



همواره در کنار شما

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم

همکاران سیستم
SYSTEM GROUP





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 کامل‌تر از راهکارها و امکانات نرم‌افزاری را برای مشتریان فراهم کنیم و در این مسیر، دانش و تجربه‌ی سال‌ها ارائه‌ی 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.

افزون‌بر 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 پناه تهران و شرکت‌های استانی در حال خدمت‌رسانی به مشتریان هستند.

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



ارائه‌ی 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، افزون‌بر 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 به کارگیری ابزار مدیریت سرویس، به دنبال اطمینان از کیفیت مطلوب همه‌ی خدمات، از مرحله‌ی 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 بهینه شدن سرویس متناسب با هزینه‌ی پرداختی، به شما پیشنهاد داده می‌شود.





شرح خدمات پشتیبانی

توانمندسازی

افزون بر کمک و راهنمایی متخصصان پشتیبانی همکاران سیستم، می‌توانید با دسترسی به انواع محتوای الکترونیکی کاربردی، سطح دانش و تخصص خود را افزایش دهید.

• پاسخ به نیازهای کاربردی سیستمی و رفع مشکلات احتمالی: در این خدمت به نیازها و مشکلات کاربران از طریق تلفن، ارتباط از راه دور یا به هنگام لزوم با مراجعه‌ی حضوری، پاسخ داده می‌شود. شما می‌توانید این نیازها و مشکلات را از طریق پرتال مشتریان یا تماس تلفنی به ما اعلام کنید.

• پاسخ به نیاز آموزش‌های تکمیلی حین استفاده از سیستم‌ها: اگر کاربران کنونی یا کاربران جدید سازمان شما، برای استفاده‌ی بهینه از راهکارهای نرم‌افزاری نیازمند آموزش باشند، می‌توانند از راهنمایی کارشناسان پشتیبانی همکاران سیستم از طریق تلفن، ارتباط از راه دور یا مراجعه‌ی حضوری بهره‌مند شوند. شما می‌توانید این درخواست را از طریق پرتال مشتریان یا تماس تلفنی با ما در میان بگذارید.

• دسترسی به دوره‌های آموزش الکترونیک و محتوای آموزشی راهکاران: همکاران سیستم برای اطمینان از استفاده‌ی مناسب مشتریان از راهکارهای استقرار یافته، مجموعه‌ای از محتوای الکترونیکی را در قالب قرارداد پشتیبانی در اختیار کاربران شما قرار می‌دهد. کاربران می‌توانند با دسترسی به دوره‌های آموزش الکترونیک، تخصص خود را افزایش دهند و با شرکت در آزمون‌های الکترونیکی مرتبط، از فراگیری مناسب مفاهیم آموخته شده مطمئن شوند.

• دسترسی به مجموعه محتوای کاربردی و آموزشی از طریق بانک دانش: اطلاعات مربوط به شیوه‌ی استفاده از نرم‌افزارها، هم‌چنین متداول‌ترین مسائل رخ داده برای مشتریان به همراه پاسخ آن‌ها در بانک دانش پرتال مشتریان در اختیار شما قرار دارد. کاربران می‌توانند با استفاده از بانک دانش، تخصص خود را افزایش دهند و برخی از مشکلاتی که در حین کار با سیستم با آن مواجه می‌شوند را حل کنند.





– نوآوری و خلق ارزش

برای بهینه‌سازی شیوه‌ی استفاده از نرم‌افزارها و پاسخ‌گویی به نیازهای خاص کسب‌وکار خود، می‌توانید از مشاوره و کمک متخصصان پشتیبانی همکاران سیستم بهره ببرید.

• مشاوره‌ی تخصصی برای ارتقای کارایی راهکارها: به هنگام نیاز به بهینه‌سازی شیوه‌ی استفاده از نرم‌افزارها یا تغییر در فرآیندهای داخلی شما، همکاران سیستم می‌تواند با استفاده از تجربه‌ای که از پیاده‌سازی نرم‌افزارها و راهکارهای فرآیندی در صنایع مختلف کسب کرده است، مشاوره‌های لازم در زمینه‌ی استفاده‌ی مناسب و بهینه از نرم‌افزارها را به شما ارائه کند.

• انجام درخواست‌های متناسب‌سازی، شامل طراحی گزارش‌ها، فرم‌های مورد نیاز و قواعد کسب‌وکار: در این خدمت انجام درخواست‌های متناسب‌سازی راهکارها با نیازهای کسب‌وکار شما، از طریق ایجاد گزارش‌های خاص، تغییر و بهبود فرم‌های موجود و ایجاد یا تغییر تنظیمات قواعد کسب‌وکار در راهکاران فراهم است.

– توسعه و به‌روزرسانی

همواره با دسترسی به آخرین نسخ نرم‌افزارهای همکاران سیستم، از جدیدترین امکانات و ویژگی‌های راهکارها بهره‌مند می‌شوید.

• تحویل آخرین نسخه سیستم‌ها، برای بهره‌مندی از ویژگی‌های جدید: در این خدمت، جدیدترین نسخ نرم‌افزارها که به‌منظور پاسخ‌گویی به نیازهای جدید یا رفع مشکلات احتمالی تولید شده است، در اختیار شما قرار می‌گیرد و همواره می‌توانید از آخرین امکانات و ویژگی‌های افزوده شده به نرم‌افزارهای همکاران سیستم بهره‌مند شوید.

• نصب و به‌روزرسانی نرم‌افزارهای همکاران سیستم: در این خدمت بنا به نیاز شما، کارشناسان پشتیبانی، نرم‌افزارهای همکاران سیستم را به آخرین نسخه‌ی محصول به‌روزرسانی می‌کنند.



– فنی و زیرساخت

مجموعه‌ای از خدمات فنی را برای بهبود عملکرد و پیش‌گیری از برخی مشکلات نرم‌افزارها و پایگاه داده در اختیار دارید.

- بررسی تنظیمات و بهینه‌سازی نرم‌افزار همکاران سیستم و پایگاه داده، برای ارتقای عملکرد سیستم‌ها: این خدمت با هدف بهبود عملکرد و پیش‌گیری از برخی مشکلات نرم‌افزارها و پایگاه داده، براساس درخواست شما ارائه می‌شود.
- ارتقا نرم‌افزار پایگاه داده: این خدمت فنی شامل ارتقا نرم‌افزار پایگاه داده به نسخه‌ی جدیدتر یا به‌روزرسانی نسخه‌ی جاری است، که بنا به نیاز و درخواست شما ارائه می‌شود.
- تعریف برنامه‌ی پشتیبان‌گیری: شما می‌توانید از کمک کارشناسان پشتیبانی برای تعریف برنامه‌ی پشتیبان‌گیری از پایگاه داده، نرم‌افزار همکاران سیستم، هم‌چنین گزارش‌های سیستم بهره‌مند شوید.

– عمومی

- پاسخ به پرسش‌های متداول و ارائه‌ی اطلاعات: شما می‌توانید پاسخ پرسش‌های خود در مواردی هم‌چون شیوه‌ی استفاده از امکانات پرتال مشتریان، اطلاعات عمومی درباره‌ی محصولات، فرآیندهای فروش، استقرار و پشتیبانی، شماره‌های تماس و اخبار منتشر شده همکاران سیستم را از راه پرتال مشتریان یا تماس تلفنی دریافت کنید.
- ارائه قفل نرم‌افزار: در مواردی مانند تغییر سرور یا مشخصات سخت‌افزار و به‌روزرسانی بعضی نرم‌افزارها، قفل نرم‌افزار دوباره در اختیار شما قرار می‌گیرد.
- ارائه‌ی گزارش وضعیت خدمات: زمانی‌که شما درخواست سرویس خود را اعلام می‌کنید، به این درخواست یک کد رهگیری تعلق می‌گیرد و تمام اطلاعات مربوطه در سیستم‌های همکاران سیستم ثبت می‌شود. شما می‌توانید از طریق پرتال مشتریان همواره وضعیت درخواست سرویس خود را پی‌گیری کنید و تایید پاسخ ارائه شده را اعلام و در صورت عدم تایید، آن را برای بررسی دوباره‌ی کارشناسان پشتیبانی ارسال کنید. هم‌چنین می‌توانید از درگاه پرتال مشتریان، گزارش‌های گرافیکی خدمات دریافتی خود را مشاهده کنید.



کانال‌های ارائه‌ی خدمات پشتیبانی

پرتال مشتریان

با بهره‌مندی از امکانات گسترده‌ی 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، نماینده‌ی همکاران سیستم، خدمات مورد نیاز را با حضور در سازمان شما برآورده می‌کند؛ افزون‌بر این، اگر تمایل داشته باشید، می‌توانید از حضور کارشناسان مقیم همکاران سیستم در سازمان خود بهره‌مند شوید.

توانمندسازی	پرتال مشتریان	ارتباط تلفنی	سرویس راه دور	حضور
پاسخ به نیازهای کاربردی سیستمی و رفع مشکلات مرتبط	●	●	●	●
پاسخ به نیاز آموزش‌های تکمیلی حین استفاده از سیستم‌ها	●	●	●	●
دسترسی به دوره‌های آموزش الکترونیک و محتوای آموزشی راهکاران	●	●	●	●
دسترسی به مجموعه محتوای کاربردی و آموزشی از طریق بانک دانش همکاران سیستم	●	●	●	●
نوآوری و خلق ارزش				
مشاوره تخصصی برای ارتقا کارایی راهکارها	●	●	●	●
انجام درخواست‌های متناسب‌سازی شامل طراحی گزارش‌ها و موتور قواعد کسب‌وکار	●	●	●	●
توسعه و به‌روز رسانی				
تحویل آخرین نسخه‌ی سیستم‌ها، برای بهره‌مندی از ویژگی‌های جدید	●	●	●	●
نصب و به‌روزرسانی نرم‌افزار همکاران سیستم	●	●	●	●
ارائه‌ی راهنمای ویژگی‌های جدید سیستم‌ها	●	●	●	●
فنی و زیرساختی				
تحویل آخرین نسخه‌ی سیستم‌ها، برای بهره‌مندی از ویژگی‌های جدید	●	●	●	●
نصب و به‌روزرسانی نرم‌افزار همکاران سیستم	●	●	●	●
ارائه‌ی راهنمای ویژگی‌های جدید سیستم‌ها	●	●	●	●
عمومی				
تحویل آخرین نسخه‌ی سیستم‌ها، برای بهره‌مندی از ویژگی‌های جدید	●	●	●	●
نصب و به‌روزرسانی نرم‌افزار همکاران سیستم	●	●	●	●
ارائه‌ی راهنمای ویژگی‌های جدید سیستم‌ها	●	●	●	●

بسته‌های ارائه‌ی خدمات پشتیبانی

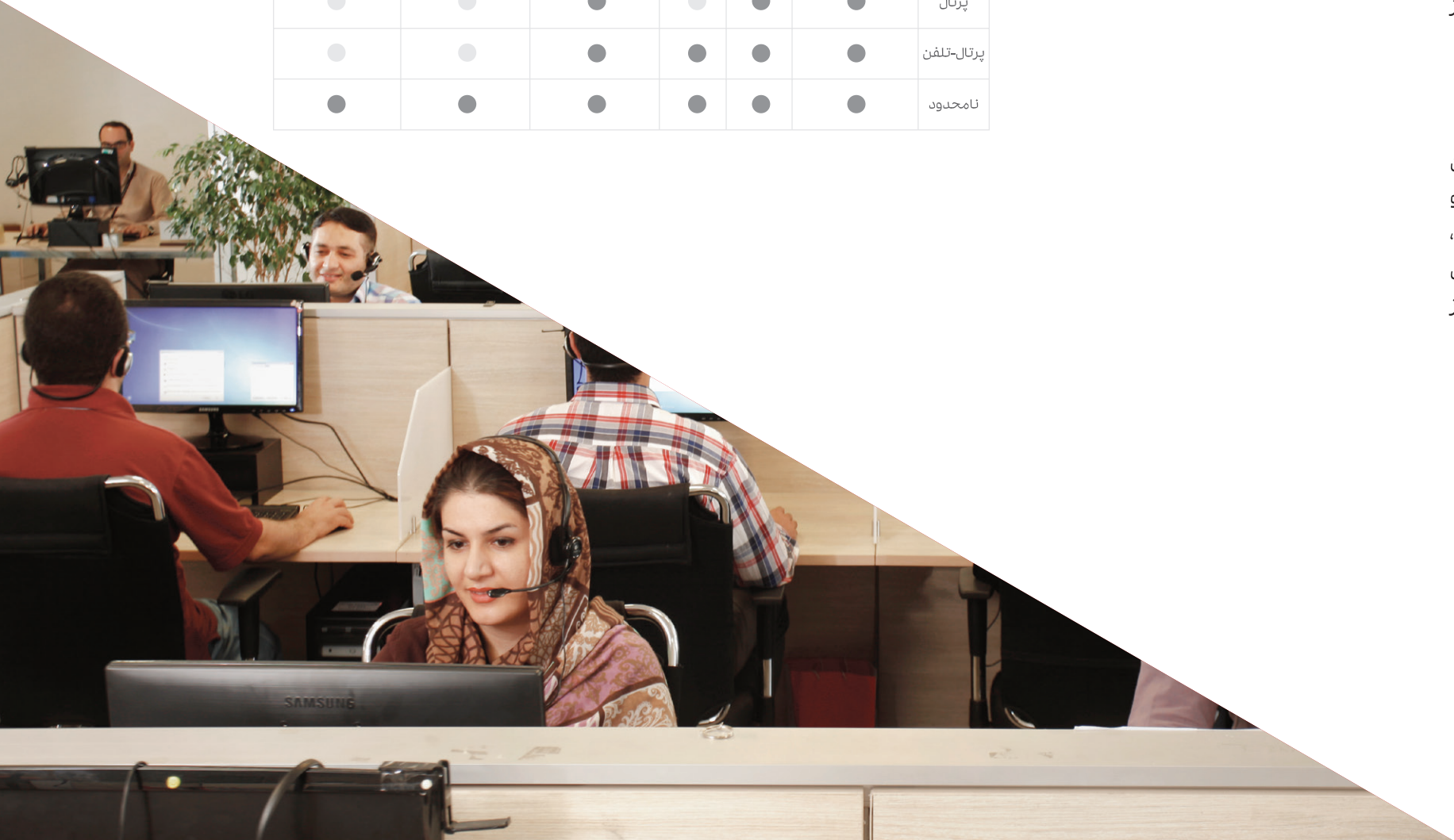


شیوه‌های ارائه‌ی خدمات در همکاران سیستم به‌گونه‌ای طراحی شده است که با مشورت همکاران ما، بتوانید با توجه به توان کاربران، سابقه‌ی دریافت خدمات و وضعیت مالی شرکت، سبد مناسبی از خدمات را در قالب کانال‌های گوناگون انتخاب کنید.

بسته پایه

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 نسخ نرم‌افزار را دریافت کنید.





بسته پرتال

با انتخاب این بسته، می‌توانید افزون‌بر استفاده از خدمات بسته پایه، با ثبت درخواست‌ها در پرتال مشتریان، مسائل و نیازهای خود را اعلام کنید. زمان بررسی و ارائه‌ی 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 - تلفن

با انتخاب این بسته، می‌توانید افزون‌بر خدمات بسته پرتال، از امکان تماس تلفنی نیز برای اعلام درخواست خود بهره‌مند شوید.

بسته نامحدود

اگر فعالیت شما توقف‌ناپذیر و کار فروش و تحویل محصول مداوم است، کاربران سازمان تا دیروقت و حتی روزهای تعطیل (در قالب شیفت‌های کاری) در محل کار حضور دارند و نیاز دارید حتی در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل هم خدمات پشتیبانی دریافت کنید، می‌توانید از خدمات این بسته استفاده کنید. با انتخاب این بسته می‌توانید در روزهای کاری از ساعت ۸ تا ۲۰ و در روزهای تعطیل از ساعت ۹ تا ۱۴، نیازها و مشکلات خود را از طریق تماس تلفنی یا ثبت در پرتال، اعلام کنید.

بسته	بهره‌مندی از امکانات سلف سرویس پرتال مشتریان	شیوه‌ی اعلام درخواست سرویس پشتیبانی		بازه‌ی زمانی ارائه خدمات		
		پرتال	تلفن	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۸ تا ۱۷ پنج‌شنبه ساعت ۸ تا ۱۴	شنبه تا چهارشنبه ساعت ۱۷ تا ۲۰	جمعه‌ها و روزهای تعطیل ساعت ۹ تا ۱۴
پایه	●	●	●	●	●	●
پرتال	●	●	●	●	●	●
پرتال-تلفن	●	●	●	●	●	●
نامحدود	●	●	●	●	●	●



شرکت‌های منطقه‌ای همکاران سیستم

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم توسط شرکت‌های منطقه‌ای گروه در تهران و مراکز استان‌ها انجام می‌شود و کل کشور را زیر پوشش خود دارد. کارشناسان آموزش‌دیده پشتیبانی همکاران سیستم در سراسر کشور، آماده‌اند تا براساس نوع خدمات انتخاب شده، به پرسش‌ها و نیازهای مدیران و کارشناسان شما در رابطه با کاربری سیستم‌های همکاران سیستم پاسخ داده و کمک کنند تا در کم‌ترین زمان ممکن مسائل حل شوند.

مرکز سرویس همکاران سیستم (شرکت پناه تهران) تهران، یوسف آباد، خیابان ابن سینا، نبش خیابان ۱/۱۵، پلاک ۲۰، طبقه سوم تلفن: ۰۲۱) ۸۴۲۰۵۴۰۱	شرکت همکاران سیستم مازندران ساری، بلوار طالقانی، نبش خیابان معلم، ساختمان سینا، طبقه دوم تلفن: ۰۱۱) ۳۳۲۰۶۸۰۱
شرکت مدیریت طرح‌های عمومی تهران، یوسف آباد، خیابان ابن سینا، نبش خیابان ۱/۱۵، پلاک ۲۴، طبقه دوم تلفن: ۰۲۱) ۸۳۳۸۲۵۰۱	شرکت همکاران سیستم مرکزی اراک، خیابان ۱۷ متری ملک، مجتمع ایرانیان، طبقه پنجم، واحد ۱۱ تلفن: ۰۸۶) ۳۲۲۱۳۳۱۱
شرکت همکاران سیستم آذربایجان شرقی تبریز، خیابان امام خمینی، کوی بزرگ‌مهر، ششم شرقی، پلاک ۸ تلفن: ۰۴۱) ۳۳۳۶۳۷۴۰	شرکت همکاران سیستم هرمزگان بندرعباس، بلوار امام خمینی، بعد از چهارراه نخل ناخدا روبه‌روی آتش‌نشانی، ساختمان اورست، طبقه ۴، واحد ۴۰۴ تلفن: ۰۷۶) ۳۳۶۲۰۳۵۳

شرکت همکاران سیستم اردبیل اردبیل، خیابان امام خمینی، میدان باهنر (ایستگاه سرعین)، ساختمان اداری اولدوز پاسارگاد، واحد ۶۷ تلفن: ۰۴۵) ۳۳۲۷۲۱۱۰	شرکت همکاران سیستم همدان همدان، میدان بیمه، ابتدای بلوار مصیب مجیدی، مجتمع نیاوران، طبقه ۵، واحد ۲۱ تلفن: ۰۸۱) ۳۸۲۲۲۲۹۹
--	---

شرکت همکاران سیستم اصفهان اصفهان، خیابان توحید شمالی، ساختمان سلیمان، طبقه پنجم، واحد ۱۴ تلفن: ۰۳۱) ۳۶۲۶۹۱۲۱	شرکت همکاران سیستم کرمان کرمان، بلوار شهید صدوقی، چهارراه فیروزه، ساختمان رسالت، طبقه سوم تلفن: ۰۳۴) ۳۲۴۷۲۱۹۹
--	---

شرکت همکاران سیستم البرز کرج، خیابان شهید بهشتی، میدان سپاه، ابتدای بلوار جمهوری، خیابان نیلوفر، شماره ۵ تلفن: ۰۳۱) ۳۴۴۸۴۰۳۱
--

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

شرکت همکاران سیستم خراسان جنوبی بیرجند، خیابان معلم، خیابان فردوسی، مجتمع پارس، طبقه اول تلفن: ۰۵۶) ۳۲۴۴۷۸۹۳
--

شرکت همکاران سیستم خوزستان اهواز، امانیه، خیابان سقراط شرقی، بین عارف و انقلاب، پلاک ۵۳، ساختمان آراد، واحد ۱۸ تلفن: ۰۶۱) ۳۳۳۶۹۸۶۴
--

شرکت همکاران سیستم زنجان زنجان، غرب شهرک کارمندان، خیابان دهم، شماره ۳۷۶۸ تلفن: ۰۲۴) ۳۳۴۶۵۶۸۴

شرکت همکاران سیستم فارس شیراز، بلوار معالی آباد، نبش خیابان دنا، مجتمع هرم نور، طبقه دوم تلفن: ۰۷۱) ۳۶۳۸۳۲۴۰
--

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

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: ۰۸۳) ۳۷۲۷۹۴۶۰
--

شرکت همکاران سیستم گلستان گرگان، بلوار ناهارخوران، بالاتر از عدالت ۶۰، ساختمان کارآفرین، طبقه چهارم تلفن: ۰۱۷) ۳۲۵۳۴۰۱۰

شرکت همکاران سیستم گیلان رشت، خیابان امام خمینی (ره)، روبه‌روی اداره تامین اجتماعی شعبه ۲ رشت، ساختمان سینا، طبقه چهارم تلفن: ۰۱۳) ۳۳۳۴۴۳۰۵

شرکت همکاران سیستم یزد یزد، بلوار جمهوری، جنب بانک ملی غدیر، کوچه ۳۰، شماره ۹۹ تلفن: ۰۳۵) ۳۵۲۴۵۰۹۱
--

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

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

