



مجموعه شرکت های مهندسی دانش بنیان رها

# پشتیان داشته باشید.

مجموعه شرکت های دانش بنیان رها

بهار 99



- 3 خودتان پشتیبان خود را انتخاب کنید.....
- 3 تفاوت پنل پشتیبانی و پنل رفع مشکل.....
- 3 لیست پنل های رفع مشکل:.....
- 4 لیست پنل های پشتیبانی:.....
- 4 شرح خدمات:.....
- 5 پشتیبان داشته باشید.....
- 5 تعریف سامانه تیکتینگ:.....
- 6 مزایای استفاده از این سامانه .....



## خودتان پشتیبان خود را انتخاب کنید

پشتیبانی و خدمات پس از فروش مهم‌ترین واحد در مجموعه رها است که بر قدرتمند بودن آن بسیار تأکید شده است.

قطعاً خدماتی که شرکت‌ها ارائه می‌دهند، بعضاً از فروش کالا اهمیت بیشتری دارد. این اهمیت به آن دلیل است که خشنودی هر مشتری به نحوه خدماتی است که دریافت می‌کند. نحوه پشتیبانی و ارائه خدمات پس از فروش رها در پنل‌های رفع مشکل و پنل‌های پشتیبانی به مشتریان ارائه می‌شود.

## تفاوت پنل پشتیبانی و پنل رفع مشکل

پنل رفع مشکل برای کسانی است که قصد استفاده از پنل‌های پشتیبانی رها را ندارند. آن‌ها هنگام به وجود آمدن مشکل می‌خواهند از خدمات استفاده کنند. حتی ممکن است از شرکت رها نیز خرید انجام نداده باشند.

پنل‌های پشتیبانی برای کسانی است که می‌خواهند از خدمات بیشتری بهره‌مند شود و نیز به همراهی فردی با دانش و تخصص کافی دارند.

با توجه به گسترده بودن این حوزه و وجود هرگونه مشکل برای رفع آن‌ها و پشتیبانی به تخصص‌های گوناگونی نیاز است.

ما با در نظر گرفتن انواع مشکلات و تخصص مورد نیاز برای حل آن‌ها پنل‌های جداگانه‌ای در نظر گرفته‌ایم که می‌توانید با توجه به نیاز خود از آن‌ها استفاده کنید.

با استفاده از هر کدام از پنل‌ها می‌توانید پشتیبان داشته باشید تا همراه شما باشد.

### لیست پنل‌های رفع مشکل:

با انتخاب یکی از پنل‌های رفع مشکل شما نیز می‌توانید در هنگام بروز مشکلات یک پشتیبان داشته باشید.

- رها من: ارائه خدمات توسط کارشناس
- رها مهندس: ارائه خدمات توسط کارشناس ارشد
- رها دکتر: ارائه خدمات توسط متخصص
- رها پروفیسور: ممیزی و مشاوره در کلیه زمینه‌های حوزه IT و کلیه خدمات در این حوزه.



## لیست پنل های پشتیبانی:

پشتیبان داشته باشید تا در هنگام نیاز و مواقع لازم بتوانید از دانش و تخصص آن ها بهره مند شوید.

- پنل برنزی: پشتیبانی توسط کارشناس
- پنل نقره ای: پشتیبانی توسط کارشناس ارشد
- پنل طلایی: پشتیبانی توسط متخصص
- پنل واحد IT: پشتیبانی در تمام زمینه های حوزه IT

می توانید جزئیات [پنل های پشتیبانی](#) و [پنل های رفع مشکل](#) را در صفحه اصلی سایت بخش پشتیبانی مطالعه کنید.

## شرح خدمات:

- مجازی سازی سرور با Xen Server , KVM , Hyper-V
- مجازی سازی دسکتاپ با 2X , TSPlus , RDP , DDP , Citrix XenApp , VMware Horizon View
- پردازش ابری و Grid Computing
- Cluster Computing و Private Cloud و Public Cloud
- لابراتوارهای مجازی سازی با Oracle VM , VMware Workstation
- ارائه تین کلاینت و زیرو کلاینت های WMPs , DDP , RDP , HDX , PCoIP
- (HP , DELL , NComputing , vCloudPoint , Atrust)
- انواع سیستم های مانیتورینگ
- انواع راهکارهای VoIP
- انواع بکاپ سولوشن
- انواع سولوشن های نرم افزاری و سخت افزاری Share Storage
- انواع سرویس های میکروسافتی و لینوکسی
- ممیزی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISO 27001) ISMS
- معرفی تکنولوژی های جدید مجازی سازی
- ارائه انواع لایسنس های معتبر با بهترین قیمت
- ارائه تجهیزات سرور و سیسکو
- انواع خدمات پسو (کابلی، فایبر، وایرلس، ماهواره ای)
- واردات سفارشی انواع سخت افزارهای ICT با قیمت مناسب و در کمترین زمان
- (هوایی، زمینی و دریایی) (امارات، اروپا، ترکیه، چین و هند) (با کارت ما و یا کارت شما)



- (صفر تا صد : بررسی تامین کننده ، تعیین قیمت نهایی ، حواله ، تنظیم پروفورما و تعیین HS-CODE ، شیپینگ ، اخذ مجوزها ، ترخیص و انتقال)
- ریرندینگ در مبدا و یا مقصد

برای مشاهده پنل ها و قیمت هر پنل به [صفحه پشتیبانی](#) مراجعه فرمایید و در صورتی که هر گونه سوالی دارید با ما تماس حاصل فرمایید.

همچنین می توانید برای مشاهده محصولات رها از صفحه [فروشگاه](#) دیدن فرمایید. همچنین در صورت تمایل به استفاده از تخفیف های پنل پشتیبانی، لطفا با شماره تلفن ۰۲۱۵۴۵۲۱ تماس حاصل فرمایید.

## پشتیبان داشته باشید

مجموعه رها تمام تلاش خود را به کار گرفته است تا بتواند رضایت مشتریان خود را جلب کند.

پشتیبانی درست و به موقع می تواند رضایت مشتری را افزایش دهد.

پشتیبان و نحوه پشتیبانی یکی از مسائلی است که می تواند تاثیر مستقیمی در رضایت یا عدم رضایت مشتری دارد.

پشتیبانی درست و به موقع چیست؟

هنگامی که یک مجموعه بتواند ارتباط به موقع و موثر با کاربر داشته باشد می توان گفت پشتیبانی به گونه درست انجام شده است.

ما برای افزایش این ارتباط و تسریع در پاسخ گویی ها، حل مشکلات و... از سامانه تیکتینگ استفاده میکنیم.

این سامانه امکانات زیادی را در اختیار شما کاربران عزیز قرار می دهد تا بتوانید به راحتی ما ارتباط برقرار کنید.

با استفاده از این سامانه می توانید به شکل دیگری از پشتیبانی های رها استفاده کنید.

## تعریف سامانه تیکتینگ:

سیستم مکانیزه ارتباط با مشتریان از طریق تیکت (Ticket) ، سرویسی است که با در نظر گرفتن نارسایی های گذشته پا به عرصه گذاشته و در مدت زمان کمی به یکی از پر طرفدار ترین سیستم های Helpdesk بدل شد. **نوع**

**کارکرد سامانه تیکتینگ:**

این سرویس به گونه ای طراحی شده که کاربر در کمترین زمان و کلیک ممکن به جواب خود رسیده و یا

درخواست خود را به بخش مربوطه ارسال کند، محیط تحت وب ارسال درخواست یا تیکت و دریافت جوابیه یا مشاوره از همان طریق.



## مزایای استفاده از این سامانه

همچنین مشتری این امکان را می دهد که در هر نقطه از جهان و با داشتن دسترسی به اینترنت، سفارشات و یا درخواست های خود را پیگیری نماید.

با استفاده از این سامانه کاربر می تواند درخواست های خود را به صورت تیکت برای ما ارسال کند و در کم ترین زمان ممکن پاسخ خود را دریافت نماید.

این سامانه سرعت ارتباط مشتری را افزایش می دهد به گونه ای که در بیشتر مواقع بعد از ارسال تیکت توسط مشتری، کارشناسان آنلاین هستند و پاسخ دهی به مشتری در چند ثانیه انجام می شود در صورتی که در زمان تیکت ارسالی توسط شما اگر که کارشناس آنلاین نباشد پس از مدت بسیار کوتاهی معمولاً چند دقیقه پاسخ در قالب تیکت به شما ارسال میشود.

از دیگر مزایای استفاده از تیکت پشتیبانی این است درخواست ها و ارتباطات کاربر با کارشناس همگی در آرشیو کاربر ذخیره می شود بعد از هر سرویس دهی از طریق تیکت. و کاربر می تواند در صورت نیاز دوباره به آن رجوع کند و یا در صورت نارضایتی کاربر از پشتیبان فایل مربوطه را در اختیار مجموعه قرار دهد.

یکی از مزیت های مهم و کاربردی که استفاده از سامانه تیکتینگ در اختیار کاربر قرار می دهد این است که کاربر هنگام ارسال یک تیکت می تواند درجه اهمیت آن را مشخص کند. منظور از درجه اهمیت این است که کاربر می تواند هنگام ارسال تیکت مشخص کند که نیاز فوری به پاسخ گویی دارد.

نحوه تعیین درجه اهمیت به این گونه است که هنگام ارسال تیکت توسط مشتری یا کاربر درجه اهمیت محتوا ارسالی را مشخص کند تا روند پاسخ دهی به آن سریع تر انجام شود. شما می توانید با استفاده از این سامانه تمام سفارشات، فاکتورها، خریدها و هر آنچه را که در گذشته انجام داده اید برداریم.

امیدواریم توانسته باشیم گام مثبتی در افزایش رضایت شما برداریم.