

**اینجا نقطه شروع یک ارتباط مستمر است!**

**اشکالات احتمالی که ممکن است فرآیند اجرایی سایت را دچار اختلال کند؟**

به طور کلی، بک وبسایت ممکن است با چالش‌ها و اشکالات مختلفی در ارائه خدمات مواجه شوند که می‌توان به آن‌ها توجه داشت. برخی از این اشکالات شامل موارد زیر می‌شود:

**اختلالات سرورمیزبانی**

* قطعی کامل سرویسوقوع این مشکل معمولا به دلیل مشکلات فنی یا تعمیرات بر روی سرورها و تجهیزات هاست می‌باشد که باعث قطعی کامل سرویس و از دست رفتن دسترسی به وبسایت می‌شود.
* افزایش زمان بارگذاریدر صورتی که سرورها بار زیادی را بپذیرند، زمان بارگذاری صفحات وبسایت افزایش می‌یابد که باعث کاهش تجربه کاربری و افزایش نرخ خروج می‌شود
* کاهش سرعت پاسخگوییممکن است به دلیل ظرفیت محدود سرور یا مشکلات در شبکه، سرعت پاسخگویی سرور به درخواست‌ها کاهش یابد که باعث افزایش زمان لود صفحات می‌شود
* اختلالات در دیتابیساین اختلالات معمولا به دلیل مشکلات فنی در دیتابیس‌ها رخ می‌دهند که می‌تواند منجر به خطاها در اجرای کدها، از دست رفتن اطلاعات یا ایجاد ناهماهنگی در وبسایت شود
* محدودیت های پهنای بانددر برخی مواقع، میزان پهنای باند موجود در پلتفرم هاست محدود می‌شود که می‌تواند باعث محدودیت در دسترسی به وبسایت و کاهش سرعت بارگذاری آن شود
* مشکلات امنیتیاگر سرورها و پلتفرم‌های هاست به درستی امنیتی نباشند، ممکن است آسیب‌پذیری‌های امنیتی و حملات سایبری به سایت شما ایجاد شود.
* اشتباهات پیکربندی سروراشتباهات در پیکربندی سرور می‌تواند منجر به مشکلات عملکردی و امنیتی شود که تاثیر مخربی بر روی وبسایت دارد.
* اختلالات شبکهمشکلات در شبکه مانند تغییرات در ترافیک شبکه، قطعی اتصال اینترنت یا مشکلات در ارتباط با سرورها می‌تواند باعث اختلال در دسترسی به وبسایت شود.
* محدودیت منابع سخت افزاریدر صورتی که منابع سخت‌افزاری موجود برای وبسایت کافی نباشد، ممکن است عملکرد وبسایت کاهش یابد و باعث اختلالات در عملکرد آن شود

**اختلالات نرم افزاری**

* خطاهای کدنویسیاشکالاتی که در فرآیند نوشتن و توسعه کدهای برنامه‌نویسی رخ می‌دهد و باعث عملکرد نادرست یا نامطلوب وبسایت می‌شود.
* مشکلات امنیتیضعف‌ها و آسیب‌پذیری‌های امنیتی در نرم‌افزار می‌توانند به دسترسی غیرمجاز به اطلاعات کاربران، حملات از نوع حفره امنیتی، نفوذ نرم‌افزارهای مخرب و ... منجر شوند
* مشکلات عملکردیعدم صحت یا عملکرد نادرست برنامه، افت کارایی و سرعت، خطاهای عملکردی در انجام عملیات مختلف و ...
* مشکلات مرتبط با پایگاه دادهاشکالات و خطاها در اتصال و اجرای عملیات مربوط به پایگاه داده می‌توانند باعث از دست رفتن اطلاعات، ناهماهنگی در داده‌ها و ...
* مشکلات مرتبط با دیتا و محتوااشکالات در محتوای وبسایت، ناهماهنگی داده‌ها، اشکالات در ورود و مدیریت داده‌ها و ...
* مشکلات مرتبط با مرورگرها و دستگاه هاعدم سازگاری وبسایت با مرورگرها و دستگاه‌های مختلف می‌تواند باعث ایجاد مشکلاتی مانند ناهماهنگی در نمایش و ...
* مشکلات مرتبط با محیط عملیاتیمشکلات مانند ناتوانی در مقابله با افزایش ترافیک، عدم پشتیبانی از تعداد کاربران بالا، ناتوانی در اداره‌ی و مدیریت محیط هاستینگ و ...
* مشکلات مرتبط با بروزرسانی
عدم انجام به روزرسانی‌های لازم، ناتوانی در مدیریت نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه

**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 می گردد .

* 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 و قالب اصلی وردپرس
* بروزرسانی افزونه های اختصاصی و عمومی وبسایت
* چک‌آپ فنی در زمان بروز مشکلات شامل آنالیز مشکلات احتمالی ، نیازهای توسعه ای و بروزرسانی امنیتی
* امکان استفاده از خدمات پس از فروش و درخواست های جدید توسعه بر روی وبسایت
* خدمات انتقال و تغییر هاست
* نگهداری نسخه اولیه سایت طراحی شده به مدت یک‌سال
* مشاوره جهت 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
* مرتفع سازی خطاهای وردپرسی به روش استاندارد
* تامین امنیت وبسایت و هسته وردپرس
* بهینه سازی سرعت وبسایت در صورت نیاز
* مانیتورینگ سیستمی uptime وب سایت‌های مستقر بر روی سرورهای وبسیما
* تشخیص و جایگزینی ماژول های استاندارد به جای افزونه های آماده در واحد توسعه
* پاک‌سازی کدهای مخرب وردپرس
* اتصال وبسایت به شبکه های CDN برای وبسایت های مستقر بر روی سرورهای وبسیما
* مسدود سازی کامنت‌های اسپم
* پرسش و پاسخ از طریق بستر تیکت و تماس

**چه مواردی شامل خدمات پس‌ازفروش خواهد شد؟**

بدیهی است که پس از توسعه کسب و کار آنلاین و راه اندازی وبسایت، در نظر داشته باشیم که امکاناتی را به سایت اضافه کنیم. در این موارد از خدمات پس از فروش استفاده خواهیم کرد.

خدمات پس از فروش، شامل درخواست‌های توسعه می شود که در پروپوزال و پیوست فنی اولیه نبوده و به درخواست کارفرما باید به وبسایت اضافه گردد.

* امکانات، ماژو‌ل‌ها و مواردی که در پیوست فنی نبوده و پس از انعقاد قراردادبه تشخیص کارفرما، مورد نیاز می‌باشد
* درخواست‌های مربوط به تغییر در طراحی رابط کاربری و تجربه کاربری وبسایت
* درخواست‌های توسعه برندینگ وبسایت و گرافیک، مانند آیکون‌های بیشتر یا طراحی مجدد، طراحی بنر برای اسلاید یا اسلایدر، تولید محتوا

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| برآورد زمان/هزینه | واحد | شرح خدمات |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | طراحی گرافیکی سکشن/ دیزاین صفحه جدید |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | توسعه ماژول های موجود در سایت |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | تغییر در طراحی و تجربه کاربری |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | برندینگ وبسایت |
| 260,000 تومان | موردی / نفر ساعت | دیتاگذاری |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | طراحی بنر / اسلایدر |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | پیاده سازی امکانات جدید |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | پیاده سازی ارتباطات یکپارچه با سامانه های دیگر |
| 500,000 تومان | موردی / نفر ساعت | ارائه خدمات مشاوره |
| 500,000 تومان | موردی / نفر ساعت | ارائه جلسات مازاد آموزشی |
| 500,000 تومان | موردی / نفر ساعت | حضور در جلسات آموزش فنی مورد نیاز کارفرما |
| 300,000 تومان | موردی / نفر ساعت | پیگیری و برقراری ارتباط با پشتیبان سامانه های دیگر |

**خدمات پشتیبانی چه زمانی در دسترس است؟**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**

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 طبقه بندی می‌شوند و دستورالعمل مربوط به هر کدام اجرا می‌گردد.

* **تیکت‌ آموزشی :**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 معمولی :**

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 :**

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 :**
تیکت‌های مربوط به از دسترس خارج شدن وبسایت، مشکلات امنیتی جدی مانند هک و نفوذ، دیفیس شدن و ...
* **تیکت خدمات پس از فروش :**
تیکت های درخواست توسعه‌ی وبسایت که در پروپوزال و پیوست‌فنی اولیه نبوده و به درخواست کارفرما باید به وبسیات اضافه گردد

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

**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**