

۳۲ سال میزبانی

گزارش عملکرد ایران سرور در سال ۱۴۰۲

ایران سرور

فهرست

۳۷

دامنه

مرجع استعلام و ثبت دامنه در ایران

۳۶

خدمات ابری

توسعه زیرساخت خدمات ابری
رهبر بازار در حوزه ارائه زیرساخت GPU

۳۸

سرمایه انسانی

مسئولیت اجتماعی

۵۱

روابط عمومی

حضور در رویداد و نمایشگاه‌های داخلی و بین‌المللی

۵

مشتریان

شناخته شده برای همه کسبوکارها

۱۱

پشتیبانی

پشتیبانی قوی؛ مهم‌ترین استراتژی ما

۱۴

تیکت‌ها

ارتقای خدمات پشتیبانی
پاسخ به مشتری در سطح استاندارهای جهانی

۱۸

هوش مصنوعی

پاسخگویی با ربات هوش مصنوعی

۳۴

شبکه و ترافیک

سد مستحکم در برابر حملات DDOS

سبد محصولات ایران سرور

دامنه

ثبت و انتقال دامنه
IR - COM - ORG + ۴۰۰ پسوند دیگر
دامنه های پریمیوم
دامنه های خاص
دامنه های فارسی
خدمات دامنه
SSL
CDN
نمایندگی دامنه
مذاکرات دامنه

سرور اختصاصی

دیتاسنتر
پارس آنلайн
زیرساخت ایران
افرانت
OVH
زیرساخت (تبریز)
HETZNER
زیرساخت (شیراز)
IBM
فضای پشتیبان
مدیریت سرور
فضای رک
سفارشی سازی سرور
لاینس‌ها

سایت ساز ابری

شخصی جدید
شرکتی
فروشگاهی
برندهنگ

خدمات پشتیبانی

VIP پشتیبانی
پشتیبانی وردپرس
نصب و راه اندازی
خدمات امنیت

سرور مجازی

دیتاسنتر
پارس آنلайн (تبریز)
زیرساخت (شیراز)
اصفهان (به زودی)
OVH
مشهد (به زودی)
HETZNER
انواع سرور (براساس کاربرد)
سرور مجازی گرافیکی
سرور مجازی ترید
سرور مجازی سایت
فضای پشتیبان
مدیریت سرور
لاینس‌ها

هاست

انواع هاست (براساس کاربرد)
وردپرس
دانلود
پایتون
ابری
ووکامرس
انواع هاست (براساس سیستم عامل)
لینوکس
ویندوز
انواع هاست (براساس کنترل پنل)
Direct Admin
cPanel
Plesk
انواع هاست (براساس موقعیت مکانی)
ایران
فرانسه
آلمان
نمایندگی هاست

خدمات ابری

شبکه توزیع محتوا (CDN)
محافظت از حملات DDoS
Firewall
WAF
cloud DNS
پردازش ابری
زیرساخت ابری (IaaS)
زیرساخت ابری گرافیکی (GPUaaS) جدید
زیرساخت ابری اختصاصی (BMaaS)
کلاستر کوبرنتیز (KaaS)
فضای ابری
دیسک ابری (BLOCK Storage)
ذخیره ساز ابری (OBJECT Storage) (به زودی)
هوش مصنوعی جدید
پلتفرم پردازش گرافیکی
زیرساخت هوش مصنوعی
دیتا سنترهای داخلی
اصفهان (به زودی)
مشهد (به زودی)
تبریز
شیراز

ایران سرور در سال ۱۴۰۲

از ۱۳۸۱ تا به امروز، که ۲۲ سالگی مان را جشن می‌گیریم، همواره تلاش‌مان میزبانی بهتر از کسب‌وکارها بوده تا فرآیند تحول دیجیتال آن‌ها را تسهیل کنیم و در این مسیر همراه‌شان باشیم. خرسندیم که اکنون پس از دو دهه، خانواده ایران‌سرور بیش از ۲۷۰ هزار عضو در نقاط مختلف کشور عزیزمان ایران دارد و ما نیز به نسبت افزایش همراهان‌مان، کمیت و کیفیت خدمات‌مان را افزایش داده‌ایم.

آنچه در ادامه می‌خوانید، گزارشی از همراهی یک سال اخیر ما و شماست؛ گزارشی که خروجی تلاش همکاران ما برای جلب رضایت بیشتر شما عزیزان بوده و مارا نیز به ادامه پرقدرت این مسیر امیدوار می‌سازد.

مشتریان

شناخته شده برای کسب و کارها

در سالی که گذشت سایت ایران سرور بیش از **۳۳ میلیون** بازدید توسط **۲ میلیون** کاربر داشته است.

از هر **۴۴ ایرانی**، یک نفر

تعداد کل مشتریان در ایران سرور

+۲۷۰,۰۰۰ مشتری

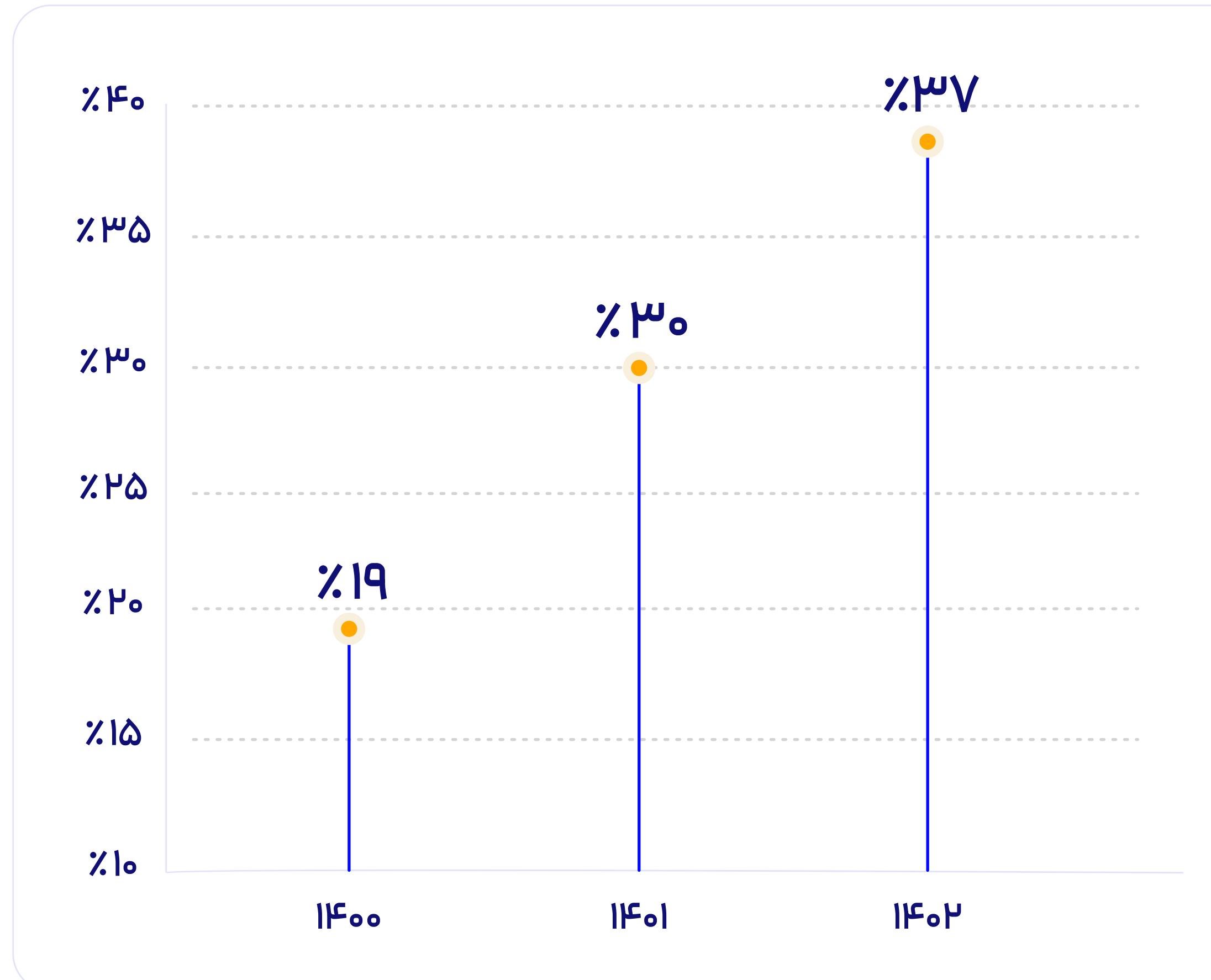
۲۰ مشتری

ارديبهشت ۱۴۰۲

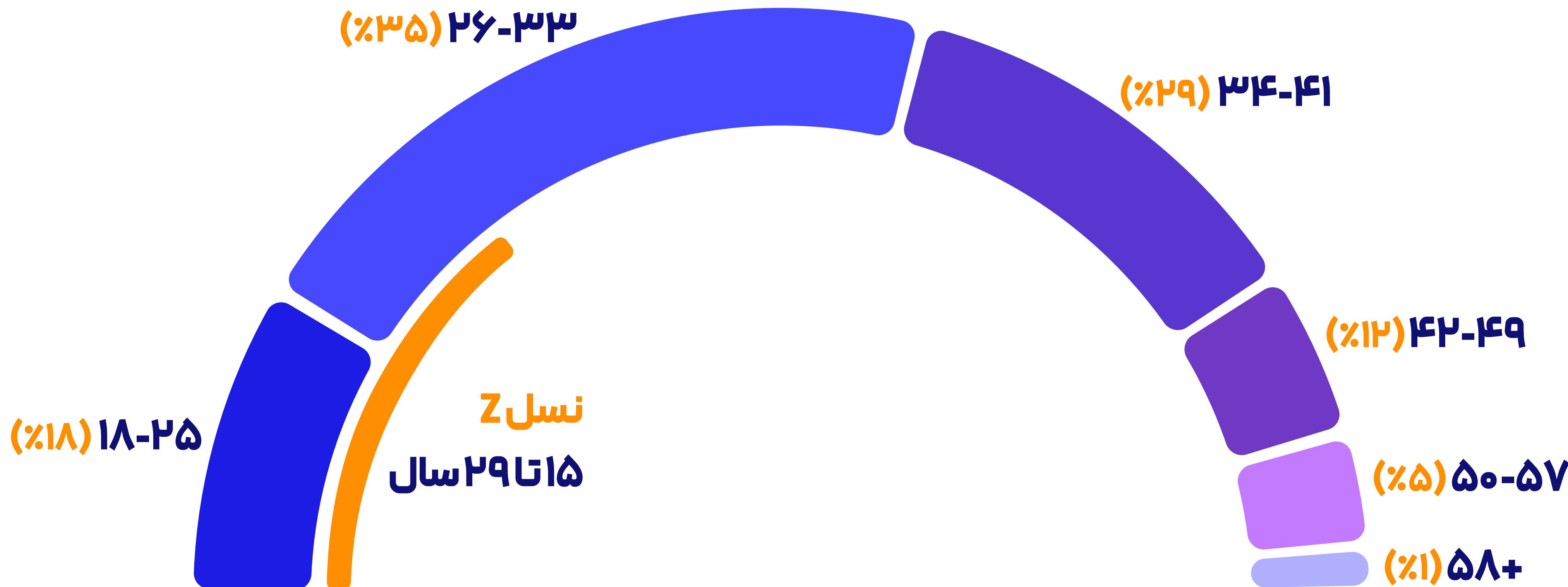
اردیبهشت ۱۴۰۳

نسل Z؛ پیشناز کسب و کارهای آنلاین ایران

روند تغییر هر مسنی مشتریان ایران سرور طی سه سال اخیر نشان می دهد سهم نسل زدی ها در اقتصاد دیجیتال و کسب و کارهای آنلاین، سال به سال در حال افزایش است.



توزيع فراوانی سنی مشتریان





۲۶٪ مشتریان خانم



۷۴٪ مشتریان آقا

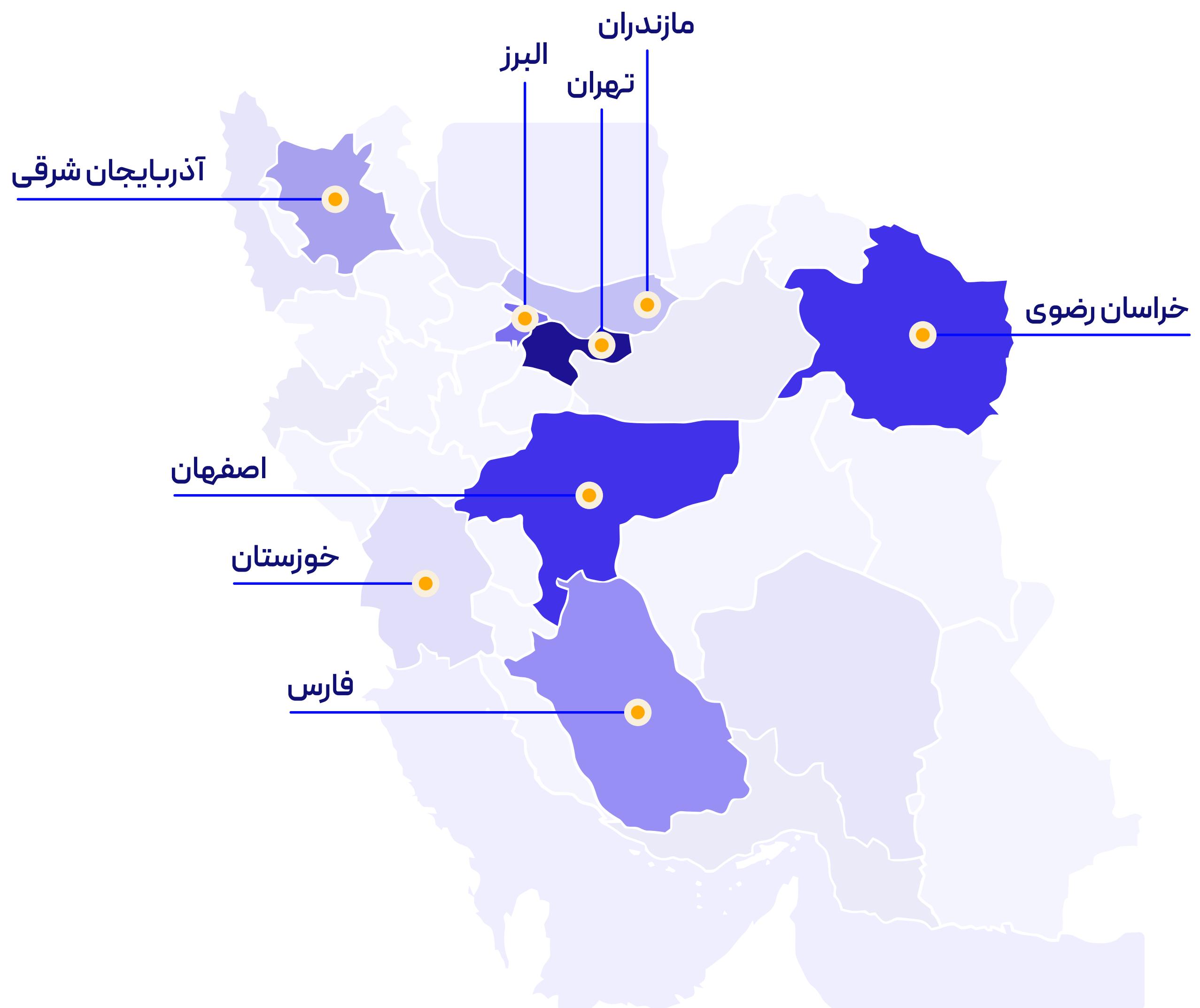


جوان‌ترین مشتری ۱۳ ساله و مسن‌ترین مشتری ۸۹ ساله است



بیشترین تعداد مشتری مربوط به متولدین دهه ۷۰ است

پراکندگی مشتریان در ایران



%۱۶,۶۹	سایر
%۲۳,۲۲	خوزستان
%۲۴,۴۳	مازندران
%۳۳,۱۴	آذربایجان شرقی
%۴,۵۵	فارس
%۴,۵۶	البرز
%۱۰,۱۶	اصفهان
%۱۵,۱۶	خراسان رضوی
%۱۵,۸۴	تهران

پشتیبانی

پشتیبانی قوی، مردمترین ارزش یک شرکت هاستینگ

استراتژی ماتقویت مستمر خدمات پشتیبانی بوده و در همین راستا طی سال گذشته ۲ بخش جدید (پشتیبانی وردپرس و onboard) به تیم پشتیبانی اضافه شد و تعداد بخش های این تیم به عدد ۹ رسید.

پشتیبانی ایران سرور شامل بخش های

عملیات داخلی

تیکت

نصب و راه اندازی

onboard

جدید

وردپرس

VIP

مرکز تماس

امنیت

کنترل کیفیت

جدید

ارتباط پایدار با مشتریان

پاسخگویی سریع و همیشگی به تماس‌ها و تیکت‌های مشتریان، یکی از اصول کاری تیم پشتیبانی ما بوده و به همین دلیل، در طول هفته و در تمامی ساعت شبانه‌روز، همکاران ما با روش‌های مختلف آنلاین و آفلاین، با مشتریانمان در ارتباط هستند.

ما همواره در تلاش برای افزایش برعهودی و کیفیت این پاسخگویی هستیم و در همین راستا، استفاده از فناوری‌های جدید از جمله ربات هوش مصنوعی را به روش‌های مان اضافه کردی‌ایم؛ روشی که هم در مدیریت زمان و هم در کاهش خطاهای انسانی احتمالی اثرگذار بوده است.

۷ روز هفت، ۱۴ ساعت شبانه‌روز



چت آنلاین



ایمیل



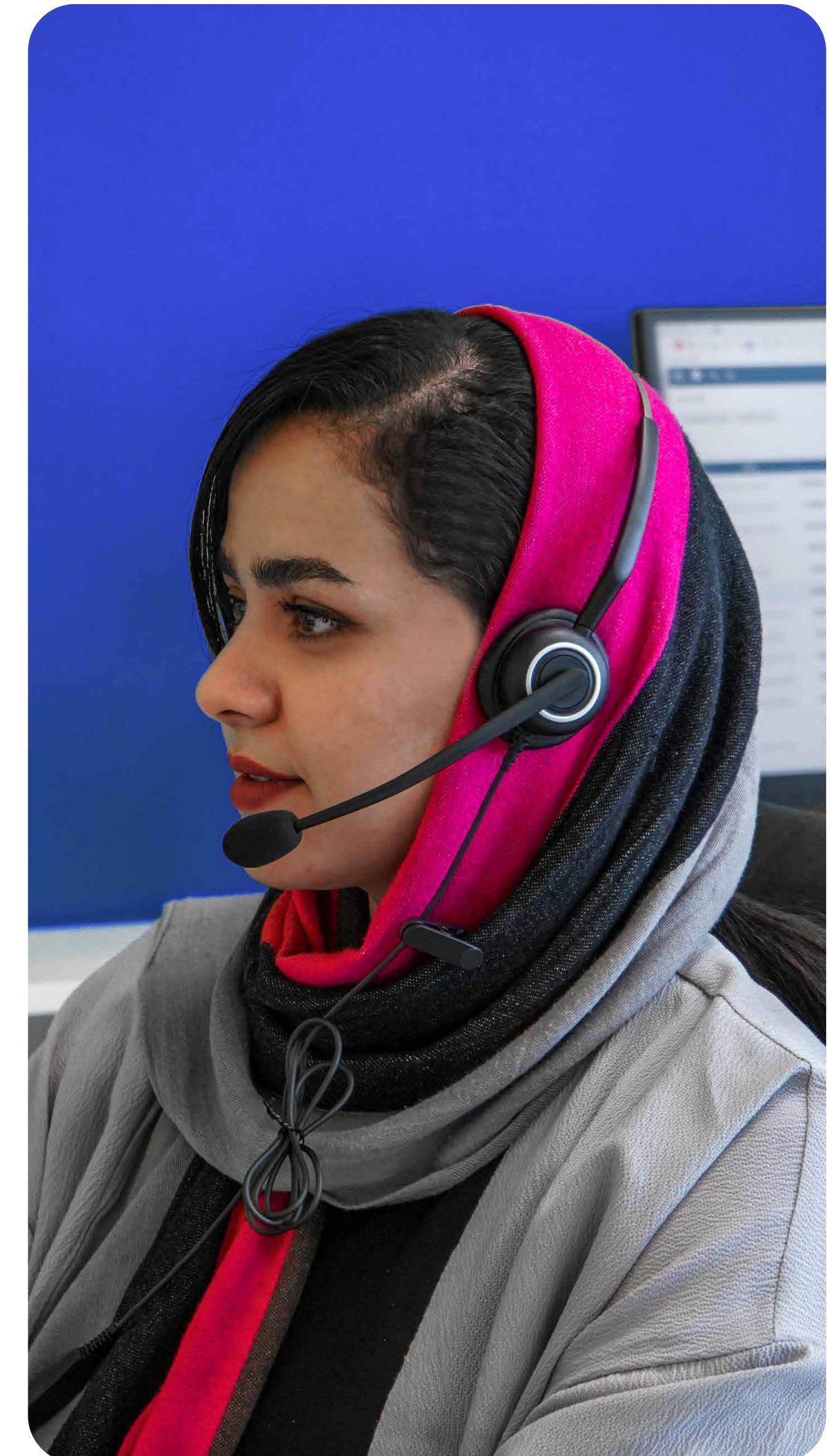
ربات هوش مصنوعی



تماس: ۰۲۳۸۰۸۰



تیکت: ۱۴ ساعته



میانگین زمان پاسخگویی، در سطح استانداردهای جهانی

اقدامات انجام شده:

- خودکارسازی پاسخ به تیکت‌های پر تکرار
- ارجاع دقیق‌تر تیکت‌ها با استفاده ربات پشتیبانی
- مدیریت صفحه تیکت‌ها
- تغییر شیفت‌بندی پشتیبانی ۲۴ ساعته از سه به چهار شیفت
- بروزرسانی دوره‌ای سرویس‌های اشتراکی جهت ارتقاء امنیت و برابر بود عملکرد
- ارتقاء دانش فنی همکاران
- بررسی دوره‌ای عملکرد واحد پشتیبانی و ارائه فیدبک به همکاران

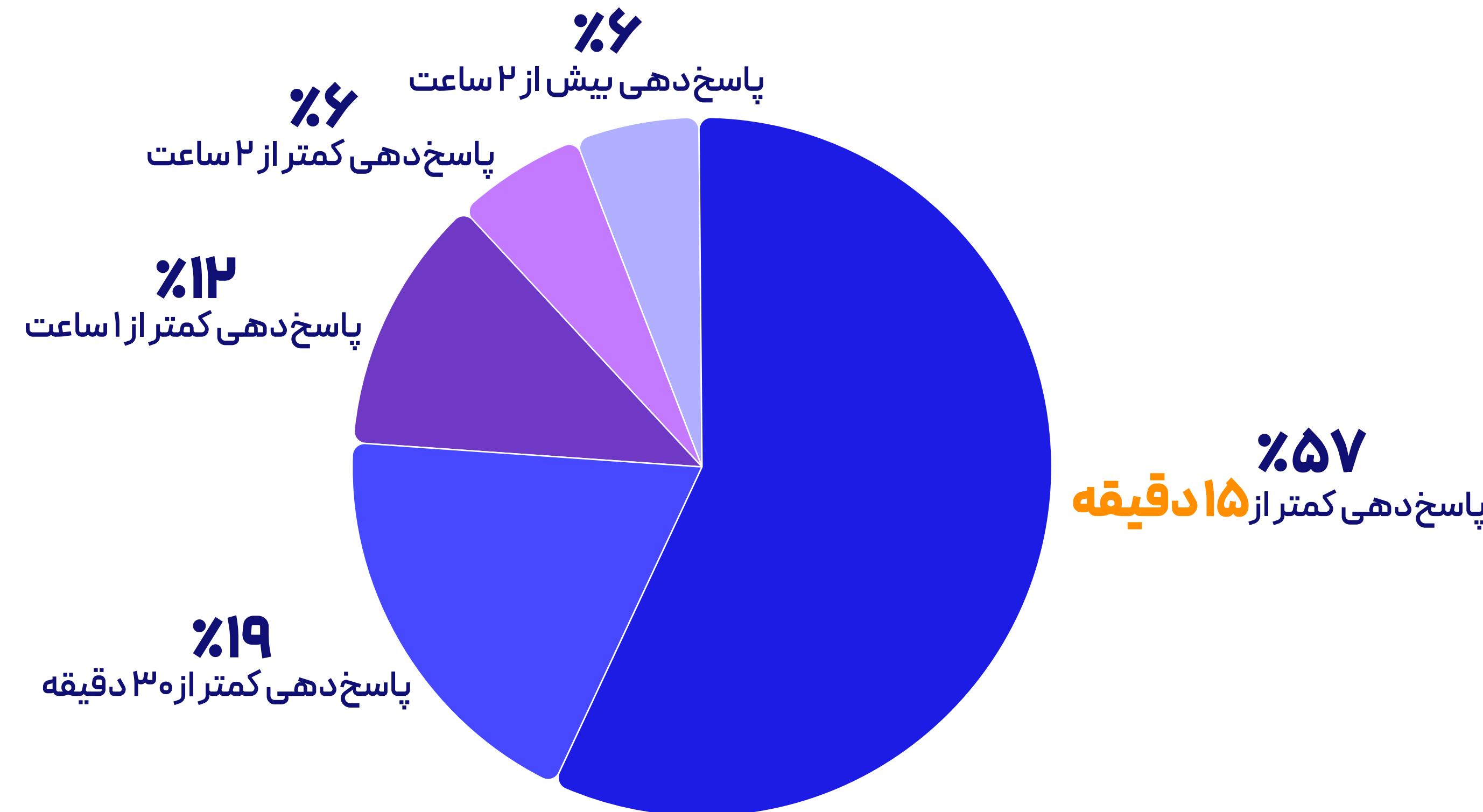
۷۱ درصد **برابر بود زمانی**

کاهش میانگین زمان اولین پاسخگویی

۵۵ درصد **برابر بود کیفیت**

کاهش میانگین زمان رفع نیاز مشتریان

توريزمانی اولين پاسخدهی به تيكتها



ميانگين زمان اولين پاسخگويي به هر تيكت **۱۵ دقیقه** و اين عدد در ساعت ۱۲ الى ۶ صبح ۱۵ دقیقه می باشد.
(يعني اگر شما مثلا ساعت ۳ صبح تيكت بزييد انتظار ميره در كمتر از **۱۵ دقیقه** اولين پاسخ رو بگيريد)

پاسخگویی به تیکت در سال ۱۴۰۲

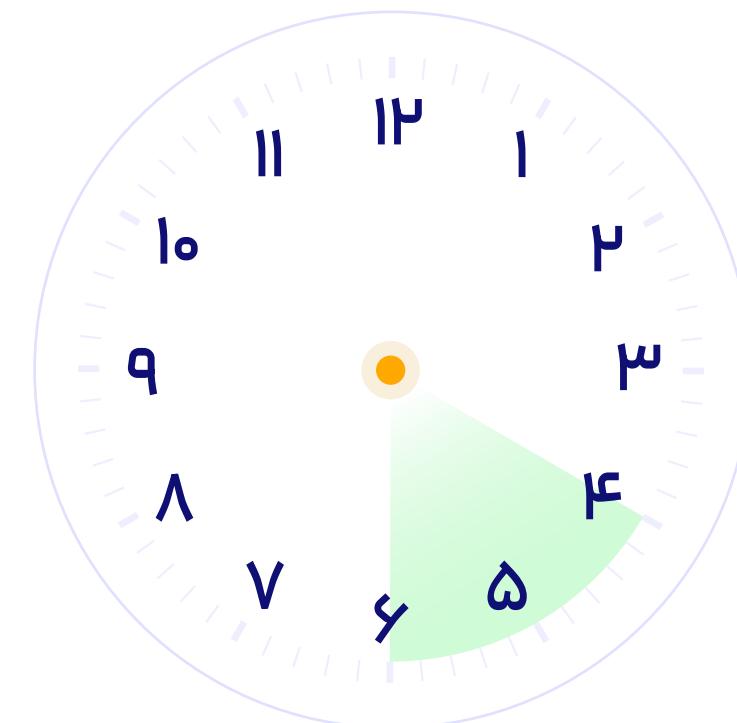
به طور میانگین ۱۸۱۸ تیکت در هر شبانه روز

ارتقای خدمات پشتیبانی

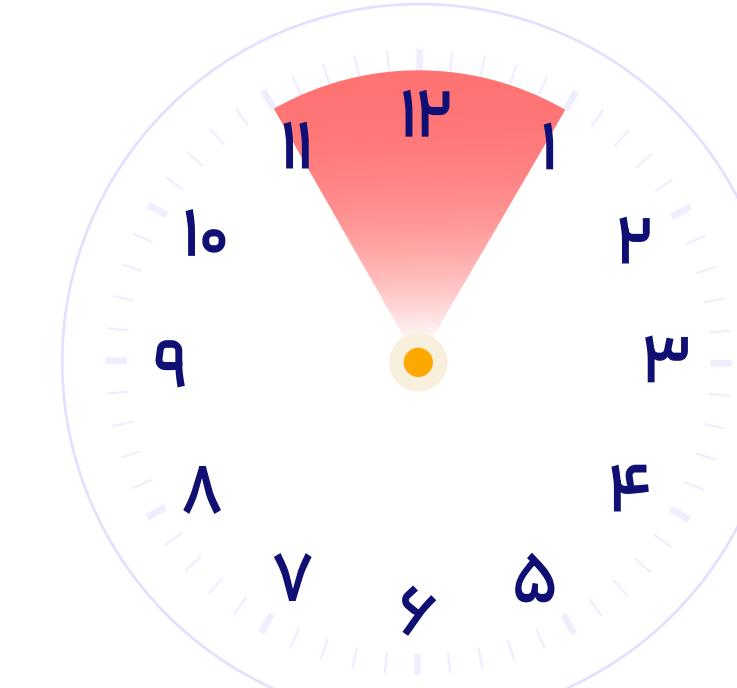
کاهش ۱۷ درصدی تعداد تیکت به ازای هر کاربر

ترافیک تیکت‌هادر بازه سالانه

ترافیک تیکت‌هادر شبانه‌روز



کمینه ۴ تا ۶ صبح



بیشینه ۱۱ الی ۱

بیشترین

۱۴۰۲ دی
۱۴۸۲۰ تیکت

کمترین

۱۴۰۲ مهر
۵۷۰ تیکت

پاسخگویی دقیق‌تر و سریع‌تر با ربات هوش مصنوعی پاسخگویی هوشمند به:

۲۵۵۰ تیکت

به روز بودن و استفاده از فناوری‌های نوظهور، یکی از برنامه‌های مستمر ماست و به همین خاطر در نیمه دوم سال گذشته، ظرفیت پاسخگویی به تیکت‌ها با بهره‌گیری از هوش مصنوعی را آغاز کردیم.

دقت هوش مصنوعی ایران سرور در تجزیه و تحلیل تیکت‌ها روز به روز در حال افزایش است و در سال جدید عرصه فعالیت آن به سایر واحد‌ها، از جمله پاسخگویی به **تیکت‌های فنی** نیز بسط داده خواهد شد.



طی این مدت، **%۲۳** از تیکت‌های واحد فروش ایران‌سرور با هوش مصنوعی پاسخ داده شد و نتیجه ارزیابی این توسعه نرم‌افزار، مثبت و قابل اتکا بود

تیکت‌های پاسخ داده شده با AI %۲۳

کل تیکت‌های فروش

ربات هوش مصنوعی ایران‌سرور، علاوه بر **کاهش مدت انتظار** مشتریان، منجر به **افزایش دقیق پاسخگویی** به آنها نیز شده است.

نمونه‌هایی جالب و خواندنی از آغاز یک تعامل هوشمندانه اولین گپ و گفته‌های کاربران ایران‌سرور با ربات هوش مصنوعی

Posted on Tuesday 26th December 2023 at 11:19  

ببخشید به بات اعتماد ندارم :) سفارش بدم امروز تحویل میشه؟

Posted on Sunday 14th January at 14:57  

سلام هوش مصنوعی عزیز ایران سرور
شک نکن که هرگز به گرد پای همکاران پشتیبانی نخواهی رسید : اما بعنوان دستیار پشتیبانان محترم اگر تلاش کنی امیدوارم موفق شوی
(ضمانت سرویس خریداری شده / در حال پیگیری بخش‌های بعدی انتقال داده‌ها به سرور جدید هستم)

ممنون
راستا

can you speak English?
يمكنك تكلم الإنجليزية؟
Sprechen Sie Englisch?

Posted today at 11:38  

سلام دوست عزیز همیشه بیدار و هوشیار جناب "بات هوش مصنوعی" عزیز ایران سرور
چون هوش مصنوعی هستی، طبیعتاً خستگی برای تو معنا نداره، پس اگر بگوییم خسته نیاشی، حتماً دچار تعجب می‌شوی!!
اما برای تو آرزوی موفقیت و یادگیری بهتر و اموزش بیشتر من کنم!
خط اول پاسخ را با توجه به تحلیلی که از موال من داشتم جواب دادی، اما دوخط دوم را متناسب با تقاضای من پاسخ دادی.
ممنون

Posted on Friday 19th January at 00:14  

سلام دوست عزیز همیشه بیدار و هوشیار جناب "بات هوش مصنوعی" عزیز ایران سرور
پاسخ‌های خوبی دادی ولی من ترجیح میدم یک انسان به سوالات من پاسخ بده
خصوصاً در مورد انتقال اطلاعات و عدم تغییر لینک‌ها

روزبه‌روز، هوشمندتر

ارتقاء کیفیت پاسخگویی ربات هوش مصنوعی ایران سرور و افزایش رضایت مشتریان

Posted on Friday 5th January at 13:07

متشرکم هوش مصنوعی عزیز، همچنین ممنونم از تیم ایران سرور با بت پشتیبانی سریع شون خسته نباشد

Posted on Saturday 11th November at 13:22

چقدر کیف کردم که دیدم برای پاسخ تیکت‌هاتون از هوش مصنوعی دارید استفاده میکنید؛)
دمتون گرم.. بسیار عالی

۳۷ میلیون ثانیه پاسخگویی به
۳۱۰ معادل شبانه روز مکالمه پیوسته با شما

طولانی‌ترین مکالمه: ۵۸ دقیقه

ساعت اوج تماس: ۱۲ تا ۱۱ صبح



افزایش امتیاز کیفیت پاسخگویی از ۴.۵ به ۴.۸

تماس ۳۲

مرداد ۱۴۰۲

ش ی د س ج پ ج چ

19

خلوت ترین روز

تیر میلادی

ش ی د س ج پ ج ح

۱۰

شلوغ ترین روز

شبکه و ترافیک

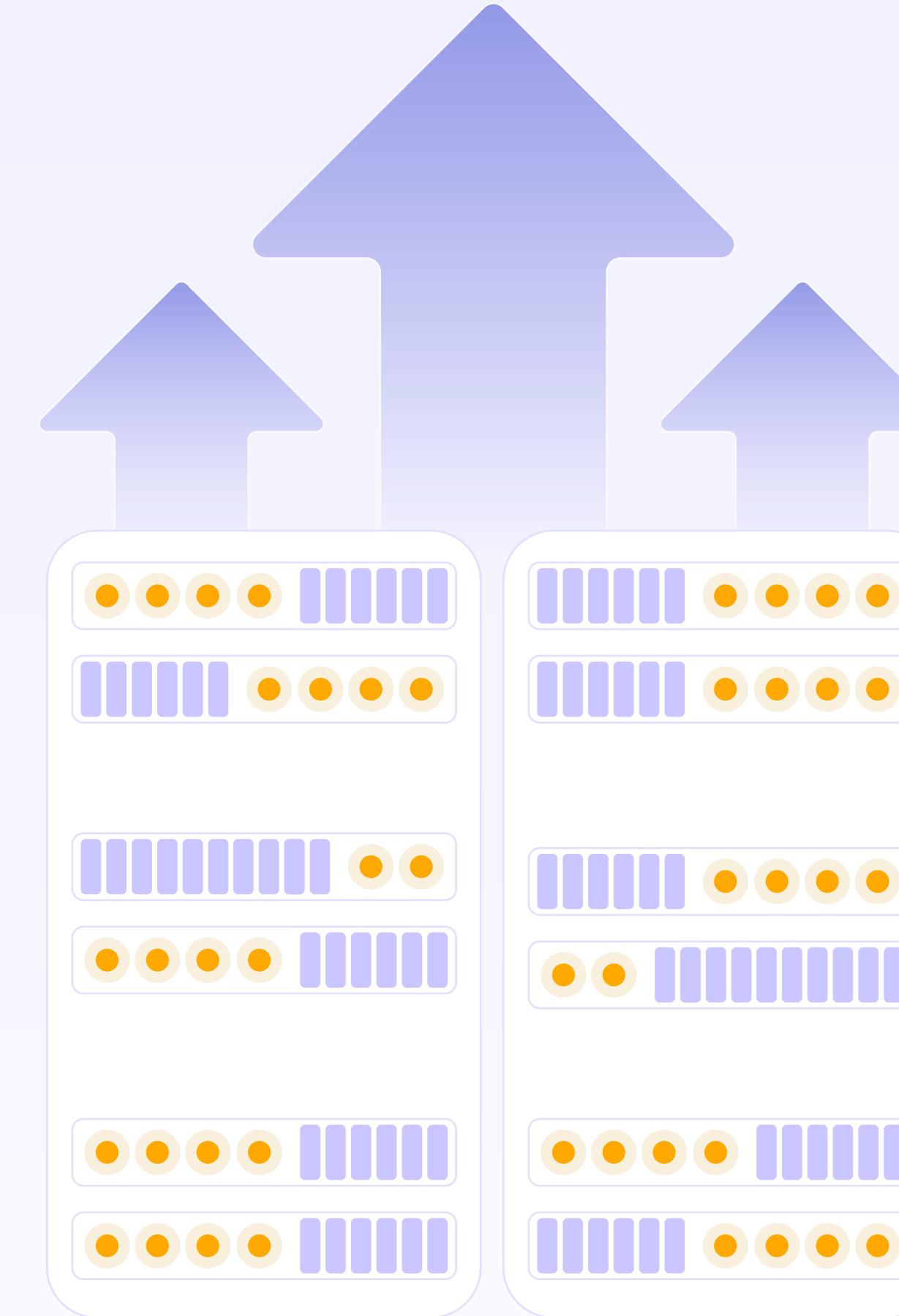
آپتایم سرویس‌ها

۹۹,۴۹

زمستان ۱۴۰۱

۹۹,۷۱

زمستان ۱۴۰۲



با وجود چالش‌های فراوان و قرارگیری ایران در رتبه ۵۰ از ۱۴۷ شاخص اختلال اینترنت در دنیا (طبق گزارش انجمن تجارت الکترونیک در سال ۱۴۰۲) توانستیم آپتایم را حفظ کنیم و بعیود بخشیم.



سد مستحکم در برابر حملات DDOS

دفع ۸۷۱ حمله DDOS در سال ۱۴۰۲

جلوگیری از ۲۶۸,۸ ساعت قطعی احتمالی سرویس‌های مشتریان و سرقت اطلاعات



مرجع استعلام و ثبت دامنه در ایران

تنوع پسوند دامنه

۳۵۷

بیشترین سهم دامنه در مارکت داخلی

مورد اعتماد ترین

ثبت یک دامنه جدید

هر ۷ دقیقه

رشد تعداد دامنه های میزبانی شده

۱۵%

در سال ۱۴۰۲ ۵۱۴ میلیون استعلام دامنه انجام شد.
یعنی هر ۳ ثانیه ۳ استعلام.

به عبارتی ایران سرور در هر ۳ ثانیه به یکی از کسب و کارها در انتخاب نام سایت‌شان کمک می‌کند.

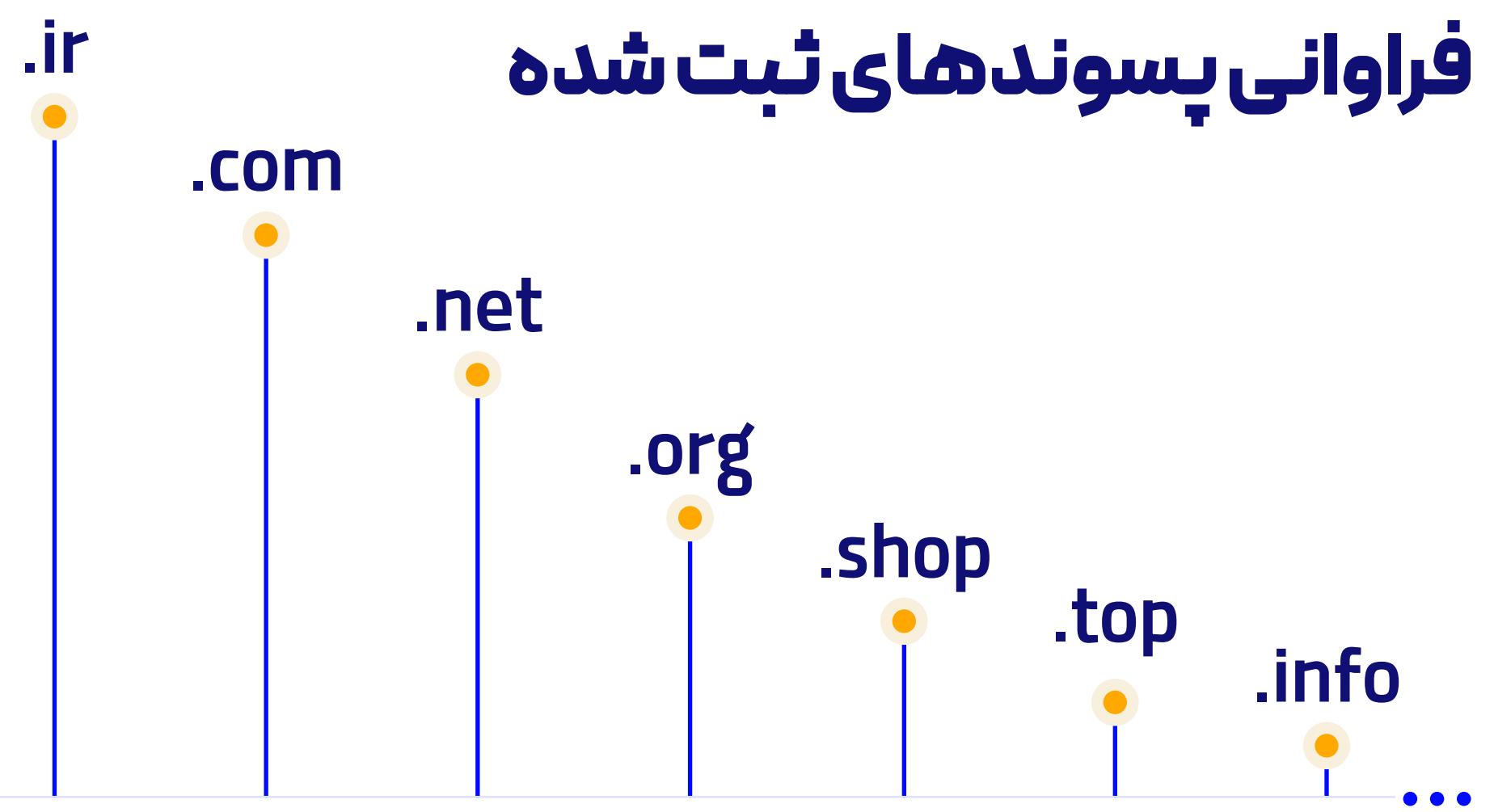
۳ استعلام

۳ ثانیه

بیشترین تعداد دامنه
که یک نفر ثبت کرد: ۳۷۰



فراوانی پسوندهای ثبت شده





گرانترین و ارزانترین پسوند دامنه

.ir: ارزانترین .country: گرانترین

طولانی‌ترین دامنه‌های ثبت شده در امسال

manchester-united-football-club-sir-alex-ferguson-1986-2013.motorcycles

lifecanonlybeunderstoodbackwardsbutitmustbelivedforwardsforyour.site

خدمات ابری

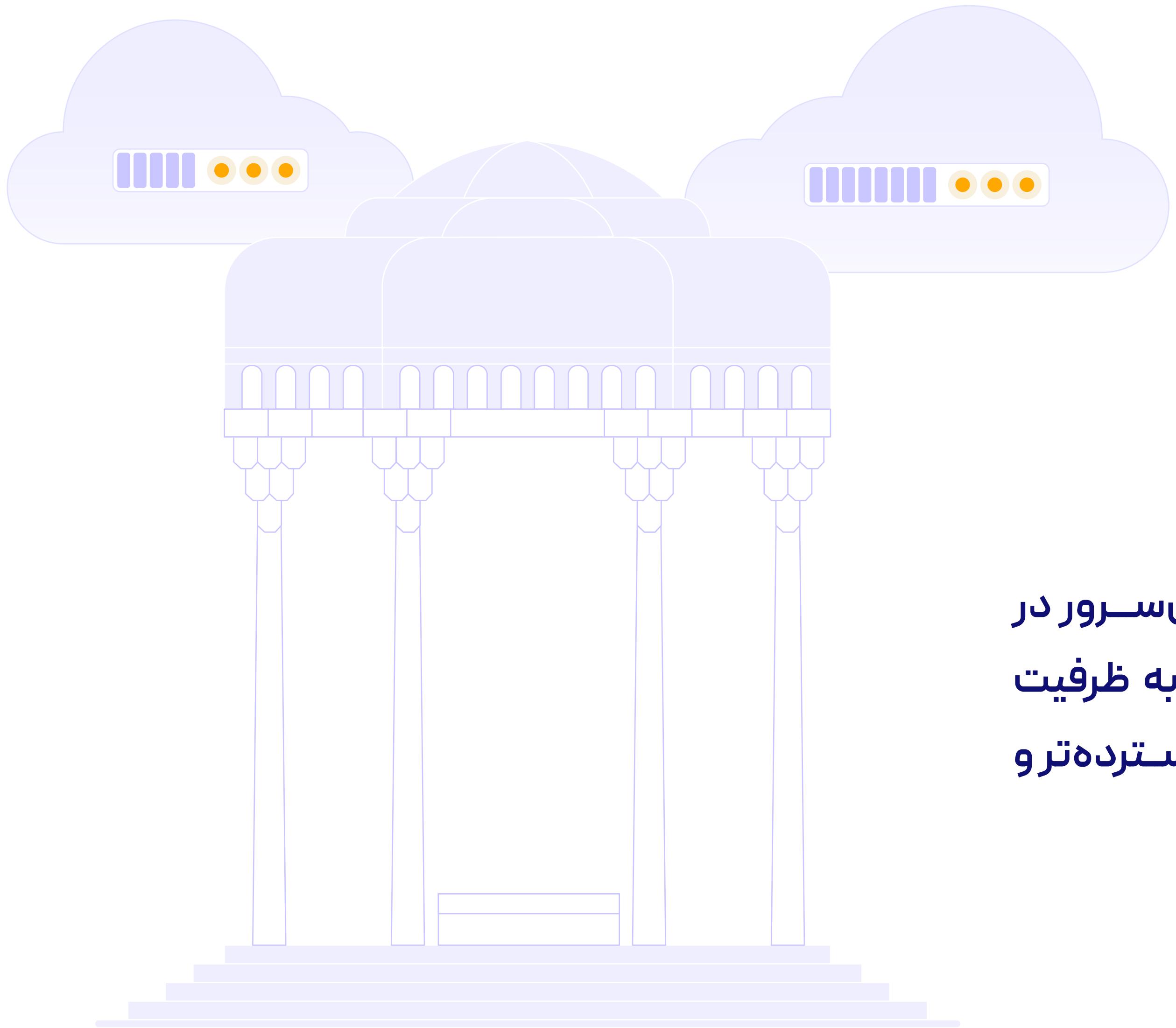
توسعه زیرساخت

افزایش نیاز کسب و کارها به زیرساخت و منابع اقتصاد دیجیتال، ما را مکلف به توسعه ظرفیت های اینترنت ساخت و این مهم را در سال ۱۴۰۲ اینز با جدیت بیشتری دنبال کردیم.

هم اکنون ایران سرور در پیش از **۷۰ نقطه جهان** پاپ سایت داشته که علاوه بر ارتقای امنیت داده های کاربران، سرعت و کیفیت دسترسی پذیری به آن را نیز افزایش داده است.

گسترش پاپ سایت های شبکه توزیع محتوا (CDN)





ایرانسرور به شیراز رسید

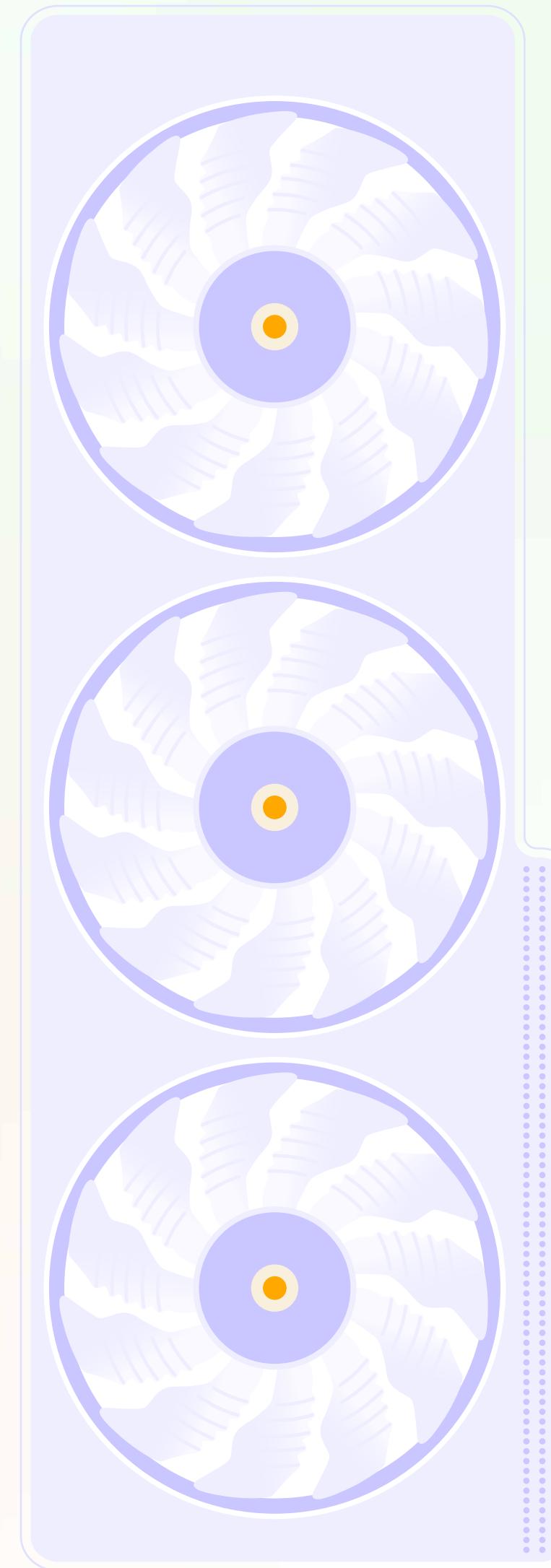
توسعه زیرساخت ارائه خدمات ابری در جنوب کشور

طی سالی که گذشت، علاوه بر افزایش منابع ایرانسرور در دیتاسنترهای تهران و تبریز، دیتاسنتر شیراز را نیز به ظرفیت ارائه خدمات ابری خود افزودیم تا سطح پوشش گستردگتر و قویتری نسبت به گذشته داشته باشیم.



در راه مشهد و اصفهان...

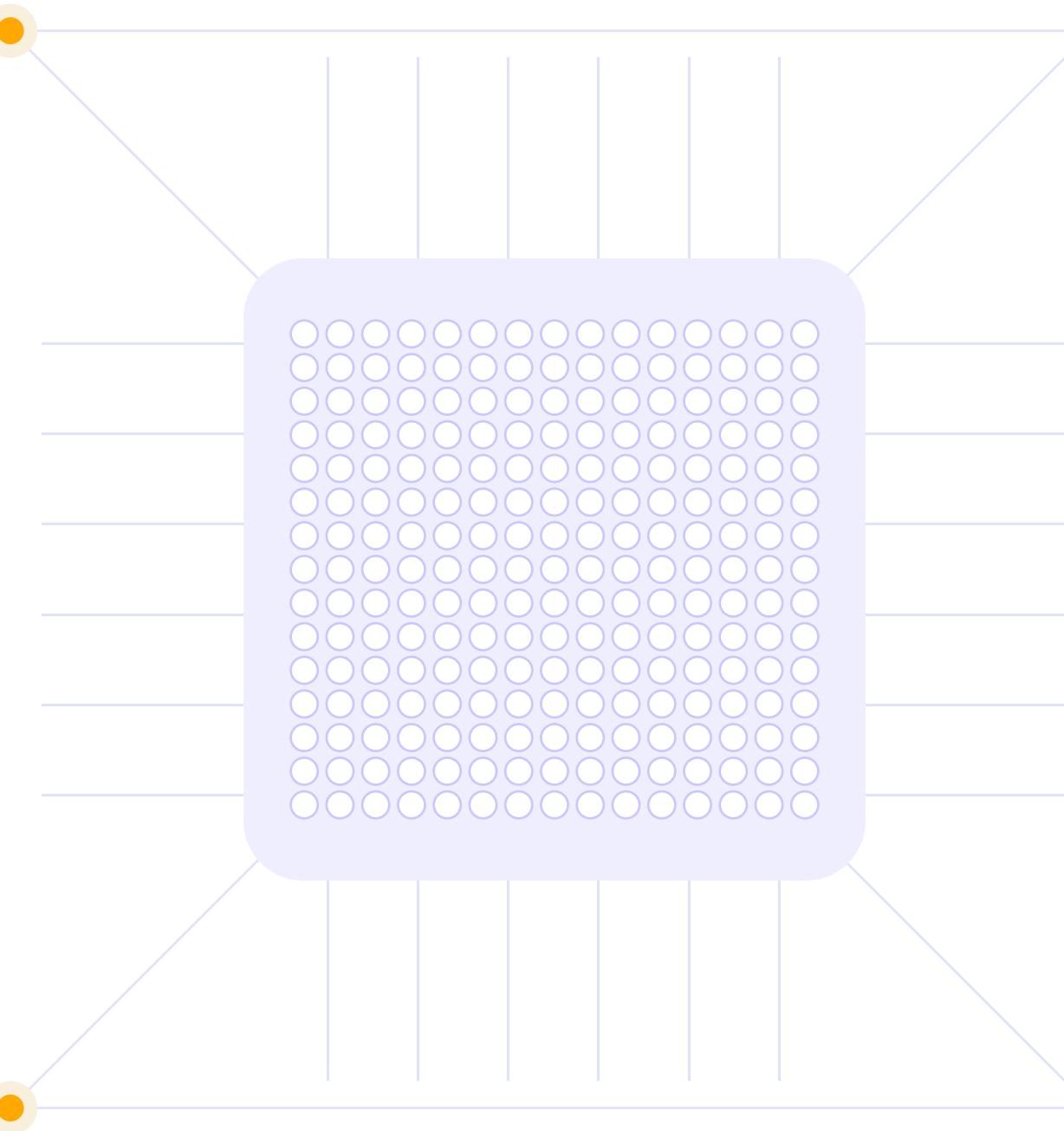
علاوه بر تهران، تبریز و شیراز، در آینده نزدیک زیرساخت ایران سرور در **مشهد و اصفهان** نیز استقرار خواهد یافت.



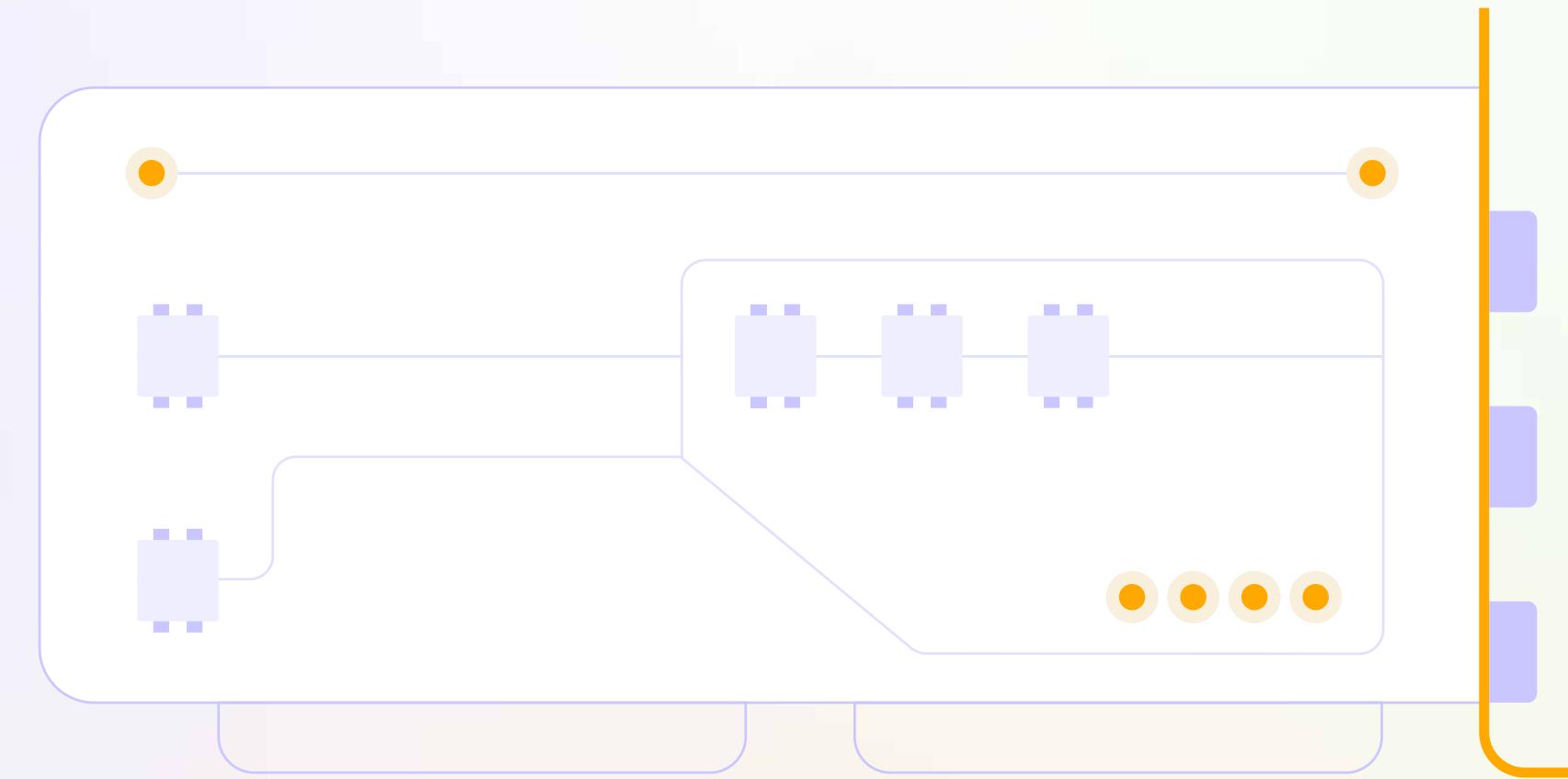
حرکت بر لبه تکنولوژی

در کنار تقویت ارائه خدمات رایانش ابری و شبکه توزیع محتوا، ایران سرور همگام بودن با فناوری های جدید را نیز مد نظر داشته است. ایران GPU، به عنوان کاملترین سرویس پردازش ابری گرافیکی در ایران، اولین محصول ایران سرور در این راستا بوده که در سال ۱۴۰۲ از نظر منابع سخت افزاری، پیشرفت و توسعه قابل توجهی داشته است.

راه اندازی سرویس‌های پلتفرم پردازش گرافیکی پایه و پیشرفته



رهبر بازار در حوزه ارائه زیرساخت پردازش گرافیکی ابری (GPU)



افزایش منابع و بصره‌گیری از پیشرفته‌ترین کارت‌های گرافیکی

A6000

H100

A100

V100

RTX2080Ti

RTX3090

RTX4090

RTX8000

سرمایه انسانی

تنوع شغلی در ایران سرور:

تنوع شغلی در ایران سرور، باعث به وجود آمدن فرصت‌های تازه برای حضور در مسیرهای شغلی متفاوت و هیجان‌انگیز می‌شود.

۳۰۰+ نفر در ۱۵ دپارتمان مختلف

پشتیبانی و مرکز تماس

محصول

مالی

شبکه و زیرساخت

تحلیل داده

تحقیق و توسعه

مارکتینگ

عملیات و اجرایی

طراحی و توسعه

اداری

امنیت

تشrifات

تضمین کیفیت

منابع انسانی

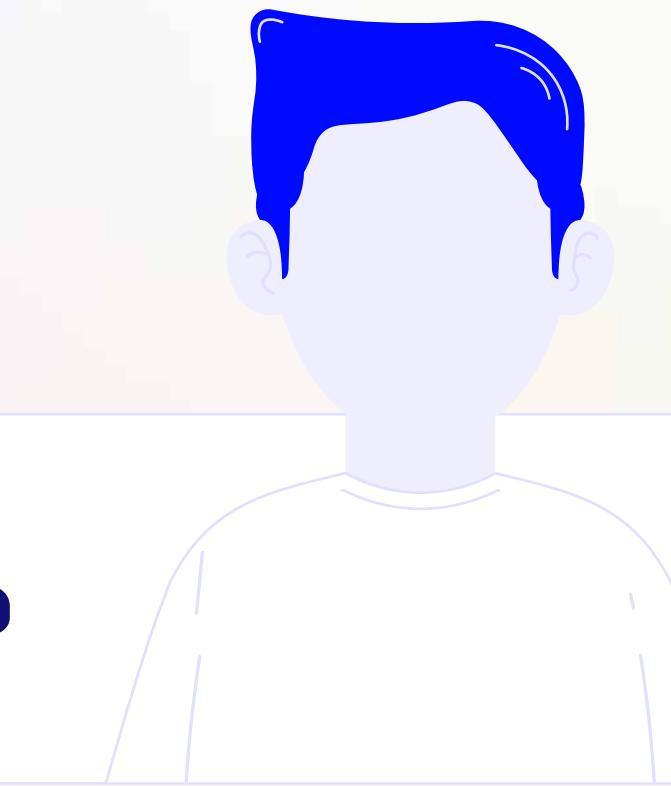
مشاور خرید

تعداد کل کارمندان براساس جنسیت

۲۷٪ خانم

۷۳٪ آقا

۳۰+٪ میزان کارمندان دارای تحصیلات دکترا و کارشناسی ارشد



محمد باقر، متولد ۱۳۸۳

جوانترین کارمند

۴۷٪ کارمندان از نسل Z هستند

پشتیبانی و مرکز تماس ۱۶ نفر

بزرگ‌ترین تیم

۲۹ سال

میانگین سنی کارمندان

۱۹

۳۷

۵۵



عجیب ترین رزومه‌ای که دریافت شده

۱۲. کسی که دعوت به مصاحبه شده بود، درخواست کرد با همسرش بجای خودش مصاحبه کنیم.

۱. یک رزومه طولانی ده صفحه‌ای دریافت کردیم که حتی عکس‌کش‌هایی که باهاش سرکار میرفت رو گذاشته بود.

میانگین زمان فرایند جذب ۱۲ روز

رزومه‌های دریافت شده در سال ۱۴۰۲

۱۴۵۰۰ رزومه بررسی شده (۱۰۰٪ رزومه‌های دریافتی بررسی شدند)

۵۸۵ نفر دعوت شده به مصاحبه

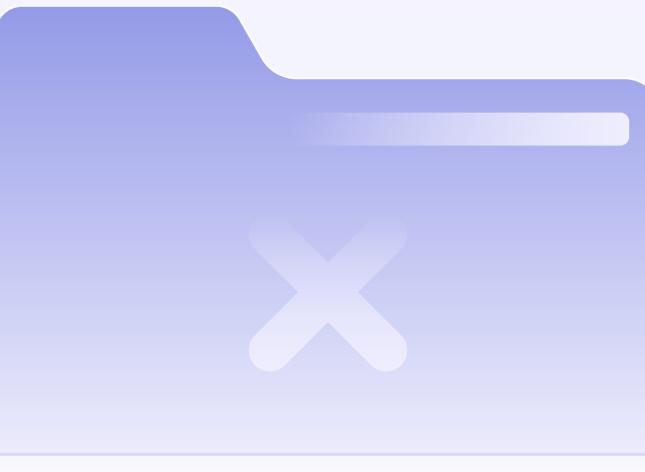
۷۰ نفر دعوت شده به کار

دوره‌می‌هفتگی چهارراه دانش

در راستای تعمید خود به ارتقای سطح دانش و توسعه فردی کارکنان، ایران سرور در سال ۱۴۰۲ برنامه ریزی و برگزاری دوره‌های آموزشی هفتگی با عنوان "چهارراه دانش" را آغاز کرد. این برنامه با تمرکز بر مهارت‌های کلیدی مورد نیاز در صنعت و همچنین مهارت‌های توسعه فردی، فضایی تعاملی و پویا برای تبادل نظر، اشتراک گذاری تجربیات و یادگیری از یکدیگر ایجاد کرد.

۱۴۸ جلسه و ۳۹۱ ساعت آموزش

مسؤولية اجتماعية



پویش حق فراموش شدن

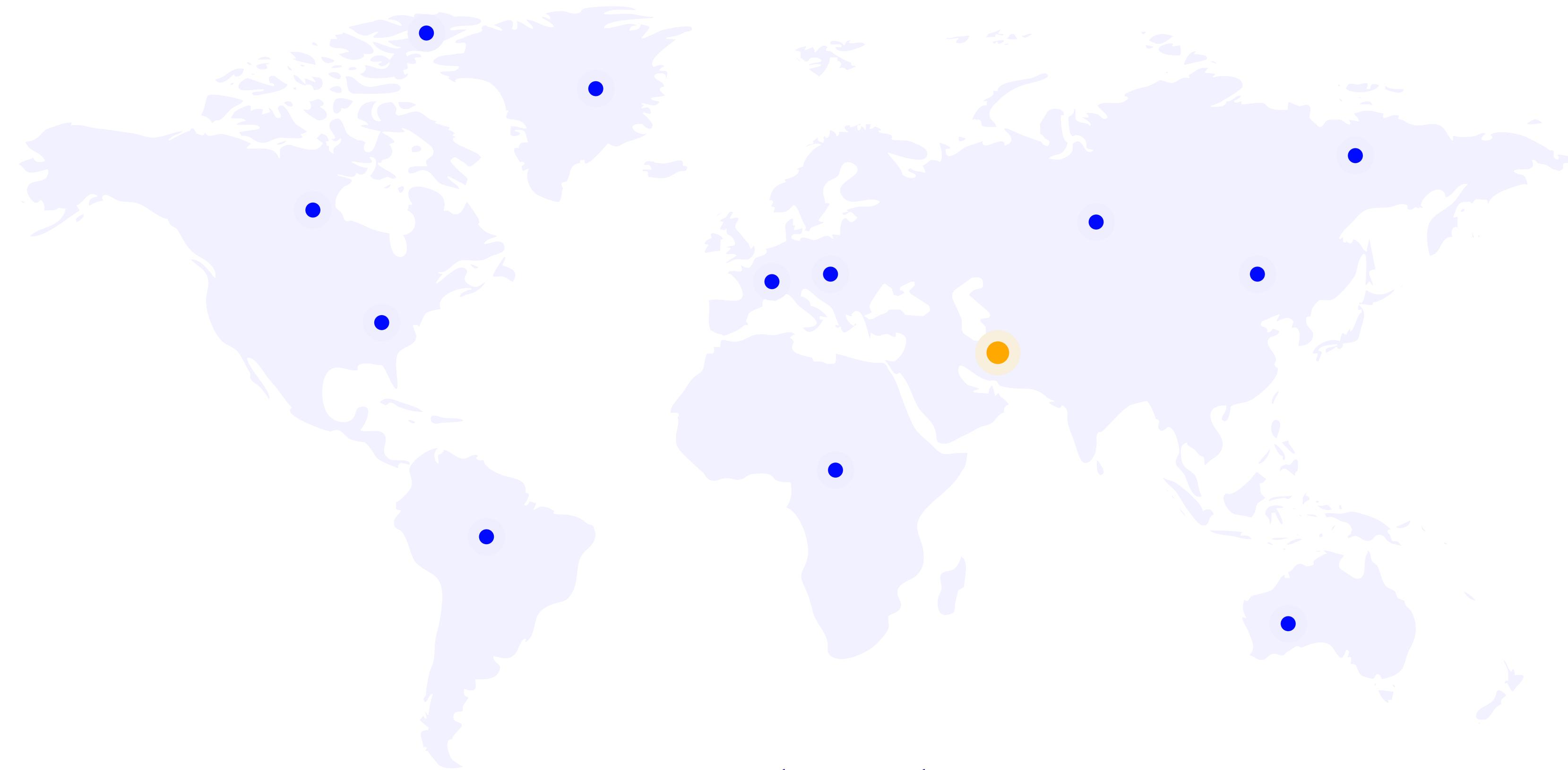
اضافه شدن امکان حذف حساب کاربری

سرمیم در لبخند کودکان بیمار

همچون شما که حمایت از کودکان مبتلا به سرطان را مسئولیت اجتماعی خود می‌دانید، ایرانسرور نیز قطره‌ای از این دریای مهربانی است و تلاش کرده است با تامین زیرساخت‌های فعالیت آنلاین موسسه محک شعبه خراسان، در این پویش اجتماعی سرمیم باشد.

به امید بربودی و سلامتی آنها.





حمایت از نسل بعدی کسب و کارها:

۵۰۰ سرویس رایگان شبکه توزیع محتوا (CDN)



کاشت ۱۰۰ نهال

در جزیره قشم در روز درختکاری از ۱۵ اسفند تا ۱۳ فروردین

روابط عمومی

حضور در ۱۷ رویدادهای داخلی و بین المللی

• حضور IRAN GPU در رویداد هوش مصنوعی اصفهان

• حامی دوره‌های تخصصی مانند منابع انسانی، لینوکس و...

• حضور در رویداد TEDX Branding در مشهد

• حضور در رویداد دواپس در دانشگاه فردوسی

• حضور در رویداد یلدا سامیت

• حضور در رویداد بین المللی مدیریت فناوری و نوآوری ایران

رویداد سرآمد

رویداد پرديس سامیت

و ۷ رویداد دیگر...



و ۱۲ دانشگاه دیگر...

حضور در ۱۸ نمایشگاه حوزه آی‌تی

- نمایشگاه کامیتکس یزد
- نمایشگاه تلکام
- نمایشگاه اپکس
- و ۱۱ نمایشگاه دیگر...

- نمایشگاه الکامپ
- نمایشگاه اینوتکس
- نمایشگاه آیتکس تهران
- نمایشگاه آیتکس مشهد



برگزاری بوت کمپ فروش (بهمن)



برگزاری کمپ آموزشی لینوکس (تیر)

ایران سرور | خانه امن رویاهای آنلайн شما