



خدمات پشتیبانی  
همکاران سیستم

## خدمات پشتیبانی همکاران سیستم

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم یکی از مراحل اصلی چرخه‌ی حیات محصولات و پل ارتباطی پایدار ما با مشتریان است. در همکاران سیستم تلاش می‌کنیم تا بستر لازم برای استفاده‌ی کامل تر از راهکارها و امکانات نرم‌افزاری را برای مشتریان فراهم کنیم و در این مسیر، دانش و تجربه‌ی سال‌ها ارائه خدمات به کسب‌وکارهای کشور، شناخت فرآیندهای کسب‌وکار در صنایع گوناگون و درک نیازهای مدیران هر حوزه، در کنار پراکندگی جغرافیایی مشتریان در سطح کشور، کمک کرده است تا خدمات پشتیبانی همکاران سیستم، کامل و موثر باشد.

افزون بر خدمات پشتیبانی فنی از سیستم‌ها، با بهره‌مندی از نسخه‌های به‌روز شده‌ی نرم‌افزارهای همکاران سیستم، به هنگام ایجاد هرگونه تغییر در قوانین جاری و مالیاتی کشور، تنظیمات لازم برای هماهنگی با این تغییرات در سیستم‌های شما اعمال می‌شود و کارشناسان پشتیبانی همکاران سیستم برای پیاده‌سازی این تغییرات همراه شما هستند. شبکه‌ی گسترده‌ی خدمات پشتیبانی همکاران سیستم در ۲۲ استان کشور فعال است و با یکپارچگی زیرساخت خدمات در همکاران سیستم، مشتریان در سراسر ایران از یک زیرساخت مشترک بهره می‌برند. اکنون بیش از ۴۰۰ کارشناس متخصص پشتیبانی در مرکز سرویس تهران و شرکت‌های استانی در حال خدمت‌رسانی به مشتریان هستند.

همکاران سیستم با درک اهمیت خدمات پشتیبانی در عملیات روزانه مشتریان، اهداف زیر را دنبال می‌کند:

### ارائه سریع‌تر خدمات پشتیبانی

تمام مشتریان به راحتی می‌توانند از راه پرتال مشتریان و تلفن، از خدمات پشتیبانی همکاران سیستم برخوردار شوند. خدمات از راه دور، افزون بر رفع به موقع نیازهای مشتریان، هزینه‌های سفر (درون یا برون شهری) را کاهش و سطح بهره‌وری سازمان شما و همکاران سیستم را افزایش می‌دهد.

### بهبود کیفیت خدمات

اهمیت خدمات به مشتریان در همکاران سیستم، ما را بر آن داشت تا سرمایه‌گذاری درخور توجهی برای آماده‌سازی زیرساخت‌های لازم به منظور خدمت‌رسانی با کیفیت و افزایش رضایت مشتریان، انجام دهیم. همکاران سیستم متناسب با ITIL (بهترین روش جهانی مدیریت خدمات IT) و با به‌کارگیری ابزار مدیریت سرویس، به دنبال اطمینان از کیفیت مطلوب همه‌ی خدمات، از مرحله اعلام درخواست تا دریافت نظر مشتری از خدمت ارائه شده است.

### انعطاف بیش‌تر در هزینه‌ی خدمات

همکاران سیستم بسته‌های خدماتی متنوعی را برای پشتیبانی از نیازهای مشتریان تدارک دیده است. پس از بررسی نیازهای کسب‌وکار شما، بسته‌ی خدماتی با هدف بهینه‌شدن سرویس متناسب با هزینه‌ی پرداختی، به شما پیشنهاد داده می‌شود.

### خدمات پشتیبانی همکاران سیستم در یک نگاه

- تحویل آخرین نسخه‌ی سیستم‌ها
- پاسخ به نیازهای کاربردی سیستمی
- پاسخ به نیاز آموزش‌های تکمیلی حین استفاده از سیستم‌ها
- طراحی گزارش‌ها و فرم‌های مورد نیاز کاربران
- ارائه مشاوره‌ی تخصصی برای استفاده‌ی بهتر از سیستم‌ها
- بررسی تنظیمات پایگاه داده‌های مشتریان برای ارتقای عملکرد سیستم‌ها

| حضور | سرویس راه دور | ارتباط تلفنی | پرتال مشتریان |  |
|------|---------------|--------------|---------------|--|
|------|---------------|--------------|---------------|--|

#### خدمات عمومی

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   |   | ✓ | ✓ | پاسخ به پرسش‌های متداول و ارائه اطلاعات |
| ✓ | ✓ |   | ✓ | ارائه قفل نرم افزار                     |
|   |   | ✓ | ✓ | ارائه گزارش وضعیت خدمات                 |

#### خدمات به روزرسانی

|   |   |  |  |                             |
|---|---|--|--|-----------------------------|
| ✓ | ✓ |  |  | تحويل آخرین نسخه ی سیستم‌ها |
|---|---|--|--|-----------------------------|

#### خدمات رفع مسائل پیش‌بینی نشده ی کاربران

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | پاسخ به نیازهای کاربردی سیستمی                        |
| ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | پاسخ به نیاز آموزش‌های تکمیلی حین استفاده از سیستم‌ها |

#### خدمات ویژه

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| ✓ | ✓ |  |  | طراحی گزارش‌ها و فرم‌های مورد نیاز کاربران                      |
| ✓ | ✓ |  |  | ارائه مشاوره ی تخصصی برای استفاده ی بهتر از سیستم‌ها            |
| ✓ | ✓ |  |  | بررسی تنظیمات پایگاه داده ی مشتریان برای ارتقای عملکرد سیستم‌ها |

## کانال‌های ارائه خدمات پشتیبانی

### پرتال مشتریان

با بهره‌مندی از امکانات گسترده ی پرتال مشتریان، بی‌نیاز از تماس تلفنی، خدمات مورد نیاز خود را دریافت می‌کنید.

### ارتباط تلفنی

با تماس تلفنی، درخواست خود را با همکاران ما در میان می‌گذارید و راهکار مورد نیاز را دریافت می‌کنید.

### سرویس راه دور

با بهره‌مندی از سرویس از راه دور، در مواردی که نیاز باشد، همکاران ما با استفاده از ابزارهای ریموت، مسئله‌ی شما را حل می‌کنند.

### حضور

در این حالت، نماینده ی همکاران سیستم، خدمات مورد نیاز را با حضور در سازمان شما برآورده می‌کند؛ افزون بر این، اگر تمایل داشته باشید، می‌توانید از حضور کارشناسان مقیم همکاران سیستم در سازمان خود بهره‌مند شوید.





## شرح خدمات پشتیبانی

### پاسخ به پرسش های متداول و ارائه اطلاعات

می توانید پاسخ پرسش های خود در مواردی هم چون دسترسی به اطلاعات در بانک دانش موجود در پرتال، اطلاعات عمومی درباره ی محصولات، فرآیندهای فروش، استقرار و پشتیبانی، شماره های تماس و بخش های گوناگون پرتال مشتریان و اخبار منتشر شده همکاران سیستم را از راه پرتال مشتریان یا تماس تلفنی دریافت کنید.

### ارائه قفل نرم افزار

در مواردی مانند تغییر سرور یا مشخصات سخت افزار و به روزرسانی برخی نرم افزارها، قفل نرم افزار دوباره در اختیار شما قرار داده می شود.

### ارائه گزارش وضعیت خدمات

به هنگام اعلام درخواست سرویس مورد نیاز، یک کد رهگیری دریافت می کنید و تمام اطلاعات مربوطه در سیستم های همکاران سیستم، ثبت می شود. پرتال مشتریان امکانی در اختیار قرار می دهد تا همواره وضعیت درخواست سرویس را پی گیری و سرویس دریافتی را تایید کنید یا اگر نیاز باشد با ثبت عدم تایید، درخواست را دوباره برای کارشناسان پشتیبانی بفرستید. هم چنین در پرتال مشتریان، می توانید گزارش کلی مربوط به خدمات خود را مشاهده کنید.

### تحويل آخرین نسخه ی سیستم ها

در این خدمت، جدیدترین نسخه ی نرم افزاری که به منظور رفع مشکل یا پاسخ گویی به نیازی تولید شده است، در اختیار شما قرار می گیرد.

### پاسخ به نیازهای کاربردی سیستمی

در این خدمت، از راه پرتال مشتریان، تلفن، سرویس راه دور یا در مواقع لازم با مراجعه ی حضوری، به نیازها و مسائل کاربران پاسخ داده می شود.

### پاسخ به نیاز آموزش های تکمیلی حین استفاده از سیستم ها

می توانید از اطلاعات مربوط به نرم افزارها و شیوه ی استفاده از آن ها، هم چنین متداول ترین مسائل رخ داده برای مشتریان به همراه پاسخ هر یک، در قالب بانک دانش در پرتال مشتریان بهره مند شوید. با استفاده از این اطلاعات می توانید برخی از مسائلی که حین کار با سیستم با آن ها مواجه می شوید را حل کنید. وگرنه، پس از آن که موضوع را با ثبت در پرتال مشتریان یا تماس تلفنی مطرح کردید، کارشناسان پشتیبانی پاسخ گوی شما خواهند بود. هم چنین می توانید با ثبت نام کاربران خود در دوره های موسسه آموزش و پژوهش همکاران سیستم، آموزش های مدونی را در ارتباط با نرم افزارها و راهکارهای ارائه شده کسب کنید و با این شیوه، مسائل رایج کاربری نرم افزارها را حل کنید.

### طراحی گزارش ها و فرم های مورد نیاز کاربران

اگر به فرم ها یا گزارش های ویژه ای نیاز داشته باشید، کارشناسان همکاران سیستم، ساخت آن ها را برای شما انجام می دهند.

### ارائه مشاوره ی تخصصی برای استفاده ی بهتر از سیستم ها

اگر به بهینه سازی شیوه ی استفاده از نرم افزارها یا تغییر فرآیندهای داخلی سازمان خود نیاز داشتید، همکاران سیستم می تواند با استفاده از سال ها تجربه در پیاده سازی نرم افزارها و راهکارهای فرآیندی صنایع گوناگون، مشاوره های لازم را به شما ارائه دهد.

### بررسی تنظیمات پایگاه داده ی مشتریان برای ارتقای عملکرد سیستم ها

این خدمت فنی، با هدف بهبود عملکرد و پیش گیری از برخی مشکلات پایگاه داده ها و براساس درخواست شما، ارائه می شود.

## خدمات پشتیبانی؛

## مبتنی بر فرآیندها و ابزارهای نوین



## بسته‌های ارائه خدمات پشتیبانی

شیوه‌های ارائه خدمات در همکاران سیستم به گونه‌ای طراحی شده است که با مشورت همکاران ما، بتوانید با توجه به توان کاربران، سابقه‌ی دریافت خدمات و وضعیت مالی شرکت، سبد مناسبی از خدمات را در قالب کانال‌های گوناگون انتخاب کنید.

بسته پایه، خدمات اولیه و ضروری مورد نیاز مشتریان را از درگاه پرتال مشتریان، فراهم می‌سازد و لازم است مشتریان متقاضی دریافت خدمات، حتما بسته پایه را خریداری کنند. هم‌چنین می‌توانید متناسب با نوع فعالیت‌های خود، جدا از کانال پرتال مشتریان، برای دریافت سرویس، دسترسی به تماس تلفنی را انتخاب کنید.

می‌توانید با بررسی روند دریافت خدمات خود در گزارش‌های مدیریتی پرتال مشتریان، نسبت به انتخاب تعداد مراجعات (نفر/ روز) یا کارشناس مقیم مورد نیاز خود اقدام کنید و در طول سال براساس تشخیص کارشناسان پشتیبانی یا درخواست خود، از این نوع خدمات حضوری بهره‌مند شوید.

### بسته پایه

اگر سیستم‌ها کم و کاربران شما اندک یا نیمه‌وقت هستند و برای حل موضوعات به کارشناسان پشتیبانی نیاز ندارید، می‌توانید با بهره‌مندی از بانک دانش موجود در پرتال مشتریان یا راهنمایی‌های ارائه شده از راه چت، نیاز خود را برطرف کنید. هم‌چنین به هنگام بروز مشکل برای قفل نرم‌افزاری یا نیاز به جابه‌جایی اطلاعات، به خدمات قفل نرم‌افزار در پرتال مشتریان دسترسی دارید و می‌توانید با تماس با رابطان خود، آخرین نسخه‌های نرم‌افزار را دریافت کنید.

### بسته پرتال

با انتخاب این بسته، می‌توانید افزون بر استفاده از خدمات بسته پایه، با ثبت درخواست‌ها در پرتال مشتریان، مسائل و نیازهای خود را اعلام کنید. زمان بررسی و ارائه خدمات به این درخواست‌ها از ساعت ۸ تا ۱۷ در روزهای کاری است و حداکثر دو ساعت پس از ثبت درخواست در پرتال، با کاربر معرفی شده تماس گرفته و برای حل مسئله اقدام می‌شود.

### بسته پرتال پلاس

با انتخاب این بسته، می‌توانید افزون بر خدمات بسته پرتال، از امکان تماس تلفنی برای دریافت خدمات در وقت اداری بهره‌مند شوید.

### بسته نامحدود

اگر فعالیت شما توقف‌ناپذیر و کار فروش و تحویل محصول مداوم است، کاربران سازمان تا دیروقت و حتی روزهای غیرکاری (در قالب شیفت‌های کاری) در محل کار حضور دارند و نیاز دارید حتی در ساعات غیراداری و روزهای غیرکاری هم خدمات پشتیبانی دریافت کنید، با انتخاب این بسته، افزون بر دسترسی به خدمات پایه، می‌توانید از بسته ویژه برای دریافت خدمات از راه پرتال مشتریان، ارتباط تلفنی و سرویس راه دور هم استفاده کنید.

| حضور | سرویس راه دور | ارتباط تلفنی | پرتال مشتریان |   |
|------|---------------|--------------|---------------|---|
|      |               |              | ✓             | بسته پایه   |
| ✓    | ✓             |              | ✓             | بسته پرتال<br>روزهای کاری (ساعت ۸ - ۱۷)                                 |
| ✓    | ✓             | ✓            | ✓             | بسته پرتال پلاس<br>روزهای کاری (ساعت ۸ - ۱۷)                            |
| ✓    | ✓             | ✓            | ✓             | بسته نامحدود<br>روزهای کاری (ساعت ۸ - ۲۰)<br>روزهای تعطیل (ساعت ۹ - ۱۴) |

هم‌چنین خدمات پشتیبانی پنج‌شنبه‌ها از ساعت ۸ تا ۱۴ ارائه می‌شود.

## شرکت های منطقه ای همکاران سیستم

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم توسط شرکت های منطقه ای گروه در تهران و مراکز استان ها انجام می شود و کل کشور را زیر پوشش خود دارد. کارشناسان آموزش دیده پشتیبانی همکاران سیستم در سراسر کشور، آماده اند تا براساس نوع خدمات انتخاب شده، به پرسش ها و نیازهای مدیران و کارشناسان شما در رابطه با کاربری سیستم های همکاران سیستم پاسخ داده و کمک کنند تا در کمترین زمان ممکن مسائل حل شوند.

### مرکز سرویس همکاران سیستم (همکاران سیستم پناه غرب)

تهران، یوسف آباد، خیابان ابن سینا، نبش خیابان ۱۵/۱،  
پلاک ۲۰، طبقه سوم  
تلفن: ۸۴۲۰۵۴۰۱ (۰۲۱)

### شرکت مدیریت طرح های عمومی

تهران، یوسف آباد، خیابان ابن سینا، نبش خیابان ۱۵/۱،  
پلاک ۲۴، طبقه دوم  
تلفن: ۸۳۳۸۲۵۰۱ (۰۲۱)

### شرکت همکاران سیستم آذربایجان شرقی

تبریز، خیابان امام خمینی، کوی بزرگمهر، ششم شرقی، پلاک ۸  
تلفن: ۳۳۳۶۳۷۴۰ (۰۴۱)

### شرکت همکاران سیستم اردبیل

اردبیل، میدان شهید باکری، خیابان فلسطین، پلاک  
۱۳۱، ساختمان مهر، طبقه دوم  
تلفن: ۳۳۵۲۱۹۴۴ (۰۴۵)

### شرکت همکاران سیستم اصفهان

اصفهان، خیابان توحید شمالی، ساختمان سلیمان،  
طبقه پنجم، واحد ۱۴  
تلفن: ۳۶۲۶۱۱۲۱ (۰۳۱)

### شرکت همکاران سیستم البرز

کرج، خیابان شهید بهشتی، میدان سپاه، ابتدای بلوار  
جمهوری، خیابان نیلوفر، شماره ۵  
تلفن: ۳۴۴۸۴۰۳۱ (۰۲۶)

### شرکت همکاران سیستم مازندران

ساری، بلوار طالقانی، نبش خیابان معلم، ساختمان  
سینا، طبقه دوم  
تلفن: ۳۳۲۰۶۸۰۱ (۰۱۱)

### شرکت همکاران سیستم مرکزی

اراک، خیابان ۱۷ متری ملک، مجتمع ایرانیان، طبقه  
پنجم، واحد ۱۱  
تلفن: ۳۲۲۱۳۳۱۱ (۰۸۶)

### شرکت همکاران سیستم هرمزگان

بندرعباس، بلوار امام خمینی، بعد از چهارراه نخل ناخدا  
روبه روی آتش نشانی، ساختمان اورست، طبقه ۴، واحد ۴۰۴  
تلفن: ۳۳۳۲۰۳۵۳ (۰۷۶)

### شرکت همکاران سیستم همدان

همدان، میدان بیمه، ابتدای بلوار مصیب مجیدی،  
مجتمع نیاوران، طبقه ۵، واحد ۲۱  
تلفن: ۳۸۲۲۲۲۹۹ (۰۸۱)

### شرکت همکاران سیستم کرمان

کرمان، بلوار شهید صدوقی، چهارراه فیروزه، ساختمان  
رسالت، طبقه سوم  
تلفن: ۳۲۴۷۲۱۹۹ (۰۳۴)

### شرکت همکاران سیستم کرمانشاه

کرمانشاه، خیابان مصوری، حد فاصل میدان فاطمیه و  
چهارراه هلال احمر، پلاک ۸۵، ساختمان تجاری و اداری  
محمد، طبقه چهارم  
تلفن: ۳۷۲۷۹۴۶۰ (۰۸۳)

## موفقیت پایدار،

## حاصل پشتیبانی مستمر از مشتریان

### شرکت همکاران سیستم گلستان

گرگان، بلوار ناهارخوران، بالاتراز عدالت ۶۰، ساختمان  
کارآفرین، طبقه چهارم  
تلفن: ۳۲۵۳۴۰۱۰ (۰۱۷)

### شرکت همکاران سیستم گیلان

رشت، خیابان امام خمینی (ره)، روبه روی اداره تامین  
اجتماعی شعبه ۲ رشت، ساختمان سینا، طبقه چهارم  
تلفن: ۳۳۳۴۴۳۰۵ (۰۱۳)

### شرکت همکاران سیستم یزد

یزد، بلوار جمهوری، جنب بانک ملی غدیر، کوچه ۳۰،  
شماره ۹۹  
تلفن: ۳۵۲۴۵۰۹۱ (۰۳۵)

### دفتر پشتیبانی ارومیه

ارومیه، بلوار نبوت، اول پارک جنگلی، مجتمع آوا ۳،  
طبقه ۵، واحد ۲۰  
تلفن: ۳۳۳۷۹۹۳۸ (۰۴۴)

### دفتر پشتیبانی بوشهر

بوشهر، فلکه امام خمینی (ره)، ساختمان آدینه (زالی)،  
طبقه پنجم، ساختمان سمت راست  
تلفن: ۳۳۵۳۱۵۰۷ (۰۷۷)

### شرکت همکاران سیستم خراسان رضوی

مشهد، بلوار وکیل آباد، بعد از پل سید رضی، پلاک ۴۲۹،  
ساختمان همکاران سیستم  
تلفن: ۳۶۰۱۸۴۳۰ (۰۵۱)

### شرکت همکاران سیستم خراسان جنوبی

بیرجند، خیابان معلم، خیابان فردوسی، مجتمع پارس،  
طبقه اول  
تلفن: ۳۲۴۴۷۸۹۳ (۰۵۶)

### شرکت همکاران سیستم خوزستان

اهواز، امانیه، خیابان سقراط شرقی، بین عارف و انقلاب،  
پلاک ۵۳، ساختمان آزاد، واحد ۱۸  
تلفن: ۳۳۳۶۹۸۶۴ (۰۳۶)

### شرکت همکاران سیستم زنجان

زنجان، غرب شهرک کارمندان، خیابان دهم، شماره ۳۷۶۸  
تلفن: ۳۳۴۶۵۶۸۴ (۰۲۴)

### شرکت همکاران سیستم فارس

شیراز، بلوار معالی آباد، نبش خیابان دنا، مجتمع هرم نور،  
طبقه دوم  
تلفن: ۳۶۳۸۳۲۴۰ (۰۷۱)

### شرکت همکاران سیستم قزوین

قزوین، چهارراه ولیعصر، خیابان توحید، پلاک ۱۱،  
ساختمان همکاران سیستم  
تلفن: ۳۳۳۵۳۰۱۷ (۰۲۸)

## دفتر مرکزی

### شرکت همکاران سیستم

تهران، خیابان ولیعصر، بالاتراز میدان ونک،

خیابان عطار، پلاک ۸، کدپستی: ۱۹۹۴۶۴۳۶۱۵

تلفن دفتر مرکزی: ۸۳۳۸۲۰۰۱

تلفن فروش: ۸۵۲۰۰

صدای مشتری: ۸۳۳۸۲۸۲۸

[info@systemgroup.net](mailto:info@systemgroup.net)

[www.systemgroup.net](http://www.systemgroup.net)