاریابان پنجره به‌مثابه پیشانی صنعت در و پنجره هستند که تماس مستقیم با مصرف‌کنندگان ندارند. نداشتن آگاهی یا حتی انتقال اطلاعات غلط به مصرف‌کنندگان خدمات زیانباری را به صنعت می‌تواند وارد کند؛ همانگونه که تاکنون نیز چنین بوده است. اگر امروز سازندگانی را مشاهده می‌کنیم که هنگام خرید پنجره فقط قیمت آن را معیار انتخاب خود قرار می‌دهند، یکی از دلایل آن همین است که بازاریابان در و پنجره در طول این سال‌ها نتوانستند آنها را با معیارهای صحیح انتخاب در و پنجره آشنا کنند.

ساتیان با تمرکز بر این مشکل، راهکاری را برای ارتقاء سطح دانش بازاریابان اندیشیده است. ساتیان اطلاعات ارزشمندی در خصوص در و پنجره و نحوه معرفی و فروش این محصولات و نیز توضیحات کاملی در خصوص انواع مختلف پراق آلات و نیز دیگر ملزومات پنجره تهیه کرده است؛ این اطلاعات در قالب خدمات پس از فروش در اختیار اعضای خانواده ساتیان قرار می‌گیرد. با بهره‌جستن از این اطلاعات، یک بازاریاب به‌طور دقیق می‌تواند نیاز مشتری را بسنجد و محصولی را به وی پیشنهاد دهد که دقیقاً پاسخگوی نیاز او باشد؛ هم از نظر قیمت و هم از نظر کیفیت. در واقع فروشندگان در و پنجره با فراگیری این اطلاعات می‌توانند برای مشتری به‌خوبی توضیح دهند که یک پنجره دوجداره چه مزیت‌هایی دارد. آیا امتیاز این پنجره‌ها فقط به عایق صوتی و حرارتی بودن آنهاست یا مزیت‌های دیگری نیز دارند؟ آیا هر پنجره دوجداره‌ای می‌تواند عایق باشد یا ویژگی‌های دیگری نیز لازم است؟ یا توجه به پروژه مورد نظر و مبلغی که برای خرید در و پنجره بودی، وی، سی یا آلومینیومی اختصاص داده شده است، بهترین پیشنهاد به صاحب این پروژه چه می‌تواند باشد؟

با این راهکار ضمن اینکه می‌توان رضایت مصرف‌کنندگان را به‌طور کامل تامین کرد، که البته بزرگترین هدف و سرمایه هر مجموعه‌ای نیز همین رضایت مشتریانش است، می‌توان سطح آگاهی را در میان سازندگان ساختمان ارتقا داد و در نتیجه مانع از فعالیت‌های غیرکارشناسی و غیراستاندارد در زمینه ساخت در و پنجره شد. با بالا رفتن سطح اطلاعات مصرف‌کنندگان، تولیدکنندگان نیز باید به ارتقای سطح دانش فنی خود بایندیشند.

به عبارتی دیگر، رقابت بر سر عرضه محصولات باکیفیت و استاندارد در خواهد گرفت؛ و در این رقابت تنها مجموعه‌هایی که صداقت و کیفیت را در سرلوحه فعالیت‌های خویش قرار داده باشند پیروز میدان خواهند شد. روشن است که چنین رقابتی می‌تواند سرعت پویایی و شکوفایی صنعت در و پنجره کشورمان را هر چه بیشتر کند.



شعبه ساتیان در حسن آباد



شعبه ساتیان در مشهد



شعبه ساتیان در خاوران



شعبه ساتیان در شهریار

## تعمیر و نگهداری پنجره از نوع ساتیان

موضوع دیگری که به کلی در صنعت در و پنجره کشورمان مغفول مانده، بحث تعمیر و نگهداری پنجره‌هاست. جالب است که بدانید کار یک تولیدکننده با ساخت و نصب پنجره در محل پروژه به پایان نمی‌رسد. پنجره‌ها به مراقبت مداوم نیاز دارند. اگر توجه کرده باشید روی تمامی یراق‌آلات، البته غالباً به زبان آلمانی نوشته شده است که سالی یکبار گریس کاری شود. یعنی بین‌های موجود روی اسپانیول‌ها باید هر ساله با ماده مخصوصی گریس کاری شوند.

این موضوع نیز از چشم کارشناسان ساتیان به دور نمانده و برنامه‌ای برای پیاده‌سازی آن ترتیب داده‌اند. بدین صورت که فقط کسانی مجاز هستند از برگه‌های گارانتی ساتیان استفاده کنند که خود را ملزم بدانند هر ساله به محل پروژه‌های سابق خود مراجعه و پنجره‌های آنان را گریس کاری کنند.

## ساتیان سرویس پشتیبان بر گه‌های ضمانت ساتیان

ساتیان سرویس یکی دیگر از بخش‌های مجموعه ساتیان است که موضوع مهم تعمیر و نگهداری پنجره‌ها را بر عهده گرفته است. برگه‌های ضمانتی که از سوی ساتیان سرویس در اختیار تولیدکنندگان در و پنجره قرار می‌گیرد توسط کارشناسان ساتیان پر شده و بخشی از آن نزد دفتر ساتیان باقی می‌ماند و اطلاعات آن وارد پایگاه داده‌های ساتیان می‌شود. دقیقاً یکسال پس از نصب پنجره، ساتیان سرویس پیگیری می‌کند که آیا این خدمات از سوی تولیدکننده به مشتریان ارائه شده است یا نه. اگر این کار انجام نشده باشد، کارشناسان ساتیان برای انجام این کار به محل پروژه اعزام می‌شوند و البته هزینه آن از تولیدکننده پنجره اخذ می‌شود. ضمن اینکه برای گریس کاری در و پنجره‌ها به یک نوع گریس مخصوص نیاز است که ساتیان خود به واردات و توزیع آن اقدام کرده است.

بدین ترتیب تمام تولیدکنندگان نمی‌توانند برگه ضمانت ساتیان را برای مشتریان خود صادر کنند مگر اینکه تعهد لازم برای ارائه خدمات و تعمیر و نگهداری را داده باشند. تولیدکنندگان از طریق وبسایت می‌توانند برگه‌های گارانتی را مشاهده کنند و در صورتی که توانایی صدور آنها را برای مشتریان خود داشته باشند می‌توانند به دفتر ساتیان سرویس درخواست لازم را ارائه کنند.

## آینده صنعت در و پنجره در دستان ساتیان

ظاهراً ساتیان بنا ندارد در هیچ نقطه‌ای توقف کند. برنامه‌های بسیاری در دست اجرا یا مطالعه هستند. از جمله آنها می‌توان به ساتیان‌در اشاره کرد که به ساخت و نیز تعمیر و نگهداری درهای اتوماتیک می‌پردازد. همچنین برنامه‌هایی در دست اقدام است که در آینده‌های نه چندان دور ساتیان تامین‌کننده تمامی یراق‌آلات مورد نیاز ساختمان‌ها، اعم از تجاری، مسکونی، هتل، بیمارستانی و غیره باشد. به عبارت دیگر کلیه یراق‌آلات ساختمانی از طریق ساتیان قابل تامین باشد. از برنامه‌های دیگری که باید در انتظار خبرهای داغ آن باشیم، بخش تجارت آنلاین SATIAN - E است. حتی ریزترین موارد در صنعت نیز از چشمان ساتیان دور نمانده است. این مجموعه بزرگ در نظر دارد با واردات یک ماده مخصوص بحث نظافت پنجره‌های یو.پی.وی.سی در کشور را نیز سروسامان دهد. همانطور که می‌دانید مواد تمیزکننده موجود در کشور یا توان پاک‌کنندگی لازم را ندارند یا باعث ایجاد خوردگی در سطح پروفیل یو.پی.وی.سی می‌شوند. ساتیان بناست ماده تمیزکننده اختصاصی پروفیل را نیز در کشور توزیع کند تا این مشکل نیز برطرف شود.

## سخن آغازین

معمولاً رسم بر این است که هر نوشتاری را سخنی پایانی باشد، اما گویا پیشرفت‌های ساتیان هیچ نقطه پایانی ندارند. از این رو این کلام را با سخن آغازین به انتها می‌رسانیم. چراکه تردیدی نداریم تمامی این دستاوردها نقطه آغازی است برای پیشرفت‌های دیگر. همانطور که در گزارش پیشین خود گفتیم این مجموعه رشد و توسعه‌ای از جنس ساتیان دارد که ظاهراً مهمترین ویژگی آن پویایی مستمر است. پس هر روز منتظر شنیدن اخباری تازه از این روند رو به رشد و دستاوردهای نوین هستیم.

شما هم منتظر باشید.

