



اینجا نقطه شروع یک ارتباط مستمر است!



[www.WEBSIMA.com](http://www.WEBSIMA.com)

## چه مواردی شامل خدمات پشتیبانی می‌شود؟

شرح خدمات پشتیبانی آژانس خلاقیت وبسیما ، برگرفته از موارد خاص (SLA (Service Level Agreement مرتبط به این شرکت تنظیم و به حضور محترم تقدیم می‌گردد .

- ❖ مشکلات فنی وبسایت شامل مشکلات احتمالی در کدها و نمای ظاهری وبسایت مانند اختلال در کارایی یا نمایش بخشی از سایت
- ❖ آموزش ویدیویی و پاسخگویی به سوالات احتمالی مدیر سایت در زمینه مدیریت وبسایت
- ❖ بروزرسانی‌های هسته اصلی وبسایت
- ❖ بروزرسانی افزونه‌های اختصاصی و عمومی وبسایت
- ❖ چک‌آپ فنی شامل آنالیز مشکلات احتمالی، نیازهای توسعه‌ای و بروزرسانی امنیتی
- ❖ امکان استفاده از خدمات پس از فروش و درخواست‌های جدید توسعه بر روی وبسایت
- ❖ خدمات انتقال و تغییر هاست
- ❖ نگهداری نسخه اولیه سایت طراحی شده به مدت یک‌سال
- ❖ تهیه بک‌آپ سخت‌افزاری از وبسایت به صورت دقیق و زمان‌بندی شده
- ❖ نصب و راه‌اندازی درگاه بانکی، ابزار پیام کوتاه، ابزار چت و گفتگوی آنلاین، ابزار ایمیل‌مارکتینگ، سرویس‌های پستی، ابزارهای آنلاین ارتباط با مشتری
- ❖ راهنمایی و آموزش جهت دریافت مجوزهای لازم برای وبسایت، اینماد، جواز کسب و کار اینترنتی، عضویت در انجمن کارفرمایی کسب‌وکارهای اینترنتی و عضویت در ساماندهی

چه مواردی شامل خدمات پس از فروش خواهد شد؟

Items including after-sales service

بدیهی است که پس از توسعه کسب و کار آنلاین و راه‌اندازی وبسایت ، بخواهیم مورد یا امکاناتی را به آن اضافه کنیم. در این موارد از خدمات پس از فروش استفاده می‌کنیم. خدمات پس از فروش شامل درخواست‌های توسعه‌ی وبسایت می‌شود که در پروپوزال و پیوست فنی اولیه نبوده و به درخواست کارفرما باید به وبسایت اضافه شود.

- ❖ امکانات، ماژول‌ها و مواردی که در پروپوزال و پیوست فنی پروژه نبوده و پس از انعقاد قرارداد به تشخیص کارفرما ، مورد نیاز می‌باشد.
- ❖ درخواست‌های مربوط به تغییر در طراحی رابط کاربری و تجربه کاربری وبسایت.
- ❖ درخواست های توسعه برندینگ وبسایت و گرافیک ، مانند آیکون های بیشتر یا طراحی مجدد ، بنر و اسلاید برای اسلایدر ، تولید محتوا و ...

خدمات پشتیبانی چه زمانی در دسترس است؟

When is the support service available?

خدمات پشتیبانی به صورت 24 ساعته، 7 روز هفته و 365 روزسال، حتی در روزهای تعطیل رسمی، در دسترس شما خواهد بود. به دلیل کاهش درخواست‌ها و تیکت‌ها در ساعات غیرکاری و شیفت شب همچنین روزهای تعطیل، نحوه بررسی تیکت‌ها به صورت زیر می‌باشد:

- ❖ تیکت‌های آموزشی، مشاوره‌ای و راهنمایی، روزهای شنبه تا چهارشنبه غیرتعطیل، از ساعت 8 تا 17
- ❖ تیکت‌های با درجه اهمیت کم و معمولی، روزهای شنبه تا چهارشنبه غیرتعطیل، از ساعت 8 تا 17
- ❖ تیکت‌های با درجه اهمیت زیاد، روزهای شنبه تا **پنجشنبه** غیرتعطیل، از ساعت 8 تا 17
- ❖ تیکت‌های با درجه اهمیت اورژانسی (فوری)، **365 روز سال** و در 24 ساعت شبانه‌روز
- ❖ تیکت‌های مربوط به خدمات درخواست توسعه، روزهای شنبه تا چهارشنبه غیرتعطیل، از ساعت 8 تا 17

# فرآیند تشخیص درجه اهمیت تیکت و ادامه مسیر پشتیبانی

Determining the importance of the ticket



سیستم مدیریت تیکت‌های پشتیبانی وبسیما+ بر پایه دستورالعمل اورژانس بیمارستان‌ها در زمان‌های بحرانی طراحی شده است. در این سیستم درجه اهمیت تیکت‌ها توسط کارشناس تریاژ، بر اساس شدت وخامت و اهمیت موضوع تیکت به رنگ‌های (سفید، سبز، زرد، نارنجی، قرمز و آبی) طبقه بندی می‌شوند و دستورالعمل مربوط به هر رنگ اجرا می‌گردد.

#### ❖ تیکت آموزشی (سفید) :

به تیکت‌هایی گفته می‌شود که کارفرما سوالی در زمینه مدیریت وبسایت یا استفاده از ماژول‌ها و راهنمایی جهت دریافت مجوزها و غیره داشته باشد.

#### ❖ تیکت با درجه اهمیت کم (سبز) :

تیکت‌های مربوط به مشکلات رابط کاربری، جایجایی المنت‌ها، ریسپانسیو و ... که تاثیر جدی در فرآیندها و کارایی وبسایت در کوتاه مدت نمی‌گذارد.

#### ❖ تیکت با درجه اهمیت معمولی (زرد) :

تیکت‌های مربوط به مشکلات رابط کاربری یا امکانات و ماژول‌های سیستم وبسایت یا مشکلات مربوط به سرعت لود وبسایت، که در فرآیندها و کارایی وبسایت موثر هستند.

❖ **تیکت با درجه اهمیت زیاد (نارنجی) :**

تیکت‌های مربوط به مشکلات امنیتی، مشکلات موثر مانند از کار افتادن بخش‌هایی از وبسایت، عدم نمایش برخی از صفحات، که در صورت عدم رسیدگی به موقع ممکن است مشکلات جدی ایجاد کند.

❖ **تیکت با درجه اهمیت اورژانسی (قرمز) :**

تیکت‌های مربوط به از دسترس خارج شدن وبسایت، مشکلات امنیتی جدی مانند هک و نفوذ، دیفیس شدن و ...

❖ **تیکت خدمات پس از فروش (آبی) :**

تیکت‌های درخواست توسعه‌ی وبسایت که در پروپوزال و پیوست‌فنی اولیه نبوده و به درخواست کارفرما باید به وبسایت اضافه شود.

مدت زمان حصول نتیجه نهایی	مدت زمان پاسخگویی اولیه	مدت زمان تریاژ	کد تیکت	نام تیکت	اهمیت تیکت
حداکثر 24 ساعت کاری	4 ساعت کاری	زیر 30 دقیقه	White Code	سفید	آموزشی
حداکثر 24 ساعت کاری	2 ساعت کاری	زیر 30 دقیقه	Green Code	سبز	کم
حداکثر 24 ساعت کاری	1 ساعت کاری	زیر 30 دقیقه	Yellow Code	زرد	معمولی
حداکثر 16 ساعت کاری +	30 دقیقه	زیر 30 دقیقه	Orange Code	نارنجی	زیاد
حداکثر 12 ساعت	15 دقیقه	زیر 30 دقیقه	Red Code	قرمز	اورژانسی
حداکثر 48 ساعت کاری	4 ساعت کاری	زیر 30 دقیقه	Blue Code	آبی	خدمات پس از فروش

دپارتمان پشتیبانی متشکل از تیمی حرفه ای و متخصص در صدد آن است تا بالاترین سطح کیفی خدمات و آموزش را بر پایه مشتری مداری و رضایت طرفین به مشتریان عزیز ارائه نماید.

اینجاییم تا در کنار شما باشیم



021 – 740 38 000

داخلی 120



09024786876



WEBSIMA.com



websima<sup>+</sup>plus