



websima⁺ plus

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 سرویس
وقوع این مشکل معمولاً 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 بارگذاری
در صورتی که سرورها بار زیادی را بپذیرند، زمان بارگذاری صفحات و وبسایت افزایش می‌یابد که باعث کاهش تجربه کاربری و افزایش نرخ خروج می‌شود
- ❖ کاهش سرعت پاسخگویی
ممکن 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 دیتابیس
این اختلالات معمولاً 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
- ❖ محدودیت‌های پهنای باند
در 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 امنیتی
اگر سرورها و پلتفرم‌های هاست به درستی امنیتی نباشند، ممکن است آسیب‌پذیری‌های امنیتی و حملات سایبری به سایت شما ایجاد شود.
- ❖ اشتباهات پیکربندی سرور
اشتباهات در پیکربندی سرور می‌تواند منجر به مشکلات عملکردی و امنیتی شود که تأثیر مخربی بر روی وبسایت دارد.



❖ اختلالات شبکه

مشکلات 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 افزاری

در 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 کدنویسی

اشکالاتی که در فرآیند نوشتن و توسعه کدهای برنامه‌نویسی رخ می‌دهد و باعث عملکرد نادرست یا نامطلوب وبسایت می‌شود.

❖ مشکلات امنیتی

ضعف‌ها و آسیب‌پذیری‌های امنیتی در نرم‌افزار می‌توانند به دسترسی غیرمجاز به اطلاعات کاربران، حملات از نوع حفره امنیتی، نفوذ نرم‌افزارهای مخرب و ... منجر شوند.

❖ مشکلات عملکردی

عدم صحت یا عملکرد نادرست برنامه، افت کارایی و سرعت، خطاهای عملکردی در انجام عملیات مختلف و ...

❖ مشکلات مرتبط با پایگاه داده

اشکالات 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 محتوا

اشکالات در محتوای وبسایت، ناهماهنگی داده‌ها، اشکالات در ورود و مدیریت داده‌ها و ...

❖ مشکلات مرتبط با مرورگرها و دستگاه‌ها

عدم سازگاری وبسایت با مرورگرها و دستگاه‌های مختلف می‌تواند باعث ایجاد مشکلاتی مانند ناهماهنگی در نمایش و ...

❖ مشکلات مرتبط با محیط عملیاتی

مشکلات 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 وبسایما ، 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 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 راه اندازی درگاه بانکی، ابزار پیام کوتاه، ابزار چت و گفتگوی آنلاین، ابزار ایمیل مارکتینگ، 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 وبسایما
- ❖ 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 وبسایما
- ❖ مسدود سازی کامنت‌های اسپم



❖ پرسش و پاسخ از طریق بستر تیکت و تماس

چه مواردی شامل خدمات پس از فروش 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 قرارداد به تشخیص کارفرما، مورد نیاز می باشد

❖ درخواست‌های مربوط به تغییر در طراحی رابط کاربری و تجربه کاربری وبسایت

❖ درخواست‌های توسعه برندینگ و وبسایت و گرافیک، مانند آیکون‌های بیشتر یا طراحی مجدد، طراحی بنر برای اسلاید یا

اسلایدر، تولید محتوا



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

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 توسعه ی وبسایت که در پروپوزال و پیوست فنی اولیه نبوده و به درخواست کارفرما باید به وبسایات 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

