

یارس آذرفتن

پیشرو در ارائه نرم افزارهای جامع اطلاع رسانی

۱ ۳ ۶ ۷

نرم افزار جامع کتابخانه

Digilib+

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

۲	پارس آذرخش در یک نگاه
۲	سیر تکامل نرم افزار دیجیلیب پلاس
۳	ویژگی های برتر نرم افزار جامع کتابخانه دیجیتالی Digilib Plus
۶	مشخصات فنی نرم افزار جامع کتابخانه دیجیتالی Digilib Plus
۶	مدیریت اطلاعات پایه
۶	سازماندهی
۸	بازیابی اطلاعات
۹	امانت
۱۱	گزارشات
۱۱	مدیریت سیستم
۱۲	خدمات پشتیبانی پارس آذرخش
۱۲	آموزش
۱۴	پشتیبانی

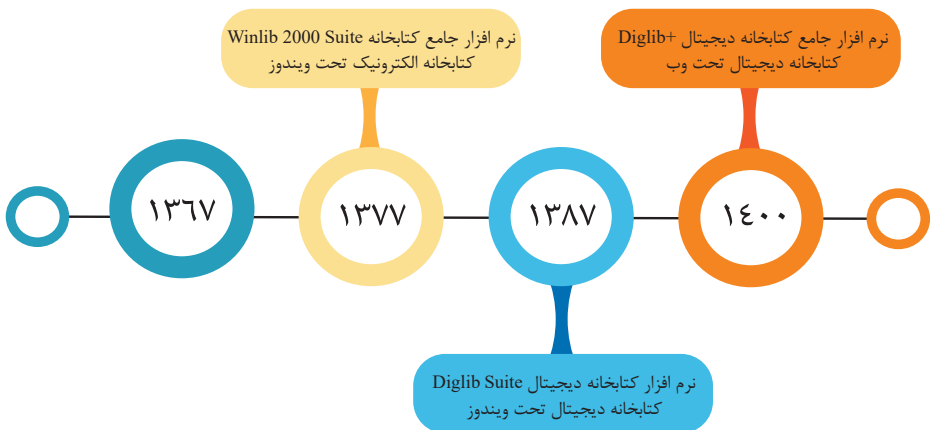
پارس آذرخش در یک نگاه

شرکت پارس آذرخش یک تیم با تجربه، خلاق و با انگیزه در زمینه ارائه راهکارهای مدیریت محتوا است که از سال ۱۳۶۷ فعالیت خود را در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، مراکز اسناد و آرشیو آغاز نمود. محصولات این شرکت، به پشتوانه تجربه و تخصص گردآوری شده در ۳۴ سال متمادی، کارکردهای پیشرفته و کاملی را در اختیار کتابخانه‌ها و مراکز اسناد قرار داده و بینش آنها را نسبت به کسب و کارشان عمیق‌تر کرده و ابزاری برای مدیریت بهینه منابع آنها فراهم نموده است.

تولید نرم‌افزارهای تخصصی، اجرای پروژه‌های سفارشی و نیز مشاوره در زمینه کتابخانه‌های سنتی، الکترونیکی و دیجیتالی از اهداف پارس آذرخش به‌شمار می‌رود. این شرکت با حداکثر استفاده از فناوری‌های موجود عزمی مصمم و راسخ دارد تا با بهره‌گیری از تکنولوژی در بالاترین سطح و ارائه خدمات با کیفیت بالا به کسب رضایت مشتریان دست یافته و بتواند خدمات و محصولات مورد نیاز آنها را در اسرع وقت و با بهترین کیفیت ارائه دهد.

سیر تکامل نرم‌افزار دیجیلیب پلاس

نرم‌افزار جامع کتابخانه تحت ویندوز پارس آذرخش با بیش از ۲۳ سال سابقه، یکی از برترین و معتبرترین راهکارهای ارائه شده در زمینه راه اندازی سیستم‌های کتابخانه‌ای به‌شمار می‌آید. از اولین نسخه این محصول که در سال ۱۳۷۷ روانه بازار شد تا نسخه دیجیلیب پلاس، دو اصل سادگی کاربری و کارایی بیشتر، درسیر تکامل این نرم‌افزار، همواره مورد توجه ویژه قرار گرفته است.



ویژگی‌های برتر نرم‌افزار جامع کتابخانه دیجیتال Digilib Plus

- ◆ این نرم‌افزار به صورت کامل تحت وب بوده و روی مرورگرهای مطرح بدون هیچ تنظیم خاصی قابل بهره‌برداری و استفاده است.
- ◆ این نرم‌افزار قابل ارائه به دو صورت ابری و نصبی است. در روش ابری، نرم افزار، روی سرورهای ارائه دهنده خدمات، نصب شده و شرکت از سیستم شما نگهداری و محافظت خواهد کرد. بنابراین شما به جای خرید و نصب نرم افزار، با پرداخت حق اشتراک می‌توانید از طریق اینترنت از هر کجا که می‌خواهید از نرم‌افزار استفاده نمایید. اما در حالت نصبی، لایسنس (اشتراک زمانی) استفاده از نرم‌افزار خریداری شده و روی سرور بارگذاری می‌شود.
- ◆ جهت بهره‌برداری از این محصول، نیاز به نصب نرم‌افزار خاصی نبوده و تغییری در تنظیمات پیش‌فرض شبکه و سیستم عامل نیاز نمی‌باشد.
- ◆ رعایت استانداردهای تولید نرم‌افزارهای وب، یادگیری و بهره‌برداری از این سیستم را در کمترین زمان ممکن فراهم می‌سازد.
- ◆ این نرم‌افزار دارای لایه کاربری کاربرپسند (user friendly interface) است، به صورتی که کاربران با ساده‌ترین محیط کاربری امکانات فوق‌العاده‌ای در اختیار خواهند داشت.
- ◆ پاسخگویی به کاربران تحت Web با استفاده از سازوکارهای Session Time Out.
- ◆ طراحی صفحات کاربری نرم‌افزار به صورت واکنش‌گرا (Responsive Design).
- ◆ پشتیبانی فرآیندهای سازماندهی، بازیابی، امانت و ... در قالبی یکپارچه و در عین حال مستقل.
- ◆ در این نرم‌افزار، امکان طراحی و مدیریت اطلاعات پایه برای مدیر برنامه فراهم شده و مدیر برنامه در هر لحظه می‌تواند با استفاده از میانجی‌ای بسیار ساده و گویا، دگرگونی‌هایی را روی این جدول‌ها ایجاد کند.
- ◆ این نرم‌افزار دارای گزارش‌های مختلف در حوزه کاربران، اعضا، مدارک و منابع می‌باشد.

ویژگی های برتر نرم افزار جامع کتابخانه دیجیتالی Digilib Plus

- ◆ بررسی صحت عناوین وارد شده به شکل موردی و همچنین کنترل ورود اطلاعات تکراری فیلدهای شاخص در هنگام سازماندهی.
- ◆ در این نرم افزار امکان ایجاد و مدیریت نوع ماده های مختلف از منابع شامل کتاب، پایان نامه، سند و گزارش، کاتالوگ، مقاله، مجله، عکس، لوح فشرده و استاندارد فراهم است.
- ◆ در این نرم افزار امکان استفاده همزمان از دو زبان فارسی و انگلیسی در فرآیند سازماندهی و بازیابی اطلاعات تعبیه شده است.
- ◆ این محصول قابلیت پشتیبانی از فناوری RFID را دارا می باشد.
- ◆ امکان دسترسی مستقیم به اطلاعات کتابشناسی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و کتابخانه کنگره در این نرم افزار فراهم شده است.
- ◆ سازماندهی دسته های منابع با بهره گیری از پروتکل هایی چون ISO2709، Z39.50 و XML به منظور دریافت داده از نرم افزارهای همسان در نرم افزار فراهم است.
- ◆ امکان استفاده از سیستم های رده بندی DEWEY، LC و NLM برای مدارک کتابی و استفاده از روش های دلخواه برای رده بندی مدارک غیر کتابی از طریق فیلد شماره راهنما در این نرم افزار فراهم است.
- ◆ در این نرم افزار، با استفاده از گزینه «سبد»، امکان ویرایش، حذف، مشاهده و یا تهیه خروجی اکسل و PDF به صورت گروهی، فراهم است.
- ◆ در این نرم افزار کاربران / کارمندان، امکان مشاهده اطلاعات کتابشناسی، موجودی و منابع دیجیتال را به صورت همزمان دارا می باشند.
- ◆ این نرم افزار دارای زیرسیستم جامع مدیریت بر روی کلیه سطوح دسترسی کاربران و امکانات نرم افزار برای مدیران سیستم است.
- ◆ در این نرم افزار، با استفاده از گزینه رف خوانی امکان تهیه لیست مغایرت مخزن با سیستم و بالعکس، لیست مدارک امانت داده شده، لیست مدارک حذف شده، لیست موارد موجود و مطابق مخزن با سیستم فراهم شده است.
- ◆ به روزرسانی ایندکس های جستجو به صورت برخط (Online indexing) در

ویژگی های برتر نرم افزار جامع کتابخانه دیجیتالی Digilib Plus

موتور جستجو.

- ◆ این نرم افزار انواع جستجو شامل یکپارچه، ساده، پیشرفته، مرور و جستجو در سایر کتابخانه ها (کتابخانه ملی ایران و کنگره) با استفاده از پروتکل Z39.50 را دارا می باشد.
- ◆ امکان محدود نمودن جستجوی مدارک به نوع مدرک، موجودی، سال انتشار و منابع دیجیتالی در این نرم افزار فراهم شده است.
- ◆ نرم افزار طیف کاملی از عملگرهای جستجو، مرور واژه های جستجو، غنی سازی رکوردها با کنترل واژگان و امکان پالایش جستجوهای اولیه را دارا می باشد.
- ◆ در این نرم افزار پیام های پایان اعتبار عضویت، اتمام مدت امانت، بازگشت مدرک، دیرکرد و ... به صورت خودکار به پست الکترونیکی یا تلفن همراه عضو ارسال می شود.
- ◆ در این نرم افزار اعتبار سنجی اعضا با استفاده از کد ملی برای اتباع ایرانی و گذرنامه برای اتباع خارجی انجام می شود.
- ◆ این نرم افزار امکان طراحی و تولید کارت عضویت به صورت گروهی و تک تک را دارد.
- ◆ امکان تغییر رمز عبور فقط توسط عضو و ارسال رمز جدید به شماره درج شده در مراحل ثبت نام در نرم افزار فراهم است.
- ◆ این نرم افزار امکان آگاهی رسانی جاری با استفاده از سرویس تازه ها و اخبار را دارا می باشد.

مشخصات فنی نرم‌افزار جامع کتابخانه دیجیتالی Digilib Plus

- ◆ زبان پیاده‌سازی: Microsoft ASP.NET Core 5 Razor Pages
- ◆ بانک اطلاعاتی: Microsoft SQL Server 2014+
- ◆ سیستم عامل: Microsoft Windows Server 2016+
- ◆ وب سرور: IIS
- ◆ موتور جستجو: AD HOC SQL Server
- ◆ مرورگر: Chrome, Firefox, Edge
- ◆ متدولوژی تولید و طراحی: Agile (Feature-Driven Development)
- ◆ زیرساخت ارتباطی: HTTP
- ◆ معماری سیستم: Web Application MVC

مدیریت اطلاعات پایه

در دیجیتالیزه پلاس فهرست‌ها و لیست‌هایی از اطلاعات پایه (مانند سطوح دسترسی، زبان‌ها، مقاطع تحصیلی و ...) به صورت ثابت و متغیر در نظر گرفته شده است. اطلاعات پایه ثابت مانند سطوح دسترسی قابل تغییر نبوده اما اطلاعات پایه متغیر، توسط راهبر سیستم قابل اضافه نمودن و ویرایش است. این امر ضمن یکسان‌سازی اطلاعات، از ورود اطلاعات نادرست در سیستم پیش‌گیری کرده و امکان پیش‌ثبت اطلاعات را فراهم می‌سازد.

سازماندهی

سازماندهی اطلاعات از ارکان اساسی محیط علمی به شمار می‌آید. در سازماندهی، جوهره محتوایی منابع، به صورتی که برای استفاده‌کننده دسترس‌پذیر باشد استخراج و ارائه می‌شود و هدف از آن، بازیابی نمودن رکوردها یا مدارک به آسانی و جستجوی رضایت‌بخش اطلاعات و مدارک است. در این راستا دیجیتالیزه پلاس برای دستیابی به این هدف به گونه‌ای طراحی شده است که مدیر بتواند با ایجاد بستر مناسب ذخیره‌سازی، ویرایش و مشاهده اطلاعات را برای کاربر مجاز، دسترس‌پذیر نماید.

از ویژگی‌های بخش ورود اطلاعات می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- ◆ وحدت و یکپارچگی ذخیره اطلاعات (یکپارچه‌سازی بخش‌های کتابشناختی، اطلاعات ثبت و منابع دیجیتال)؛
- ◆ دستیابی سریع، دقیق و جامع به اطلاعات؛
- ◆ کنترل صحت اطلاعات فیله‌ها با استفاده از استاندارد و قوانین داده‌ای؛
- ◆ پردازش اطلاعات در قالب کاربرگه‌های مختلف براساس سطوح دسترسی؛
- ◆ امکان استفاده از کاربرگه در دو سطح ساده و پیشرفته؛
- ◆ فراخوانی آسان اطلاعات از مستندات مختلف تعبیه شده در کاربرگه‌ها؛
- ◆ کنترل و اعلام خطا به منظور جلوگیری از ورود اطلاعات رکورد تکراری؛
- ◆ کنترل فیله‌های واحد، اجباری واحد، ساده و تکرارپذیر؛
- ◆ فهرست‌نویسی دو زبانه (فارسی و لاتین) در تمام فیله‌ها؛
- ◆ امکان حذف، ویرایش و نمایش دسته‌ای اطلاعات؛
- ◆ تعریف خصوصیات موجودی انواع مدارک شامل شماره ثبت، جلد و نسخه، نوبت چاپ و سال انتشار به تعداد نامحدود برای یک رکورد؛
- ◆ امکان تعیین قابلیت امانت هر نسخه از طریق دفتر ثبت؛
- ◆ امکان ارتباط برخط دفتر ثبت و جدول تصحیح اطلاعات؛
- ◆ افزودن پیوسته‌هایی با فرمت‌های گوناگون و به تعداد نامحدود به یک رکورد؛
- ◆ ذخیره‌سازی منابع دیجیتال به صورت File System
- ◆ قابلیت دریافت و ارائه اطلاعات در قالب استاندارد ISO و XML؛

بازیابی اطلاعات

افزایش میزان دسترس پذیری اطلاعات به عنوان یکی از اهداف برجسته کتابخانه است. در این سیستم با پیش بینی روش های متفاوت برای بازیابی و ارائه اطلاعات، به نیازهای کاربران در سطوح مختلف پاسخ داده می شود. این بخش شامل دستیابی به نتایج و اطلاعات از درگاه های جستجوی یکپارچه، ساده، پیشرفته و مرور می باشد.

- ◆ سادگی و سهولت بازیابی؛
- ◆ افزایش ضریب دقت و سرعت بازیابی در جستجوهای ترکیبی؛
- ◆ توانایی جستجو با سرعت بالای متعارف بدون وابستگی به حجم محتوای موجود؛
- ◆ جستجوی بهنگام اطلاعات، به دلیل روزآمد بودن اطلاعات با ایندکس سازی خودکار؛
- ◆ امکان جستجوی همزمان و یکجا در تمامی منابع مختلف کتابخانه با استفاده از جستجوی یکپارچه؛
- ◆ استفاده از " " برای جستجوی دقیق تر؛
- ◆ جستجوی اطلاعات براساس مدخل های تعریف شده؛
- ◆ جستجوی اطلاعات با ساختار واژه ای و عبارتی؛
- ◆ جستجو بر اساس عملگرهای منطقی " و"، "یا" و "بجز"؛
- ◆ جستجو براساس ساختارهای الگویی با استفاده از کاراکترهای "؟"، "!" و " ~"؛
- ◆ امکان پالایش جستجو؛
- ◆ محدود نمودن جستجوی مدارک به نوع ماده، منابع دیجیتالی، زبان، سال نشر و نوع منبع (عکس، پوستر، اسلاید، صدا، فیلم و ...)
- ◆ جستجو بر اساس اطلاعات مرتبط با فایل مواد کتابخانه ای و آرشیوی؛
- ◆ صرف نظر کردن از حروف زائد در فرایند جستجو؛
- ◆ توانایی استفاده از کلیه ابزارهای بازیابی به منظور جستجوی ترکیبی؛
- ◆ مرتب سازی نتایج جستجو براساس عنوان، پدیدآور، شماره مدرک و ...
- ◆ چاپ و ذخیره نتایج جستجو با فرمت های مختلف از جمله Excel و PDF .
- ◆ نمایش کامل اطلاعات مدرک، به همراه موجودی و منابع دیجیتال آن به

کاربر مجاز؛

- ◆ امکان انتخاب تمام یا محدوده خاصی از رکوردهای موجود در لیست نتیجه جستجو؛
- ◆ امکان ارسال درخواست‌های رزرو از طریق لیست نتیجه جستجو؛

امانت

امانت فرایندی است که به واسطه آن کتابخانه می‌تواند مدرک خود را در اختیار اعضا قرار دهد. در این زیرسیستم امکان امانت بازگشت، رزرو، تمدید مدارک و حتی رزرو و تمدید توسط خود کاربر میسر گردیده است. ویژگی بارز میز امانت دیجیتال پلاس تعامل کامل آن با بخش سازماندهی است، به این معنا که تغییرات اعمال شده در بخش سازماندهی بلافاصله در بخش امانت نیز اعمال خواهد شد. همچنین با ایجاد بانک اطلاعات اعضا در بخش امانت نرم‌افزار، کنترل عملکرد میز امانت، دریافت انواع تحلیل‌ها و گزارش‌های آماری امکان‌پذیر می‌گردد.

- ◆ ثبت اطلاعات عضو حقیقی و تعیین مشخصات هر یک به خط و زبان‌های مختلف؛
- ◆ برآورد محاسبات مالی اعضا به صورت هوشمند؛
- ◆ کنترل اعتبار اعضا از سوی برنامه؛
- ◆ امکان مشاهده مدارک در دست امانت و لیست رزرو در پروفایل اعضا؛
- ◆ امکان استفاده از اطلاعات پایه در فیلهای دانشگاه، دانشکده، رشته در بخش فهرست اعضا؛
- ◆ امکان تغییر رمز عبور فقط توسط عضو و ارسال رمز جدید به شماره درج شده در مراحل ثبت نام؛
- ◆ اعتبار سنجی اعضا با استفاده از کدملی برای اتباع ایرانی و امکان درج گذرنامه به جای کد ملی برای اتباع خارجی؛
- ◆ امکان پشتیبانی از فناوری RFID؛
- ◆ امکان ارائه و ارسال پیام‌های خودکار (پایان اعتبار عضویت، اتمام مدت

- ◆ امانت، بازگشت مدرک، دیرکرد و ... و اخطارها از طریق Email یا SMS به کاربر؛
- ◆ جلوگیری از حذف اعضای دارای کارکرد؛
- ◆ تعیین تعداد مدارک مجاز امانت، تعداد رزرو و تعداد دفعات مجاز برای تمدید مدرک امانتی؛
- ◆ طراحی و تولید کارت عضویت به صورت گروهی و تک تک؛
- ◆ توانایی کتابدار میز امانت در بازگشت و تمدید گروهی مدارک از طریق میز امانت؛
- ◆ غیرمعتبر شدن عضو به صورت خودکار پس از انجام تسویه حساب؛
- ◆ امکان معترسازی عضو تسویه حساب شده؛
- ◆ عدم پذیرش شماره عضویت تکراری؛
- ◆ اعلام پیغام مناسب هنگام فراخوانی اطلاعات عضوی که بیش از حد مجاز بدهی دارد؛
- ◆ امکان تعیین تعداد روزهای تعلیق و خارج شدن عضو از حالت تعلیق به صورت اتوماتیک، پس از اتمام مدت تعلیق؛
- ◆ ارسال نامه‌های یادآوری به صورت الکترونیکی برای اعضای که تأخیر در عودت مدرک دارند؛
- ◆ قابلیت فیلتر (مدت تاخیر، مقطع تحصیلی، نوع ماده...) اعضای دارای تاخیر در بخش صدور اخطار؛
- ◆ دسترسی آسان به اطلاعات عضو درخواست کننده (مشخصات فردی، تعداد مدارک در امانت و ...) در میز امانت؛
- ◆ ورود اطلاعات گروهی اعضا از طریق اکسل

گزارشات

در این بخش کاربران می‌توانند بر حسب نیاز سطوح مختلف کاری مانند اعضای کتابخانه، مدیران فنی نرم‌افزار و مدیران سیاست‌گذار کتابخانه، گزارشات موجود در سیستم را در قالب‌های PDF و Excel تولید نمایند. همچنین اگر گزارش مورد نظر در سیستم تعییبه نشده باشد، امکان طراحی گزارش‌ها نیز در سیستم فراهم شده است. با استفاده از بخش طراحی گزارشات، کاربران می‌توانند به هر آمار و گزارشی با فرمت دلخواه دست یابند. در این بخش تولید انواع گزارشات در قالب‌های متعدد و گزارش‌گیری بر حسب کلیه موارد فراهم شده است.

- ◆ تهیه گزارش از سیاهه کاربران و اعضا
- ◆ تهیه گزارش از سیاهه مدارک و منابع
- ◆ گزارش بر حسب کارکرد مدارک و کارکرد اعضا
- ◆ گزارش از سیاهه درخواست‌ها (رزرو و امانت و ..)
- ◆ امکان تهیه برچسب بارکد (Barcode Label)، برچسب جیب (Pocket Label)، برچسب عطف (Spine Label)، کارت امانت
- ◆ تهیه هر نوع گزارش تعریف شدنی بر حسب نیاز کاربر

مدیریت سیستم

در دیجیلیب پلاس مدیر می‌تواند انواع گروه کاربری و نقش را تعریف کند، اطلاعات کاربران را ویرایش، حذف یا ایجاد نماید، کاربران را فعال یا غیرفعال کند، به آنها با توجه به گروه‌های کاری تعریف شده نقش و گروه کاربری اختصاص دهد.

- ◆ تعریف گروه‌های کاربری متعدد و تخصیص فعالیت‌های نرم‌افزار به هر گروه کاربری؛
- ◆ تخصیص سطح دسترسی (ایجاد، حذف، نمایش و ...) برای هر گروه کاربری؛
- ◆ عدم محدودیت در تعریف کاربران؛
- ◆ راه‌اندازی سرویس پیام کوتاه و ایمیل و ایجاد پیغام مناسب برای تایید اعضا، یادآوری بازگشت، صدور اخطار بازگشت، امانت، تمدید، رزرو و بازگشت؛
- ◆ تهیه لیست پیام‌های ارسال شده به کاربران به تفکیک پیام کوتاه و ایمیل،

- ◆ با فیلتر تعیین وضعیت؛
- ◆ امکان مدیریت بخش اطلاعیه‌ها و اخبار؛
- ◆ انجام تنظیمات بخش امانت شامل میزان جریمه عضو به ازاء هر روز دیرکرد، تعداد امانت، تمدید، رزرو و تعداد روزهای تعلیق؛
- ◆ تنظیم خروجی چاپ (تنظیم اندازه کاغذ، اندازه هر خروجی، چارچوب، حروف خروجی و ...) به‌منظور تهیه برچسب عطف، برچسب جیب، برچسب بارکد و کارت امانت؛
- ◆ تعیین اخبار و برنامه‌های آینده کتابخانه؛
- ◆ تنظیمات مرتبط با مجوز استفاده (license) از نرم‌افزار؛
- ◆ تهیه لیست مغایرت مخزن با سیستم و بالعکس، لیست مدارک امانت داده شده، لیست مدارک حذف شده، لیست موارد موجود و مطابق مخزن با استفاده از گزینه رف‌خوانی.
- ◆ تعیین فیلتر براساس نوع ماده، مرجع/ غیرمرجع و زبان در رف‌خوانی؛

خدمات پشتیبانی پارس آذرخش

آموزش

از نظر ما، آموزش نظام‌مند کاربران نرم‌افزار، یک گام بلند در استقرار موفق و نقطه‌ی آغاز بهره‌وری است. ما با بهره‌گیری از تجارب پیشین خود در این زمینه و بهره‌مندی از توانایی‌های کارشناسان خود، در قالب یک تیم متخصص و مجرب، با تدوین سرفصل‌های آموزشی متناسب با نیاز کاربران به شما امکان می‌دهیم که بیشترین سود را از محصولات پارس آذرخش برده و شناخت بهتری از نیازهای خود و چگونگی پاسخگویی به این نیازها به‌دست آورید. چرا که ارتقای سطح دانش کاربران از سیستم‌ها باعث هماهنگی هر چه بیشتر آنها با خط مشی، فرایند و سیستم‌های موجود در سازمان خواهد شد.

پس از برگزاری دوره‌های آموزشی، کاربران می‌توانند در آزمون شرکت نمایند و در صورت موفقیت در این آزمون، گواهینامه کاربری یا راهبری نرم‌افزارها را دریافت

نمایند. گواهینامه‌های اخذ شده می‌تواند مدرکی مهم در اثبات سطح توانایی کاربران در کار با مجموعه نرم‌افزارهای پارس آذرخش باشد. همچنین می‌تواند در جهت افزایش انگیزه کاربران و ارتقاء رزومه کاری و اعتبار شغلی کاربران نیز مؤثر باشد.

اهداف فرآیند آموزش، عبارتند از:

- ◆ حصول اطمینان از آموزش کافی به کاربران برای انجام وظایف خود در سیستم جدید؛
- ◆ مقبولیت همه جانبه‌ی سیستم جدید توسط کارفرما؛
- ◆ انتقال دانش و مهارت‌های مورد نیاز به کاربران؛
- ◆ انتقال روان از سیستم قدیم به سیستم جدید؛

پارس آذرخش با اعتقاد به اهمیت آموزش کاربران در به حداکثر رساندن سود مشتری، آماده ارائه خدمات ذیل در بخش آموزش می‌باشد:

- ◆ آموزش راهبری به کارشناسان سازمان مشتری جهت راهبری سیستم؛
- ◆ آموزش کاربری به کارمندان و کاربران نرم‌افزار و سیستم؛
- ◆ تهیه و ارائه راهنمای خودآموز؛
- ◆ ارائه راهنماهای برخط؛
- ◆ برگزاری سمینارهای آموزشی و کلاس‌های گروهی؛
- ◆ تکثیر مواد کمک آموزشی شامل فایل‌های راهنمای استفاده از سیستم؛

پشتیبانی

پشتیبانی و خدمات پس از فروش هر شرکت جز جدایی‌ناپذیر هر سامانه نرم‌افزاری است. یک نرم‌افزار کارآمد و متفاوت به همراه خدمات پشتیبانی مناسب می‌تواند ترکیبی ایده‌آل را در ارائه سرویس به مشتری فراهم آورد. شرکت پارس‌آذرخش یکی از مراحل اصلی چرخه‌ی حیات محصولات و پل ارتباطی پایدار خود با مشتریان را، خدمات پشتیبانی می‌داند و با آگاهی از این اصل توانسته است افتخارات و عناوین در خور تحسین و کم‌نظیری را کسب نماید و با مدیریت علمی و مناسب، افتخار داشتن بزرگترین طیف مصرف‌کننده کشور را در نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای و آرشیوی داشته باشد. شرکت پارس‌آذرخش با هدف همراه بودن با مشتری تا دستیابی به هدف مورد نظر در اسرع وقت و اعتقاد راسخ به ارائه‌ی خدمات پس از فروش به بهترین شکل و در کوتاه‌ترین زمان، مجموعه‌ای توانمند از متخصصین زبده و کارآمد را جهت آسایش خاطر مشتری، گردهم آورده است و با استفاده از فرآیندها و ابزارهای به‌روز مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و گردآوری تجربه‌های روزافزون متخصصین شرکت در پایگاه دانش (Knowledge Base)، سال‌هاست رضایت مشتریان و ارتقای کیفی محصولات و خدمات را برای خود فراهم ساخته است.

واحد پشتیبانی به‌منظور بهبود تعاملات میان ما و مشتریان‌مان ایجاد شده و نخستین وظیفه آن، اطمینان از صحت و سهولت استفاده از نرم‌افزار در مرکز است. در این واحد، علاوه بر ارائه خدمات پشتیبانی فنی از سیستم‌ها، با ایجاد هرگونه تغییر تکنولوژی ساخت در سیستم‌ها، تغییرات با استفاده از نسخه‌های به‌روزشده در سیستم، پیاده‌سازی و اعمال می‌شوند و کارشناسان پشتیبانی ما همواره برای پیاده‌سازی این تغییرات همراه شما هستند.

پارس آذرخش با درک اهمیت خدمات پشتیبانی و به‌منظور بهبود تعامل با مشتریان، آماده ارائه خدمات ذیل می‌باشد:

- ◆ نصب و راه‌اندازی نرم‌افزارها
- ◆ تحویل نسخه‌های به‌روز شده نرم‌افزار به همراه اطلاع‌رسانی تاریخچه تغییرات آن
- ◆ دریافت نقطه نظرات کاربران و بکارگیری آن در جهت بهبود عملکرد نرم‌افزار
- ◆ پاسخ به نیازهای آموزشی کاربران جهت استفاده بهینه از نرم‌افزار
- ◆ ارائه مشاوره تخصصی برای استفاده بهتر از سیستم‌ها
- ◆ پاسخ به نیازهای کاربردی کاربران از طریق:
- ◆ مرکز تماس (Call Center)
- ◆ گفتگوی آنلاین (Chat)
- ◆ ارتباط از راه دور (Remote Desktop)
- ◆ سامانه ارتباط با مشتری (Ticket)

📍 خیابان شهید بهشتی (عباس آباد)، خیابان احمد قصیر

(بخارست)، نبش کوچه سوم، پلاک ۸

۱۵۱۳۶۳۶۱۱۴ 📞

۰۲۱-۴۱۴۰۸ 📞

info@parslib.com 📧

www.parslib.com 🌐

pars-azarakhsh 📷

t.me/parsazarakhsh 📄