



websima

RESULT IS IMPORTANT!

Pishro Department

SUPPORT



دپارتمان موفقیت

واحد حامی



”همراهی مستمر برای تحقق ایده‌های شما در دنیای دیجیتال“

واحد پشتیبانی، به عنوان یکی از ارکان اصلی دپارتمان اجرایی، مسئولیت تضمین عملکرد پایدار، امن و بهینه وبسایت را بر عهده دارد. وظایف اصلی این واحد شامل نظارت مستمر بر عملکرد سایت، انجام به‌روزرسانی‌های دوره‌ای، رفع مشکلات فنی، پشتیبانی فنی و مانیتورینگ عملکرد سرور است. هدف نهایی واحد پشتیبانی، ارائه تجربه‌ای روان و بی‌دغدغه برای کاربران وبسایت است.

Websima business studio

استودیو کسب‌وکار وب‌سیما

در مسیر پشتیبانی چه خدماتی ارائه می‌دهیم؟

شرح خدمات واحد پشتیبانی استودیو کسب‌وکار وب‌سیما، با هدف تضمین عملکرد بهینه وب‌سایت‌ها و رضایت مشتریان، به شرح زیر است.

کارشناس پشتیبانی

تعریف و راه‌اندازی پروژه‌های جدید در پنل پشتیبانی، پیگیری مستمر وضعیت پروژه‌ها و اطمینان از تکمیل به موقع آن‌ها.

برقراری ارتباط تلفنی با مشتریان، پاسخگویی سریع و دقیق به تیکت‌های پشتیبانی و پیگیری مستمر درخواست‌های آن‌ها.

انجام به‌روزرسانی‌های دوره‌ای هسته وردپرس و افزونه‌ها، انتقال سایت‌ها به هاست و دامنه جدید و اطمینان از عملکرد صحیح آن‌ها

شناسایی و رفع مشکلات فنی وب‌سایت‌ها، راهنمایی مشتریان در رفع باگ‌ها و هماهنگی با تیم فنی در صورت نیاز.

ارائه خدمات پشتیبانی به صورت شبانه‌روزی و بررسی فوری تیکت‌های اورژانسی.

تهیه نسخه پشتیبان از وب‌سایت‌ها برای اطمینان از بازیابی اطلاعات در صورت بروز مشکلات احتمالی و امکان پیاده‌سازی زبان‌های دیگر.

تهیه گزارش‌های ماهانه از عملکرد واحد پشتیبانی، تحلیل درخواست‌های مشتریان و ارائه پیشنهادات بهبود.

بررسی اولیه درخواست‌های مشتریان برای ارتقاء وب‌سایت و ارائه مشاوره فنی.

کارشناس سرور

ایجاد و مدیریت حساب‌های کاربری جدید برای مشتریان میزبانی

تعیین سطوح دسترسی و مجوزهای کاربران بر اساس نیاز آن‌ها

برقراری ارتباط با پشتیبانی فنی هاست ایران جهت رفع مشکلات و باگ‌های مربوط به سرور

پیگیری و حل مشکلات مربوط به سخت‌افزار و نرم‌افزار سرور

مهارت‌ها و صلاحیت‌ها

- 1 توانایی برقراری ارتباط مؤثر و شفاف از طریق مهارت‌های ارتباطی قوی
- 2 توانایی تحلیل مشکلات، یافتن ریشه آن‌ها و ارائه راه حل
- 3 آشنایی با CMS وردپرس
- 4 آشنایی با زبان‌های برنامه نویسی (HTML ، CSS و جاوا اسکریپت)
- 5 توانایی استفاده از سیستم CRM و سایر ابزارهای پشتیبانی
- 6 مدیریت بحران و توانایی گوش دادن فعال
- 7 تعهد قوی به کار گروهی و مشارکت فعال در پروژه‌های تیمی
- 8 توانایی بالا در شناسایی و رفع چالش‌های مشتریان و ارائه راهکارهای مناسب
- 9 مسئولیت‌پذیری، انگیزه بالا و توجه به جزئیات
- 10 آشنایی با کنترل پنل هاست (Cpanel و Direct Admin)
- 11 مسلط به نحوه انتقال سایت به هاست و دامنه اصلی
- 12 تسلط بر سیستم‌عامل‌های سرور (مانند لینوکس، ویندوز سرور)
- 13 آشنایی با شبکه‌های کامپیوتری و پروتکل‌های ارتباطی
- 14 مهارت در شناسایی و برطرف‌سازی اختلالات فنی



websima

RESULT IS IMPORTANT!