

بخش امور کاربران نور

اهداف، خدمات و فعالیت‌ها*



درآمد

امور کاربران مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی، یکی از بخش‌های فعال معاونت بازرگانی و خدمات فرهنگی به شمار می‌آید که از دو واحد «نصب» و «پشتیبانی» تشکیل شده است. بدیهی است، اصلی‌ترین کار این بخش، بعد از اتمام فرایند تولید و عرضه نرم‌افزارهای نور آغاز می‌شود و کارشناسان خردوم و پرتلاش آن، همواره باید به ابهام‌ها، سؤال‌ها و پیشنهادهای محققان و کاربران برنامه‌های نور پاسخ گویند و در خصوص فرایند نصب و فعال‌سازی نرم‌افزارهای مرکز در قالب پیشخوان نور و تحت شبکه نیز جوابگوی خریداران باشند و گره از مشکلات آنها باز کنند.

با توجه به اهمیت این بخش در روند تولید، عرضه و معرفی محصولات مرکز، در نوشتار پیش رو، به تبیین گوشه‌ای از خدماتی که بخش امور کاربران به مخاطبان و مشتریان خود ارائه می‌کند، می‌پردازیم. در ابتدا اهداف و شرح وظایف این بخش را مرور می‌کنیم و آنگاه از زبان دست‌اندرکاران، خدمات و فعالیت‌های ارزنده و راهگشای آن را معرفی می‌نماییم.

* تهیه و تنظیم گزارش: علی نعیم‌الدین خانی.

الف. اهداف و شرح وظایف

بخش «امور کاربران»، به منظور پاسخ‌گویی و پشتیبانی از کاربران محصولات و نرم‌افزارهای نور تشکیل شده است. پاسخ به مراجعات حضوری و تماس‌های غیرحضوری کاربران، رفع اشکال و ارتقای سطح آگاهی ایشان در خصوص محصولات مرکز، از مهم‌ترین وظایف این بخش می‌باشد.

به طور کلی، اهدافی که در بخش امور کاربران نور دنبال می‌شود، به شرح ذیل است:

- جلب رضایت کاربران از طریق پشتیبانی نرم‌افزاری، پاسخ به سؤالات و رفع اشکالات آنها؛

- ارتقای سطح آگاهی کاربران در خصوص محصولات مرکز؛

- افزایش سطح کیفی و کمی محصولات نور با تحلیل، پژوهش و انعکاس گزارش‌های آماری و نظرات کاربران؛

- تعامل بهتر و بیشتر با کاربران از طریق توسعه و گسترش امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مرکز.

امور کاربران مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی، وظایف زیر



امور کاربران مرکز تحقیقات

کامپیوتری علوم اسلامی، یکی از بخش‌های فعال معاونت بازرگانی و خدمات فرهنگی به شمار می‌آید که

از دو واحد «نصب» و «پشتیبانی»

تشکیل شده است. بدیهی است،

اصلی‌ترین کار این بخش، بعد

از اتمام فرایند تولید و عرضه

نرم‌افزارهای نور آغاز می‌شود و

کارشناسان خدوم و پرتلاش آن،

همواره باید به ابهام‌ها، سؤال‌ها

و پیشنهادهای محققان و کاربران

برنامه‌های نور پاسخ گویند



را برعهده دارد تا بهترین خدمات را به مشتریان محصولات نور ارائه دهد؛ وظایفی همچون:

- شناسایی و ثبت کاربران؛

- مواجهه مثبت، رفع اشکال، پاسخ به سؤالات، مدیریت ارجاع نظرات کاربران به قسمت‌های مربوط مرکز و دریافت جواب و ارسال پاسخ؛

- ارائه خدمات پشتیبانی، شامل مواردی از قبیل: کپی برنامه روی هارد، نصب، رفع اشکال و تعویض نسخه؛

- مدیریت نگهداری تلفن گویا؛

- مدیریت پایگاه‌ها و سامانه‌های بخش امور کاربران؛

- کنترل نرم‌افزار در حین روند تولید و نیز بعد از تولید نهایی (قبل از ارسال جهت تکثیر برنامه)؛

- پیگیری تولید و ارائه فایل‌های اصلاحی نرم‌افزارهای نور در پایگاه اطلاع‌رسانی مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نورسافت: www.noorsoft.org)؛

- نظرسنجی از مخاطبان و کاربران؛

- سامان‌دهی و طبقه‌بندی اطلاعات مورد نیاز مرکز و کاربران جهت ارائه خدمات مطلوب‌تر و سریع‌تر؛

- ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزارهای نور به سایر قسمت‌های مرکز؛

- همکاری با بخش‌های مختلف مرکز در جهت بهبود کیفیت محصولات نور.

ب. امور کاربران از نگاه دست‌اندرکاران

با توجه به اهمیتی که این بخش از مرکز نور دارد، با جمع دست‌اندرکاران «واحد نصب» و «واحد پشتیبانی» بخش امور کاربران همراه شدیم تا از نزدیک سخنان آنان را بشنویم و خوانندگان محترم را نیز با دورنمایی از فعالیت‌ها و خدمات این عزیزان آشنا سازیم.

* واحد نصب

از جمله خدمات ارزنده‌ای که در بخش امور کاربران نور ارائه می‌شود، نصب و فعال‌سازی نرم‌افزارهای «پیشخوان نور» و «نسخه شبکه» است. آقای جواد قربانی، کارشناس مسئول خدمات نصب، در این باره می‌گوید: «بخش نخست و مهم خدمات و فعالیت ما در امور کاربران، به نصب نرم‌افزارهای پیشخوان نور مربوط می‌شود.



می‌توانند به صورت شبکه به مجموعه نرم‌افزارهای نور دسترسی داشته باشند. این نوع خدمت، به شکل‌های مختلف ارائه می‌شود؛ از جمله آنها، ارائه خدمات بانک اطلاعات است که به مدارس و مراکز پژوهشی حوزه علمیه به صورت رایگان عرضه می‌شود. مراکز دانشگاهی و پژوهشی، کتابخانه‌ها، مساجد و مؤسسات فعال فرهنگی و...، از دیگر مشتریان این نسخه از محصولات نور هستند.»

جواد قربانی در ادامه معرفی خدمات امور کاربران افزود: «خدمات نصب شبکه تماماً به صورت برخط و از طریق نرم‌افزارهای ارتباطی به صورت اینترنتی ارائه می‌شود و برای نصب یا رفع مشکل و پشتیبانی، نیازی به مراجعه حضوری به مراکز و مؤسسات نیست.»

کارشناس مسئول واحد خدمات نصب امور کاربران، در مورد حوزه فعالیت کاری این واحد خاطر نشان کرد: «گستره خدمات‌رسانی ما در واحد نصب، صرفاً به کشور ایران محدود نمی‌شود و در کشورهای دیگر جهان نیز مشتریانی داریم که از این سرویس استفاده می‌کنند. بنابراین، ما در مراکز حوزوی و دانشگاهی و مؤسسات علمی و پژوهشی خارج از کشور نیز فعالیت داریم؛ از جمله کشورهای خارجی که از خدمات ما استفاده می‌کنند، می‌توانم به: عراق (مثلاً: کربلا، نجف و سامرا)، سوریه، کویت، پاکستان، اندونزی و انگلیس اشاره کنم.»

* واحد پشتیبانی

یکی دیگر از بخش‌های فعال بخش امور کاربران، واحد پشتیبانی است که در ادامه این گزارش، با شمه‌ای از فعالیت‌های آن آشنا می‌شویم.

طلاب، پژوهشگران و یا علاقه‌مندان به محصولات نور به صورت حضوری به فروشگاه مرکز مراجعه کرده و تعدادی برنامه را که مورد نیازشان هست، انتخاب می‌نمایند. بعد در قالب یک فرم، خرید این عزیزان به ما ارائه می‌شود و ما نیز نرم‌افزارهای انتخابی آنها را روی سیستم موردنظرشان نصب و راه‌اندازی می‌کنیم و یک کارت گارانتی دیتا نیز برای دستگاهی که نصب روی آن انجام می‌شود، صادر می‌نماییم.»

قربانی در خصوص معرفی سایر روش‌های خدمات خودشان در مورد پیشخوان نور افزود: «روش دیگر کار در زمینه عرضه تولیدات نور در قالب پیشخوان، طرح همراهان نور است که در آن بسته کامل محصولات نور با ۹۰ درصد تخفیف ارائه می‌شود.»

ایشان بحث به‌روزرسانی و پشتیبانی بعد از فروش را مطرح کرد و گفت: «واحد نصب امور کاربران، به‌روزرسانی و پشتیبانی کامل محصولات نور را بر عهده دارد و همان‌طور که عرض کردم، کارت گارانتی دیتا نیز برای آنها صادر می‌کنیم که روی آن، شماره سریال دستگاه کاربر به همراه شماره سریالی که برنامه با آن فعال شده، درج گردیده است. اگر برای کاربر مشکلی به هنگام استفاده از برنامه‌های مرکز به وجود بیاید، با ارائه دستگاه مورد نظر و کارت گارانتی، می‌تواند از خدمات رایگان ما در بخش امور کاربران استفاده نماید.»

این کارشناس مسئول خدمات نصب، همچنین در معرفی بخش دوم فعالیت‌های خود در امور کاربران مرکز نور اظهار داشت: «بخش دیگر فعالیت ما، به محصولات نسخه شبکه مربوط است. در این حالت، مجموعه نرم‌افزارهای نور را روی سرور مشتری نصب می‌کنیم و کاربران آن مرکز یا مؤسسه درخواست‌دهنده،

مرکز تحقیقات و توسعه سیستم‌های نوین سراسری
CRCIS

در باره مرکز محصولات فروشگاه خدمات آموزش پشتیبانی و دریافت‌ها همکاری با مرکز

۴۳ مورد (از ۵ تا ۲۰) تاریخ درج

پرسش

مشاهده علامت سوال به جای حروف در نرم افزارهای نور	عدم نمایش کتب مرتبط در نرم افزار جامع فقه ۳
روز خطای Check Sum Fall	محتویات لوح فشرده شماره ۲ نرم افزار کتابخانه جامع طب
عدم اجرای نرم افزار جامع اصول فقه	دستورسی به اطلاعات کتابشناسی نرم افزار ذریعہ النور
نیاز مجدد به فایل نرم افزارهای دانلودی	بروز خطای ۱۶۲۸
بروز خطای ۱۶۰۳	بروز خطای ۱۶۰۸
بروز پیام ۲ noor register version required	درج اعداد و عدم تایپ حروف در نرم افزارهای نور

دسته بندی: همه موارد، مرحله ثبت نرم افزار و شماره سریال، مرحله اجرای نرم افزار، مرحله استفاده از نرم افزار، مرحله نصب نرم افزار

دریافت اطلاعات: برای ارسال سوال کلیک کنید

کلمات کلیدی: جستجو در کلیدواژه ها

جدیدترین پرسش ها: در خصوص اپلیکیشن همراه نور

پشتیبانی اقلاین

سؤالات و ابهامات کاربران خودمان را به نحو احسن پاسخگو باشیم.

مظفوری در بیان انواع فعالیت‌های امور کاربران و یا شکل‌های خدماتی که در این بخش به مشتریان نور ارائه می‌شود، خاطر نشان کرد: «گاهی عده‌ای قبل از خرید، نیازمند به مشاوره هستند که برای کارشان چه محصولی را از میان انبوه تولیدات نور انتخاب و خرید کنند. ما از این نظر، به آنها اطلاعات لازم را می‌دهیم. برخی دیگر هستند که در مورد اجرای برنامه مشکل دارند و خودشان به‌تنهایی قادر به انجام و تکمیل فرایند نصب نیستند. همکاران ما در اینجا به مراجعه‌کنندگان حضوری یا غیرحضوری نیز کمک می‌کنند تا این مسیر را به‌آسانی طی کنند و بتوانند از محصولات پژوهشی نور روی سیستم خود بهره ببرند.»

وی همچنین ادامه داد: «ما در مورد وبگاه‌های مرکز، مثل: نورمگز، نور لایب، ابر نور و یا سمیم نور هم خدماتی را ارائه می‌دهیم؛ از جمله برای ثبت‌نام و یا مسائلی همچون خرید شارژ و تمدید اشتراک وبگاه‌ها، علاقه‌مندان و محققانی را که به پایگاه‌های اینترنتی ما احتیاج دارند، راهنمایی می‌کنیم. به‌طورکلی، قسمتی از خدمات ما، چه در حوزه نرم‌افزار ویندوزی و چه در خصوص پایگاه‌ها، به همین مشاوره‌هایی که به کاربران می‌دهیم، بازمی‌گردد.»

جواد مظفوری درباره مشکلات معمولی که کاربران بعد از خرید محصولات نور با آن مواجه می‌شوند، گفت: «بخشی از مشکلات کاربران، به بحث نصب برنامه‌ها مربوط می‌شود. گاهی کاربر موقع نصب با یکسری خطاها روبه‌رو می‌گردد و نمی‌داند چطور باید آنها را برطرف سازد. اینجا ما به کمک آنان می‌آییم و اشکالاتی که

آقای جواد مظفوری، کارشناس مسئول بخش امور کاربران مرکز نور، در بیان خدماتی که در واحد پشتیبانی ارائه می‌شود، اظهار داشت: «همان‌طور که از اسم این واحد پیداست، ما باید از کاربران و کسانی که محصولات نور را تهیه و استفاده می‌کنند، به طور پیوسته پشتیبانی کنیم و مشکلات احتمالی آنها را برطرف نماییم و به ابهامات یا سؤالاتشان درباره برنامه پاسخ بدهیم. ما در همه این مراحل، در خدمت مشتریان و کاربران نور هستیم تا با خیال آسوده بتوانند روند استفاده از نرم‌افزارهای مرکز را به‌خوبی طی کنند. اینها که عرض کردم، شمای کلی از خدمات پس از فروش مرکز است که در بخش امور کاربران اتفاق می‌افتد؛ البته جزئیات بسیار دیگری نیز اینجا هست که مجال طرح نیست؛ اما در حد خود قابل توجه است.»

مظفوری در ادامه سخنان خود گفت: «امور کاربران، شاخه‌های مختلف کاری را تجربه می‌کند؛ اعم از فنی، پژوهشی و اداری؛ به این معنا که لازم است از همه این قسمت‌ها اطلاعاتی داشته باشد تا بتواند پاسخگوی مخاطبان و کاربران باشد.»

محصولات نور، قبل از تولید نیز از نظر ما می‌گذرد و مسائلی را که عموم استفاده‌کنندگان از نرم‌افزارهای عرضه‌شده نور با آن مواجه بوده‌اند، به مسئولان و دست‌اندرکاران تولید آن محصول گزارش می‌کنیم تا آنها را مد نظر قرار دهند.»

این کارشناس مسئول، در خصوص حیطه و گستره کاری خودشان در این بخش بیان داشت: «کار ما در امور کاربران، از مرحله قبل از تولید یک محصول شروع می‌شود و بعد از تولید و عرضه به مخاطب نیز این امر ادامه خواهد داشت و ما باید مشکلات و



گستره خدمات رسانی ما در واحد نصب، صرفاً به کشور ایران محدود نمی‌شود و در کشورهای دیگر جهان نیز مشتریانی داریم که از این سرویس استفاده می‌کنند. بنابراین، ما در مراکز حوزوی و دانشگاهی و مؤسسات علمی و پژوهشی خارج از کشور نیز فعالیت داریم



ممکن است زمان نصب محصولات نور روی سیستم‌های مختلف روی دهد، همه را بررسی و رفع اشکال می‌کنیم و یا راه حل آن را از نظر مباحث سخت‌افزاری و فنی یا نرم‌افزاری به کاربر متذکر می‌شویم.»

مظفری افزود: «مواردی که عرض کردم، به حوزه پشتیبانی محصولات نور مرتبط است. برخی کارهای ما به شکل ستادی انجام می‌شود؛ مثلاً ما قبل از خروجی گرفتن از یک محصول برای تولید، آن را از هر نظر آزمایش می‌کنیم و خطاها، اشکال‌های احتمالی و یا پیشنهادات خود را به مدیران پروژه و دست‌اندرکاران تولید آن نرم‌افزار گزارش می‌نماییم؛ چون ما، هم قابلیت‌های فنی و محتوای برنامه را بررسی می‌کنیم و هم از نگاه بیرونی و به عنوان یک مخاطب، به آن نظر می‌اندازیم و مجموعه انتظارات و اشکالاتی را که کاربران ما ابراز کرده‌اند، به هنگام بررسی یک محصول، مورد توجه و دقت قرار خواهیم داد؛ یعنی از عینک کاربر بیرونی و محقق خارج از مرکز، به نرم‌افزاری که در آستانه تولید است، نگاه می‌کنیم تا برنامه از کمترین کاستی و اشکال برخوردار باشد.»

کارشناس مسئول بخش امور کاربران، در جمع‌بندی سخنان خویش گفت: «دسته‌بندی و پالایش نظرات کاربران و انتقال آن به قسمت‌های تصمیم‌گیرنده مرکز، حتی ممکن است باعث شود که نگرش دست‌اندرکاران تولید یک محصول عوض شود و تغییراتی از نظر فنی و یا پژوهشی در برنامه ایجاد کنند. در واقع، فعالیت‌های ما باعث اصلاح و یا ارتقای یک محصول و حرکت در مسیر جلب رضایت بیشتر مشتری خواهد شد؛ البته این

مأموریت مهم، با استفاده از ابزارهای مدرن روز نظیر CRM و سیستم یکپارچه مدیریت ارتباط با مشتریان صورت می‌گیرد. سامانه CRM از سال ۱۳۸۸ در این بخش فعال گردیده و در حال حاضر، درست توسعه و بهبود است.»

آقای احسان بنیادی که به عنوان کارشناس پشتیبانی در بخش امور کاربران مرکز مشغول به کار است، در خصوص فعالیتشان در این بخش گفت: «کار ما در واحد پشتیبانی امور کاربران نور، پاسخگویی به محققان و کاربرانی است که به شکل حضوری یا غیرحضوری با مرکز ارتباط می‌گیرند. مشاوره دادن، پاسخ به تماس‌های تلفنی، بررسی ایمیل کاربران و ارائه پاسخ مناسب به آنها، بخشی از کارها و خدمات همکاران ما در واحد پشتیبانی است.»

ایشان در توضیح بعضی دیگر از فعالیت‌ها و خدمات بخش امور کاربران اظهار داشت: «اگر به واسطه بررسی و کنترل خودمان و یا تعامل و ارتباطی که با محققان و کاربران نور داریم، متوجه یک یا چند اشکال بشویم که به ساختار فنی و پژوهشی محصول مربوط باشد، سعی می‌کنیم این اشکال در تولیدات بعدی وجود نداشته باشد. از این‌رو، اگر هنگام کنترل نرم‌افزاری که در آستانه تولید و عرضه قرار دارد، متوجه چنین اشکالاتی بشویم، آنها را گوشزد می‌کنیم که برطرف شود تا نارضایتی مخاطبان را به دنبال نداشته باشد.»

بنیادی در ادامه صحبت‌های خود افزود: «از آنجا که عده‌ای از کاربران به شکل تخصصی و حرفه‌ای با محصولات نور کار می‌کنند، با یکسری اشکالات و ضعف‌ها روبه‌رو می‌شوند و به ما گزارش می‌نمایند که ممکن است ما هم به آنها توجه نداشته باشیم؛ یعنی بیشتر کاستی‌های برنامه را ما از زبان کاربران و مخاطبان خودمان دریافت می‌کنیم و بعد از پالایش و دسته‌بندی، آنها را به مسئولان مربوطه انتقال می‌دهیم.»

آقای محمدحسین روزبه، از دیگر کارشناسان پشتیبانی بخش امور کاربران نور، درباره اهمیت و جایگاه این بخش گفت: «امور کاربران، درگاه ارتباطی مخاطبان و مشتریان با مرکز است و هر نظر و یا انتقاد و پیشنهادی که داشته باشند، معمولاً با ما مرتبط می‌شوند و در واقع، در مرکز نور به گونه‌ای تمهید و مدیریت شده است که ارتباط با مخاطبان، در این بخش متمرکز شود و قسمت‌های دیگر، پاسخگوی مشکلات کاربران نباشند. تقریباً نود درصد پاسخگویی‌ها از طریق ما صورت می‌گیرد. این ارتباط، خیلی گسترده است و مشتریان به وسیله نمایشگاه‌ها، فروشگاه‌های مرکز و بسیاری از کانال‌های ارتباطی دیگر، با ما مرتبط می‌شوند و ما باید همه اینها را به طور مناسب پوشش بدهیم.»

وی در ادامه اظهار داشت: «مرکز تاکنون صدها نرم‌افزار دست‌کاپی



کار ما در واحد پشتیبانی امور کاربران نور، پاسخگویی به محققان و کاربرانی است که به شکل حضوری یا غیر حضوری با مرکز ارتباط می گیرند. مشاوره دادن، پاسخ به تماس های تلفنی، بررسی ایمیل کاربران و ارائه پاسخ مناسب به آنها، بخشی از کارها و خدمات همکاران ما در واحد پشتیبانی است



رضایت کاربران می کند؛ چون پاسخگویی از طریق تماس های تلفنی، نسبت به پاسخگویی به وسیله فناوری های برخط و شبکه های اجتماعی، خیلی سخت و زمان بر است. شما در تماس تلفنی، گاهی با ترافیک درخواست ها مواجه می شوید و چه بسا برخی از کاربران به جهت شلوغی خط تلفن، از تماس گرفتن منصرف می شوند و برایشان نوعی نارضایتی ایجاد می کند؛ اما در ارتباطات برخط، این کاستی ها وجود ندارد و یا به حداقل میزان خودش می رسد و تمام نظرات و سؤالات، دریافت می شوند و در فرصت مقتضی پاسخ داده خواهند شد؛ درحالی که در تماس های تلفنی، ممکن است خیلی از تماس ها از دست برود.»

گفتنی است که در حال حاضر، اطلاع رسانی تولیدات و فعالیت های مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی، به صورت پویا از طریق شبکه های اجتماعی: ایتا، سروش، بله، گپ، آی گپ و اینستاگرام به نشانی @noorsoft صورت می گیرد؛ حتی در مواردی نیز کاربران از طریق شبکه های اجتماعی برای طرح سؤال و یا رفع اشکال اقدام نموده اند و پاسخ مناسب و راهنمایی لازم نیز به ایشان ارائه شده است.

نکته قابل توجه اینکه طی دو ماه مرداد و شهریور سال جاری، بیش از ۷۰ پست تبلیغی و اطلاع رسانی در کانال ها و شبکه های اجتماعی مربوط به مرکز، انتشار یافته است. اگرچه فعالیت در این فضا هنوز نویاست، اما رویکرد معاونت بازرگانی جدید، توسعه و گسترش دامنه این نوع از درگاه های ارتباطی با کاربران محصولات نور است. ■

و ده ها پایگاه اینترنتی تولید کرده است. نیاز مستمر ما این خواهد بود که مرکز متناسب با تولیدات خود، بسترهای لازم را برای پشتیبانی هرچه بیشتر و بهتر از کاربران فراهم نماید. به علاوه اینکه توسعه ابزارهای ثبت، پالایش و دسته بندی نظرات کاربران و امکان ارائه گزارشات تحلیلی از نظرات و رفتار کاربران، می تواند مرکز نور را در ارائه هرچه بهتر محصولات یاری نماید.

نکته مهم دیگر اینکه باید بین تولید نرم افزار و پشتیبانی از آن، نوعی توازن، هماهنگی و تناسب وجود داشته باشد تا محصولات با اقبال بیشتری از سوی مخاطبان مواجه شود و روشن است که پشتیبانی، در اولویت قرار دارد و کمک به اعتبار تولیدکننده خواهد کرد؛ یعنی بعد از تولید یک برنامه، نباید پرونده آن بسته شود؛ بلکه همچنان روند اصلاح و تکمیل نرم افزار و تعامل با کاربران تا آخرین مرحله، باز باشد.»

روزبه در خصوص این مطلب که اگر مرکز بخواهد فعالیت خودش را به فضای مجازی و شبکه های اجتماعی به شکلی پویا ساماندهی کند، افق جدیدی در بحث ارتباط با کاربران باز خواهد شد، اظهار داشت: «اگر بحث پاسخگویی در شبکه های اجتماعی در مرکز نور به طور پویا فعال شود، به نظرم اتفاق بسیار خوبی خواهد افتاد. بحمدالله، با توجه به تحولات جدید در مرکز نور، این کار نیز در حال پی گیری و انجام است. به هر حال، در صورت تحقق این موضوع، ما می توانیم بهترین استفاده را از آن ببریم و خیلی از مشکلات خودمان را در بحث پشتیبانی رفع کنیم.»

اساساً ارتباط ما با کاربران و محققان و مخاطبان محصولاتمان در شبکه های مجازی و فضای مجازی، خیلی راحت تر و زود هنگام خواهد بود و کاربر در اسرع وقت جواب خودش را دریافت می کند؛ برای مثال، قابلیت چت آنلاین (گفت و گوی برخط) که در برخی وبگاه ها وجود دارد، کمک شایانی به روند پاسخگویی و افزایش