

# HILTI

خدمات مادام العمر  
دستگاههای هیلتی

## HILTI

خدمات  
مادام العمر

مادام العمر

تعمیرات  
با هزینه محدود

تا ۱ سال

بدون  
هزینه

مادام العمر

گارانتی  
اشکالات تولید

## خدمات تا پایان عمر

شرکت مادوی . نماینده انحصاری هیلتی در ایران



www.madavi.com

«پارس آنلاین بزرگ‌ترین شرکت ارائه دهنده‌ی خدمات اینترنتی و پیش‌رو در استفاده از فناوری‌های نوین در کشور است. تلاش برای جلب رضایت مشتریان و کیفیت خدمات، ویژگی‌هایی‌ست که این شرکت را از دیگر فعالان این صنعت متمایز می‌کند.»

هومن احمدی  
مدیر فناوری اطلاعات شرکت مادوی

نام شرکت:

شرکت مادوی (سهامی خاص)

مدیر عامل:

مهندس محمد معظمی

مدیر مصاحبه شونده:

مهندس هومن احمدی

فعالیت:

نماینده‌ی انحصاری شرکت هیلتی در ایران

محصولات: ابزارآلات صنعتی، دستگاه‌های تخریب، جلوگیری از آتش‌سوزی و ...

سال تاسیس: ۱۳۵۸

تعداد کارکنان: بیش از ۵۰ نفر

آدرس دفتر مرکزی:

تهران، خیابان دکتر بهشتی، خیابان شهید یوسفی، پلاک ۲۷

تلفن: ۸۱۷۲۱ - ۰۲۱

نمابر: ۸۸۷۶۱۵۲۳

پایگاه اینترنتی:

WWW.Madavi.COM

راهکارهای ارائه شده توسط پارس آنلاین

- خط استیجاری (Leased line)

- VPN

- تلفن بین الملل

- میزبانی وب

**دستاوردهای استفاده از خدمات پارس آنلاین**

شرکت مادوی نماینده انحصاری فروش و خدمات پس از فروش تولیدات شرکت هیلتی در ایران است که با سال‌ها تجربه در نیازسنجی مشتریان و ارائه خدمات به آن‌ها در زمینه‌های مختلف صنعت ساختمان، توانسته است به یکی از شرکت‌های موفق و مطرح در صنعت خود تبدیل شود.

مهندس هومن احمدی، مدیر فناوری اطلاعات این شرکت، نگرش مدیران مادوی را در استفاده از فناوری‌های نوین و سیستم‌های مکانیزه برای هم‌گامی با فناوری‌های روز جهان از جمله دلایل حضور موفق بیست و چند ساله‌ی این شرکت در عرصه‌ی ابزارآلات صنعتی می‌داند. خدمات اینترنت و خدمات وابسته به آن نیز از جمله فناوری‌هایی است که به همین منظور در شرکت بازرگانی مادوی به کار گرفته شده است. مدیر فناوری اطلاعات شرکت مادوی معتقد است که خدمات شبانه‌روزی و با کیفیت شرکت پارس آنلاین توانسته است به شرکت مادوی در به دست آوردن اهدافی چون ارتباط شبانه‌روزی با سراسر جهان، دسترسی به اسناد فنی، آگاهی از برگزاری مناقصه‌ها و شرکت در آن‌ها، دستیابی به اسناد علمی و فنی به منظور پژوهش و تحقیق و نیازمندی‌های بسیار دیگر کمک کند.

**معرفی شرکت مادوی**

شرکت مادوی در سال ۱۳۵۸ تاسیس و در سال ۱۳۶۰ موفق شد نمایندگی انحصاری فروش و خدمات پس از فروش شرکت هیلتی را در ایران بر عهده بگیرد. شرکت مادوی هم‌اکنون افزون بر مسئولیت فروش و خدمات پس از فروش محصولات هیلتی به ارائه‌ی خدمات فنی و نیازسنجی مشتریان و ارائه‌ی مشاوره به آن‌ها درباره‌ی انتخاب محصول مطابق با نیازها و آموزش نحوه‌ی استفاده‌ی موفق از محصولات می‌پردازد. هوشمندی و تدبیر مدیران مادوی و بهره‌مندی از کارکنان دانش‌آموخته‌ای که دوره‌های تکمیلی آموزش‌های هیلتی را در ایران و خارج از ایران گذرانده‌اند، سبب شده است تا این شرکت در مدت بیش از ۲۷ سال فعالیت در ارائه‌ی محصولات و خدمات با کیفیت مطلوب به عنوان یاری مطمئن، جای‌گاهی ویژه در میان کارفرمایان، مشاوران و پیمان‌کاران به دست آورد.

شرکت مادوی در سال ۱۳۸۱ موفق به کسب گواهینامه ISO 90042 000 از موسسه سیستم‌های مدیریت و کیفیت سوییس (SQS) و در سال ۱۳۸۴ نیز موفق به تمدید این گواهینامه شده است. مهم‌ترین فعالیت‌های شرکت مادوی عبارت است از:

۱. مشاوره فنی، انتخاب صحیح و بهینه‌ی دستگاه‌ها و تولیدات هیلتی
۲. انجام محاسبات لازم به منظور انتخاب درست انواع انکرها
۳. ارائه‌ی راه‌حل‌های مطمئن و انجام محاسبات سیستم‌های نگهدارنده تأسیسات و بست‌های لوله‌کشی
۴. انجام محاسبات و طراحی سیستم‌های جلوگیری از سرایت حریق (Fire Stop)
۵. ارائه ضمانت‌نامه برای تعمیر دستگاه در طول مدت گارانتی
۶. آموزش نحوه استفاده صحیح از دستگاه و نصب انکربولت‌ها در محل
۷. توجه و سرویس‌دهی ویژه توسط بخش خدمات مشتریان (Customer Service)

شرکت مادوی هم‌اکنون با بهره‌گیری از ۵۰ نیروی متخصص علاوه بر ارائه رایگان این خدمات به مشتریان خود از تاریخ یکم تیر ماه ۱۳۸۴ و برای نخستین بار اقدام به ارائه **خدمات مادام‌العمر** دستگاه‌های هیلتی کرده است.

## معرفی مدیر فناوری اطلاعات شرکت مادوی

مهندس هومن احمدی فارغ‌التحصیل رشته‌ی کامپیوتر از دانشکده‌ی فنی دانشگاه تهران است و از ۷ سال پیش تا کنون وظیفه‌ی مدیریت فناوری اطلاعات این شرکت را بر عهده دارد.

### دلایل تصمیم به استفاده از خدمات اینترنت در مادوی

اعتقاد به استفاده از فناوری‌های نوین همواره به عنوان یک اصل در دستور کار مدیران مادوی قرار داشته است. مدیران این شرکت استفاده از فناوری را راهی برای آسان شدن کارها و هم‌گام شدن با مسیر پیشرفت جهانی می‌دانند. مهندس هومن احمدی، مدیر فناوری اطلاعات شرکت مادوی اصلی‌ترین دلایل استفاده از خدمات اینترنت را در این شرکت چنین عنوان می‌کند:

- **نیاز به مکاتبه و ارتباط با شرکت هیلتی به عنوان تولید کننده**

یکی از مهم‌ترین دلایل کیفیت بالای تولیدات مادوی به عنوان نماینده‌ی یک شرکت خارجی ارتباط همیشگی با شرکت هیلتی بوده است.

- **نیاز به بهره‌گیری از امکانات پست الکترونیک**

شرکت مادوی به عنوان شرکتی که با مخاطبان فراوان در ارتباط است، بهره‌گیری از امکانات پست الکترونیک را راهی برای سهولت و سرعت برقراری ارتباط می‌داند.

- **نیاز به دسترسی به آخرین دستاوردهای علمی جهان و امکان تحقیق و پژوهش**

نیاز به دسترسی به دستاوردهای علمی جهانی و استخراج اطلاعات و اسناد فنی از دیگر دلایل استفاده از اینترنت در شرکت مادوی است.

### راهکارهای ارائه شده توسط شرکت پارس آنلاین به شرکت مادوی

شرکت مادوی هم‌اکنون از خدمات پهن باند (خط استیجاری: Leased Line)، VPN، تلفن بین المللی و میزبانی وب شرکت پارس آنلاین برای پیشبرد امور و فعالیت‌های خود بهره می‌گیرد.

### دلایل انتخاب پارس آنلاین برای ارائه خدمات و راهکارهای ارائه شده

مهندس هومن احمدی معتقد است که شرکت پارس آنلاین در طول سال‌های همکاری با مادوی کوشیده است تا سطح مطلوبی از خدمات را به این شرکت ارائه کند. وی مهم‌ترین دلایل استفاده از خدمات پارس آنلاین را موارد زیر می‌داند:

- **کیفیت بالای خدمات پارس آنلاین**

پارس آنلاین خدمات خود را با کیفیتی قابل قبول برای مشتریان ارائه می‌دهد و همواره در تلاش است تا با استفاده از فناوری‌های نوین کیفیت این خدمات را بهبود بخشد.

- **مشتری‌مداری پارس آنلاین و تلاش برای رفع مشکلات مشتریان**

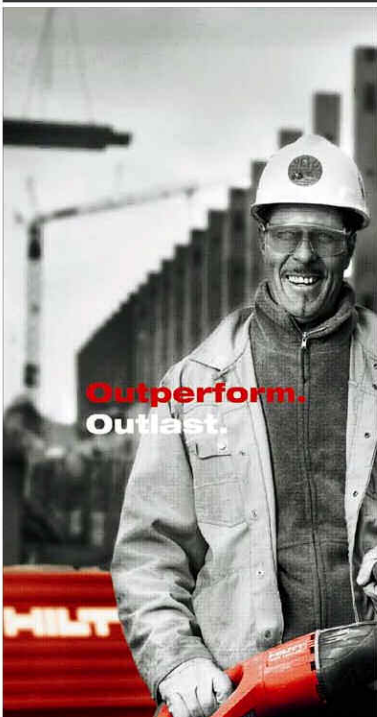
کارکنان پارس آنلاین در برخورد با مشتریان از شناسایی تا گزارش مشکل و تلاش برای رفع آن با بردباری عمل می‌کنند و برای رفع مشکلات مشتریان تلاش می‌کنند.

- **استفاده از خدمات یک شرکت معتبر و بزرگ**

استفاده از خدمات پارس آنلاین به عنوان یک شرکت بزرگ و معتبر اینترنتی در کشور که سابقه‌ای طولانی و قابل اعتماد دارد، به دلیل تعداد زیاد مشتریان و خدمات معتبر خطر بروز مشکلات جانبی برای خدمات را کاهش می‌دهد. مشتریان با استفاده از خدمات یک شرکت بزرگ می‌توانند از کیفیت و پشتیبانی خدمات آسوده خاطر باشند. افزون بر آن که خطراتی مانند منحل شدن یا از صحنه کنار رفتن که برای شرکت‌های کوچک و غیر معتبر پیش‌بینی می‌شود، به حداقل ممکن می‌رسد.

- **تلاش پارس آنلاین برای بالابردن همیشگی کیفیت خدمات**

شرکت پارس آنلاین با انجام نظر سنجی و بررسی پیوسته و پاسخ به نظرسنجی‌ها در حال سنجیدن میزان کیفیت خدمات خود و بهبود وضعیت آن است.



## دستاوردهای استفاده از خدمات پارس آنلاین

مدیران شرکت مادی دستاوردهای استفاده از خدمات پارس آنلاین را چنین عنوان می‌کنند:

### • اطمینان از برقراری همیشگی شبکه

به گفته مهندس احمدی پارس آنلاین به هنگام بروز مشکل در شبکه‌ی مشتریان تمام تلاش خود را برای برطرف شدن کامل مشکلات انجام می‌دهد. همین تلاش نوید برقراری همیشگی شبکه را برای مشتریان به همراه دارد.

### • خدمات پشتیبانی ۲۴ ساعته

پارس آنلاین امکانی را فراهم کرده است، تا به هنگام بروز مشکل حتی در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل دسترسی به اشخاص برای پی‌گیری مشکلات امکان‌پذیر باشد. در اختیار گذاردن شماره تماس‌های ضروری یا شماره تلفن‌های همراه کارکنان در روزهای تعطیل و غیر کاری اقداماتی است که موجب کم شدن نگرانی‌های مشتریان در روزهای تعطیل و ساعات غیر کاری می‌شود.



### • ارزیابی خدمات نوین و نوپا

مدیر فناوری اطلاعات شرکت مادی معتقد است که پارس آنلاین در ارزیابی خدمات نوین و جدید در کشور همواره پیشرو بوده است و از همین روست که مشتریان می‌توانند در صورت بروز نیازهای جدید از ارزیابی این خدمات توسط پارس آنلاین آسوده خاطر باشند.

### • ارزیابی دامنه‌ی وسیعی از خدمات

پارس آنلاین خود را به قرارداد محدود نمی‌کند و در تکمیل خدمات خود زنجیره‌ی کاملی از خدمات را به مشتریان ارائه می‌دهد.



## عوامل مؤثر در پیاده سازی موفق خدمات و راهکارهای ارایه شده

موفقیت در استقرار خدمات پارس آنلاین در شرکت مادوی دلایل بسیاری داشته است که مهندس هومن احمدی از میان آن‌ها به موارد زیر اشاره می‌کند:

- **خط مشی مدیران مادوی در استفاده از فناوری‌های نوین و کارساز**  
مدیران مادوی با شناخت نیازهای سازمان خود، بسترهای استفاده از فناوری‌های کارساز که می‌تواند این نیازها را برآورده سازد، فراهم کرده‌اند.
- **صداقت پارس آنلاین در ارایه مشاوره**  
مشاوره‌ها و آموزش‌های صادقانه‌ی پارس آنلاین برای استفاده از خدماتی که نیاز مشتری را برآورده سازد به پیاده سازی موفق این خدمات کمک کرده است.
- **همکاری متقابل گروه فناوری اطلاعات مادوی و کادر فنی پارس آنلاین**  
گروه فناوری اطلاعات مادوی از یک سو با شناسایی دقیق و به موقع مشکلات و کادر فنی پارس آنلاین در پی‌گیری و حل آن‌ها سبب پیاده سازی موفق این خدمات شده‌اند.
- **برخورداری شرکت مادوی از نیروهای جوان و مشتاق**  
شرکت مادوی در انتخاب و جذب نیروهای جوان و مشتاق نهایت دقت را به خرج می‌دهد و با فراهم کردن فضا و ارزش‌مند شمردن این نیروها سبب به وجود آمدن پایه‌های قوی برای فناوری‌های نوین در این شرکت می‌شود.

«آبان ماه ۱۳۸۵»