



همکاران
سیستم

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم

هوشمند، قابل اعتماد و متعهد به کیفیت

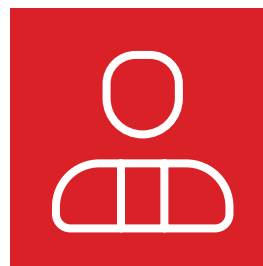


خدمات پشتیبانی همکاران سیستم

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم همچون پلی ارتباطی است که استفاده از نرم افزار و ارتباط با تیم پشتیبانی را آسان تر می سازد. ما در همکاران سیستم با تکیه بر استانداردهای روز دنیا (ITIL 4)، شبکه ای گسترده از کارشناسان متخصص را در سراسر کشور در اختیار شما قرار می دهیم تا همیشه در کنار شما باشیم.

هدف ما فراتر از پاسخ گویی در لحظه؛ این است که تجربه ای بی دغدغه در استفاده از راهکارهای همکاران سیستم را برای شما فراهم کنیم تا به رضایت و موفقیت پایدار شما منجر شود.

۹۰۰۰+ مشتری فعال
در سراسر کشور



پوشش
همه استان های ایران



صدها کارشناس متخصص
در شبکه پشتیبانی



ویژگی‌های خدمات پشتیبانی همکاران سیستم

پشتیبانی متناسب با نیاز مشتری

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم متناسب با نیازمندی‌های خاص مشتریان، توسط تیم‌های تخصصی و کارشناسان مجرب هر حوزه، با هدف پایداری بیشتر سازمان‌ها و تعامل مستمر با مشتریان، همراه با خدمات ویژه، ارائه می‌گردد.

تنوع کانال‌های ارتباطی دریافت خدمات پشتیبانی

برای اینکه بتوانید به ساده‌ترین روش‌ها به خدمات پشتیبانی دسترسی داشته باشید، امکانات مختلفی مانند تماس تلفنی، پرتال مشتریان، سرویس از راه دور (ریموت)، چت‌بات و حتی حضور کارشناسان در محل برای شما در نظر گرفته شده است.

پشتیبانی هوشمند و همیشه در دسترس

با بهره‌گیری از هوش مصنوعی و چت‌بات‌های هوشمند، پاسخگویی ۲۴ ساعته، سریع و دقیق برای شما فراهم است. این چت‌بات‌ها علاوه بر پاسخ به سوالات متداول، با یادگیری مستمر، تجربه‌ای شخصی‌سازی شده ایجاد می‌کنند و به تیم پشتیبانی امکان تمرکز بیشتر بر نیازهای پیچیده‌تر را می‌دهند. در صورت نیاز، کارشناسان نیز در اولین فرصت برای تکمیل پشتیبانی در کنار شما خواهند بود.

پوشش خدمات در سطح کشور

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم در سراسر کشور ارائه می‌شود تا مشتریان در هر استان ایران به‌سادگی به کارشناسان ما دسترسی داشته باشند و ارتباطی نزدیک و سریع را تجربه کنند.

پشتیبانی ۲۴/۷

با طرح پشتیبانی ۲۴/۷، می‌توانید در تمام ساعات شبانه‌روز و همه روزهای هفته از خدمات همکاران سیستم بهره‌مند شوید. این خدمات با استفاده از فناوری‌های نوین و ابزارهای تخصصی ارائه می‌شود تا تجربه‌ای رضایت‌بخش و سریع از پشتیبانی داشته باشید.

پشتیبانی تخصصی، متناسب با هر صنعت

خدمات پشتیبانی با رویکردی صنعت محور ارائه می‌شود تا علاوه بر رفع مسائل نرم‌افزاری، راهکارهایی تخصصی و متناسب با فرایندها و نیازهای خاص هر صنعت در اختیار شما قرار گیرد.

پایگاه دانش همیشه در دسترس

هدف اصلی همکاران سیستم این است که با ارائه آموزش‌های تخصصی و متنوع، شما را در افزایش دانش و خوداتکایی توانمند کند. این خدمات شامل آموزش‌های فنی و غیرسیستمی، مقالات، فیلم‌ها و راهنمایی‌های حل مسئله است که از طریق پرتال مشتریان در دسترس هستند.

بهبود فرایندها با ابزارهای متناسب‌سازی

با بهره‌گیری از ابزارهای متناسب‌سازی راهکار فرایار شامل گزارش‌ساز و فرم‌ساز، می‌توانید فرایندهای کاری خود را بهینه کنید، بهره‌وری و شفافیت عملکرد را افزایش داده و تصمیم‌گیری مدیریتی بهتری داشته باشید.

نمایش عملکرد پشتیبانی در یک نگاه

امکان دریافت گزارش‌های دوره‌ای، وضعیت درخواست‌ها، نحوه پاسخ‌گویی و شاخص‌های کیفیت سرویس پشتیبانی برای شما وجود دارد تا عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده به‌صورت شفاف قابل پیگیری باشد.

توسعه و بهروزرسانی نرم‌افزار

ارائه نسخه‌های به‌روز شده نرم‌افزار، نه‌تنها امکانات و نیازمندی‌های جدید را در اختیار شما قرار می‌دهد، بلکه سیستم را با آخرین استانداردهای امنیتی و فناوری‌های پیشرفته هم‌گام می‌کند.

ارائه خدمات فنی و زیرساخت

دسترسی به مجموعه‌ای از خدمات فنی و زیرساخت برای شما فراهم است که شامل مشاوره در تجهیز سخت‌افزار و شبکه، بررسی و رفع مشکلات نرم‌افزاری و توسعه ابزارهای کنترلی مرتبط با پایگاه داده، شبکه و سخت‌افزار می‌شود تا عملکرد سیستم‌ها بهینه و پایدار باقی بماند.

پشتیبانی تخصصی برای مشترکین ابری

با خدمات پشتیبانی ویژه مشترکین ابری، تیمی از متخصصان در کنار شماست تا بدون نگرانی از نگهداری زیرساخت‌ها و منابع فنی، بر رشد و توسعه کسب‌وکار خود تمرکز کنید.



کانال‌های ارائه خدمات پشتیبانی همکاران سیستم

برای دسترسی آسان‌تر و دریافت خدمات متناسب با شرایط مختلف، خدمات پشتیبانی همکاران سیستم به صورت ۲۴/۷ از طریق سه کانال اصلی در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد.

پرتال مشتریان

از طریق پرتال مشتریان می‌توانید درخواست‌های پشتیبانی خود را ثبت کرده و از چت‌بات هوشمند و بانک دانش برای حل مسائل استفاده کنید. برای ورود به پرتال مشتریان، کافی است QR کد مقابل را اسکن کنید یا از طریق نشانی <https://customers.systemgroup.net> وارد صفحه پرتال مشتریان شوید.



تماس تلفنی

با تماس تلفنی امکان ارتباط با کارشناسان حوزه درخواست مورد نظر خود را خواهید داشت و راهکار مناسب را دریافت می‌نمایید.

خدمات حضوری در محل شرکت مشتری

در صورت درخواست شما، امکان استقرار نیروی مقیم در سازمان یا اعزام کارشناسان پشتیبانی به محل شرکت فراهم است.

تنوع مدل‌های قرارداد ارائه خدمات پشتیبانی

خدمات پشتیبانی همکاران سیستم در قالب چهار سطح قرارداد ارائه می‌شود که متناسب با نیاز شما، اندازه سازمان، ساعات کاری مورد انتظار، نوع گزارش‌های مورد نیاز و گستره خدمات قابل انتخاب هستند.

مدل‌های قراردادی پشتیبانی در قالب جدول زیر ارائه می‌شوند تا بتوانید با مقایسه سطوح مختلف، انتخابی متناسب با نیاز سازمان خود داشته باشید.

سطح ۴	سطح ۳	سطح ۲	سطح ۱	اجزای خدمات/سطح خدمات
✓	✓	✓	✓	پرتال مشتریان
✓	✓	✓	✓	بانک دانش
✓	✓	✓	✓	به روزرسانی به آخرین نسخه
✓	✓	✓	✓	چت بات همکاران سیستم
نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	قابل خرید	ثبت تیکت پشتیبانی
✓	✓	✓	✓	ساعات پاسخ دهی (ساعات اداری ۸ تا ۱۷)
۱	۱.۵	۲	۳	SLA توافق شده جهت پاسخ گویی (ساعت)
نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	۸ (به ازای هر ماژول ۳ ساعت اضافه می شود.)	۸ (به ازای هر ماژول ۲ ساعت اضافه می شود.)	-	ساخت گزارش (ساعت رایگان در سال)
✓	✓	-	-	تماس تلفنی
✓	✓	-	-	خدمات پیشگیرانه (VAS)
✓	-	-	-	امکان استفاده از شیف (امکان دریافت سرویس در ساعات ۶ تا ۸ صبح و ۱۷ تا ۲۴)



سایر خدمات قابل دسترس مشتریان در صورت نیاز:

مطابق با سطح قرارداد پشتیبانی، خدمات قابل خرید در صورت نیاز مشتریان مطابق جدول زیر ارائه می‌گردد.

سطح ۴	سطح ۳	سطح ۲	سطح ۱	سایر خدمات قابل خرید
✓	✓	✓	-	مراجعه
نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	✓	✓	✓	ساخت گزارش
نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	✓	✓	خدمات پیشگیرانه (VAS)
نامحدود (بدون نیاز به خرید مجزا)	✓	✓	-	امکان استفاده از شیف (امکان دریافت سرویس در ساعات ۶ تا ۸ صبح و ۱۷ تا ۲۴)
✓	✓	-	-	ارائه خدمات ۲۴/۷

خدمات پیشگیرانه (VAS)

این خدمات امکان پایش مستمر منابع و زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری را فراهم می‌کند و مشتریان می‌توانند پیش از مواجهه با مشکلات بازدارنده، از وقوع آن جلوگیری نمایند.



مراکز ارائه دهنده خدمات همکاران سیستم

همکاران سیستم پناه تهران

تهران، یوسف آباد، خیابان ابن سینا، نبش خیابان ۱۵/۱، پلاک ۲۴
تلفن: ۰۲۱ ۸۴۲۰۵۲۰۲-۴



پناه تهران
همکاران سیستم

شرکت طرح‌های عمومی

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



مدیریت
طرح‌های عمومی
همکاران سیستم

همکاران سیستم پناه آذربایجان شرقی

تبریز، خیابان امام خمینی، کوی بزرگمهر، ششم شرقی، پلاک ۸
تلفن: ۰۴۱ ۹۱۰۰۸۸۴۰



همکاران سیستم
آذربایجان شرقی

همکاران سیستم پناه خراسان رضوی

بلوار وکیل آباد، بعد از پل سید رضی، بین وکیل آباد ۲۱ و ۲۳،
پلاک ۳۰۹
تلفن: ۰۵۱ ۹۱۰۰۸۸۴۰



همکاران سیستم
خراسان رضوی

همکاران سیستم
اصفهان

همکاران سیستم پناه اصفهان

اصفهان، خیابان توحید شمالی، ساختمان سلیمان، طبقه پنجم،
واحد ۱۴
تلفن: ۰۳۱ ۹۱ ۰۰ ۸۸ ۴۰

همکاران سیستم
فارس

همکاران سیستم پناه فارس

شیراز، بلوار معالی آباد، نبش خیابان دنا، مجتمع هرم نور، طبقه دوم
تلفن: ۰۷۱ ۹۱ ۰۰ ۸۸ ۴۰

همکاران سیستم
کرمان

همکاران سیستم پناه کرمان

کرمان، بلوار شهید صدوقی، چهارراه فیروزه، ساختمان رسالت،
طبقه ۳
تلفن: ۰۳۴ ۹۱ ۰۰ ۸۸ ۴۰

هوشمندی تجاری
همکاران سیستم

همکاران سیستم شرکت هوشمندی تجاری

تهران، یوسف آباد، خیابان ابن سینا، نبش خیابان ۱/۱۵، پلاک ۲۴،
طبقه اول
تلفن: ۰۲۱ ۸۴ ۲۰ ۵۵ ۰۰



تهران، خیابان ولی عصر، بالاتر از میدان ونک،
خیابان عطار، پلاک ۸، کدپستی: ۱۹۹۴۶۴۳۵۱۵
تلفن فروش: ۰۲۱-۸۵۲۰
info@systemgroup.net
systemgroup.net

