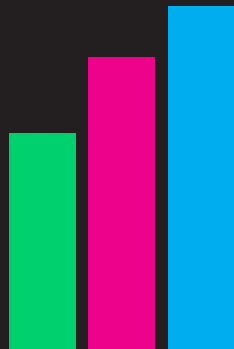




**XaaS**  
Cloud Computing

گزارش سال ۱۳۹۹



## معرفی زس

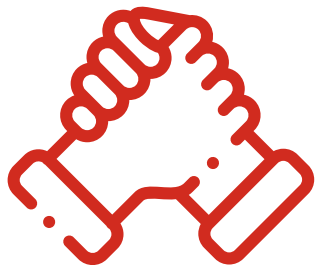
حدود ۷ سال پیش، زس با یه تیم حرفه‌ای شروع به کار کرد. زمانیکه تصمیم گرفتیم وارد حوزه سرویس دهی ابری بشیم، این سرویس ها توی دنیا هم قدمت خیلی زیادی نداشتند. برای همین کارمون سخت بود. ولی به توانایی های تیممون ایمان داشتیم. اولش بایک رک سرور شروع کردیم. باهمون یک رک سرور، تونستیم خودمون و توانایی هامون رو اثبات کنیم. الان که داریم باهاتون صحبت میکنیم، ابرمون توی کل کشور گسترده شده، به همه شهرهای ایران و همینطور کشورهای خارجی سرویس میدیم، و روز به روز زیرساختها و دیتاسنترهای جدید به اکوسیستم ابرمون اضافه میشن. اپراتور ابری کشور هستیم و تلاشمون رو میکنیم سرویس‌هایی که کسب و کار آنلاین رو برای همه آسون میکنه، با کیفیتی بالا ارائه بدیم.



**XaaS**  
Cloud Computing

## سال ۹۹ در یک نگاه

ابر زس در سال ۱۳۹۹ که با دشواری‌های اقتصادی زیادی شروع شده بود، تلاش کرد با مشتریان همراهی کنه و تعرفه‌های خودش را در ابتدای سال افزایش نداد تا بتونه سهمی در حمایت از کسب‌وکارها داشته باشه.



با وجود خبرهای بد تعطیلی برخی از کسب‌وکارهای آنلاین در انتهای سال ۱۳۹۸ و ابتدای سال ۱۳۹۹، خبر خوشی به اکوسیستم استارت‌آپی رسید و ابر زس برای دومین بار موفق به جذب سرمایه شد.



ابر زس تونست با اضافه کردن **۳** دیتاسنتر جدید به دیتاسنترهای قبلی، ظرفیت خودش رو **۶** برابر کنه و علاوه بر افزایش رضایت کاربران، مشتریان جدید زیادی رو جذب کنه.



در سال ۱۳۹۹ با وجود تمام چالش‌ها، تعداد مشتریان، کیفیت سرویس، ظرفیت منابع و رضایت کاربرانمون رشد چشم‌گیری داشت و همینطور به رشدمون ادامه خواهیم داد.



## ابر زس در سال ۹۹



**۹۹,۹۸%**  
میانگین Uptime  
کل سرویس‌ها

یعنی تو کل سال ۹۹



بعضی از سرویس‌ها  
در دسترس نبودن



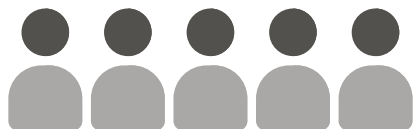
**۱۰۰%**

بیشترین Uptime در سرویس‌های ابر زس



**۹۸%**  
کمترین Uptime  
در سرویس‌ها

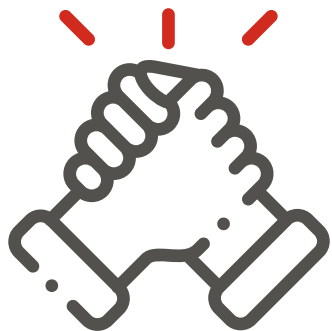
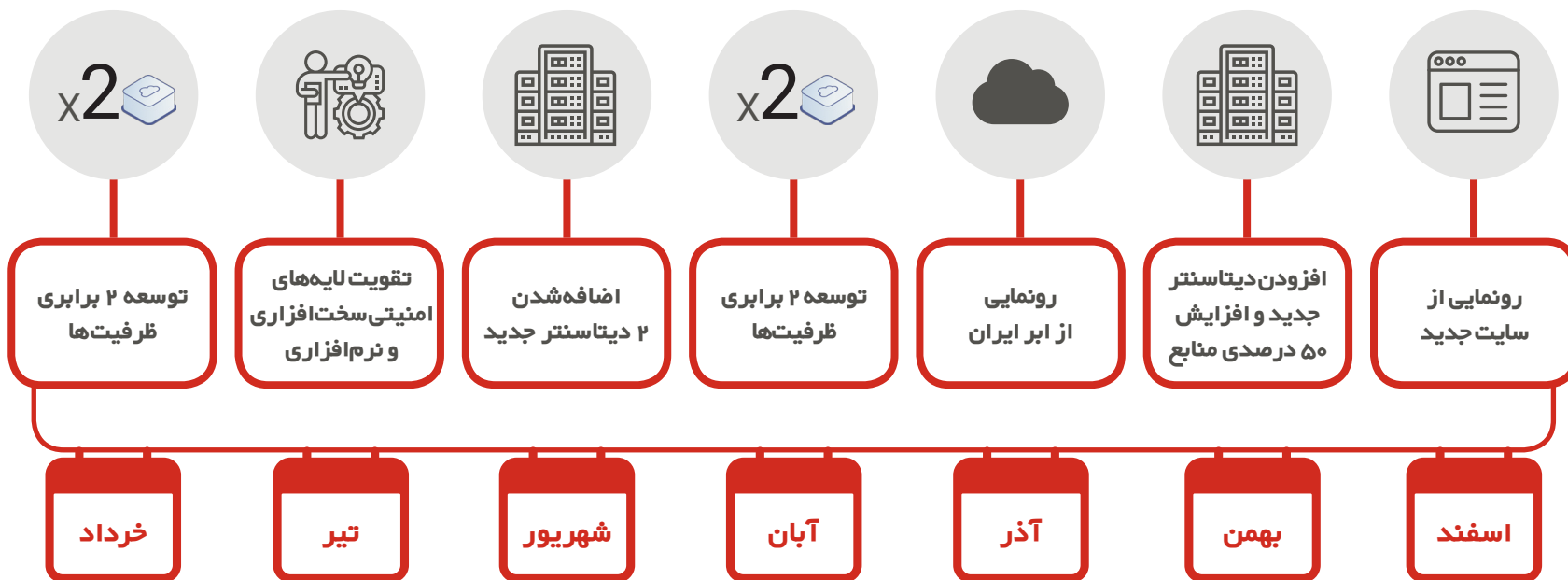
### رشد تعداد مشتریان



### رشد تیم زس



## روزشمار ۹۹ زس



برای حمایت از کسب‌وکارها  
تا آبان‌ماه افزایش قیمت نداشتیم



هوای  
مشتریانمون  
رو داریم

## همیشه کنار تون هستیم



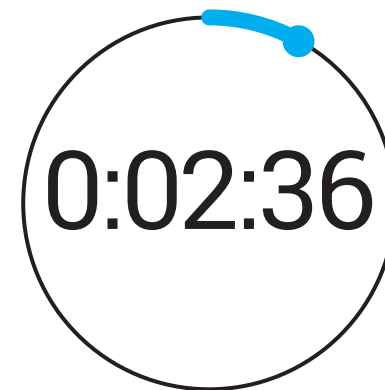
میانگین زمان تکمیل  
رسیدگی به تیکت‌های  
فنی



میانگین پاسخ اولیه  
به درخواست‌های  
ورودی



مجموع زمان  
تماس‌های تلفنی



میانگین طول  
تماس‌های ورودی و  
خروجی

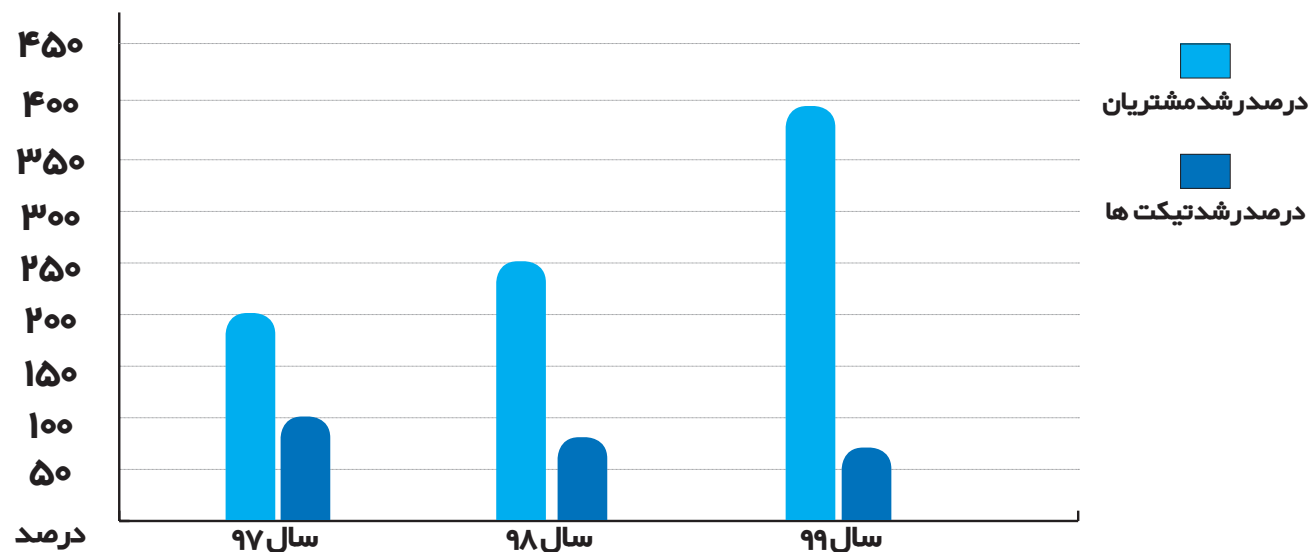


**۵۷%** = NPS

### ابر زس، نامی که بر سر زبان‌ها می‌چرخد

ابر زس افتخار داشت در سال ۹۹ شاخص ترویج‌پذیری (NPS) خود را به نحو چشم‌گیری افزایش دهد. رشد ۴/۵ برابری این شاخص نشانه افزایش مشتریان وفادار ابر زس بوده است به طوری که این شاخص را به سطح بسیاری از سرویس‌های برتر جهانی رسانده است. این شاخص به لطف مشتریان عزیز زس، همچنان در حال رشد است.

## درصد رشد مشتریان و رشد تیکت‌ها



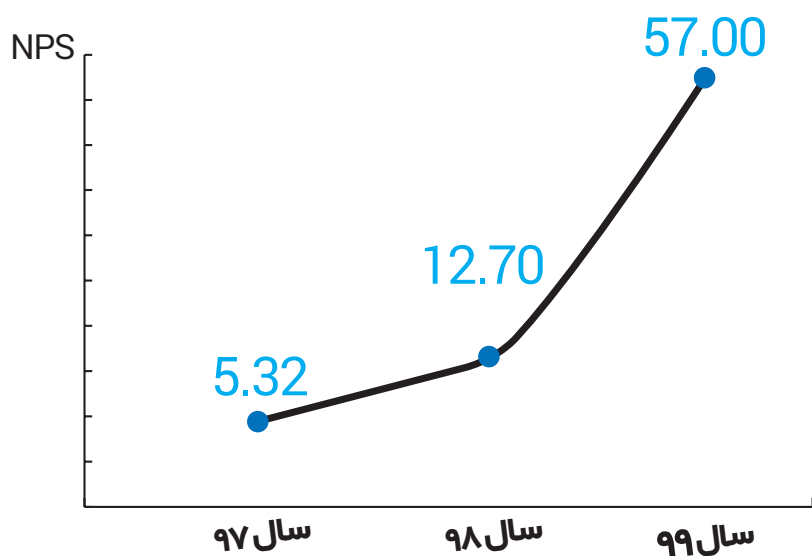
## تولد واحد‌های جدید

ابر زس با اضافه کردن تیم خدمات مشتریان بسیاری از مشکلات در لایه تنظیمات سرورهای مشتریان را حل کرد و با ارائه محصول جدید سرویس‌های مدیریت شده، توانست به بخشی از نیازهای مشتریان با کیفیت و سرعت بهتری پاسخ دهد.





## شاخص ترویج پذیری (NPS)



NPS مخفف عبارت Net Promoter Score است که آن را در فارسی به شاخص خالص ترویج کنندگان ترجمه کرده‌اند. این عدد در گزارش‌های CRM ابر زس به صورت میانگین ۵۷ درصد بوده است. همچنین شاخص رضایت مشتریان از سرویس‌های ابر زس معادل ۸۷٫۳٪ بوده است.

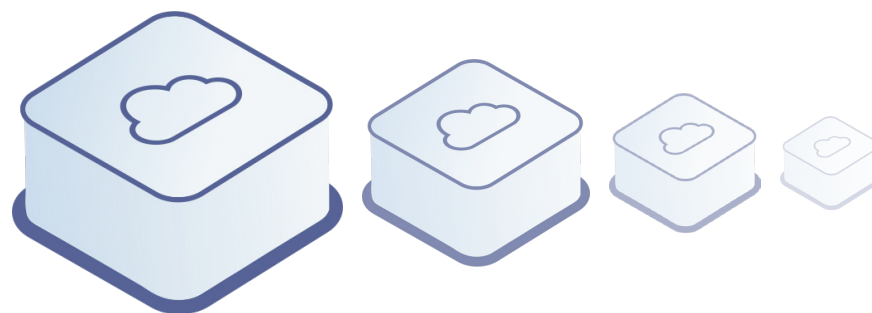
**87.3%**

## افزایش آمار ماشین‌های فعال

حجم سرویس‌های فعال ابر زس در سال جدید، رشدی ۴٫۳ برابری داشته است.

**۴٫۳** X

رشد حجم سرویس‌های فعال



## محتوای آموزشی

ابر زس در طول سال‌های گذشته، در کنار مشتریان خود بوده و هر روز آنها را با مفاهیم متنوعی در زمینه مدیریت فضای ابری آشنا کرده است. به همین دلیل تلاش کرد تا در سال ۹۹ با تولید محتوای برآمده از تجربه این سالیان، دانش خود را با جامعه مهندسی نرم‌افزار، سخت‌افزار، شبکه و کسب‌وکارهای نوپا به اشتراک بگذارد. برای رسیدن به این هدف بیش از ۷۵۰۰۰ کلمه تولید شد، بیش از ۴۰۵ دقیقه ویدئو در قالب‌های متنوعی مانند نکات آموزشی ضبط و پخش شد و در نهایت بیش از ۱۴۴۰ دقیقه وینار آموزشی در حوزه‌های فناوری اطلاعات در اختیار مخاطبان قرار داد.

۱۲



وینار آموزشی

معادل

۱۴۴۰ دقیقه

۲۷



قسمت ویدیوی آموزشی

معادل

۴۰۵ دقیقه

۱۲۶

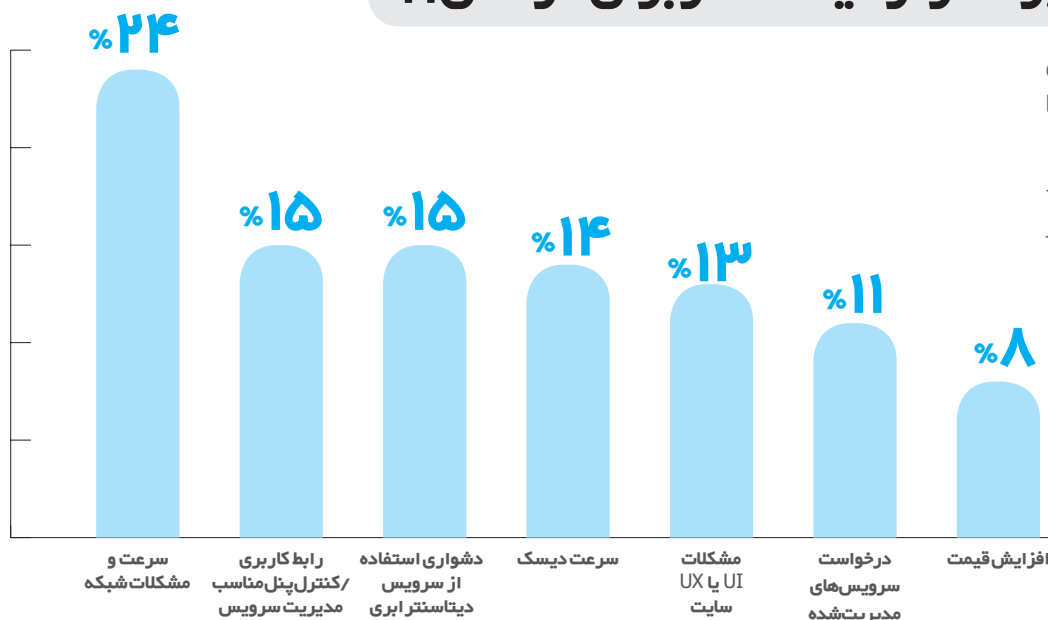


مقاله تولید شده

معادل

۷۵۰۰۰ کلمه

## دغدغه‌های پرتکرار و تاثیرگذار از دیدگاه کاربران در سال ۹۹



ما همیشه در گزارش‌های CRM دغدغه‌ها و انتقادهای مشتریان را رصد می‌کنیم. بیشترین انتقادات از ابر زس را در نمودار زیر برایتان نمایش دادیم. برای بهبود شرایط مشتریانمان این موارد را با بهبود زیرساخت‌های ابری و همچنین تغییرات اساسی در سایت تا آخر سال ۹۹ مرتفع کردیم.

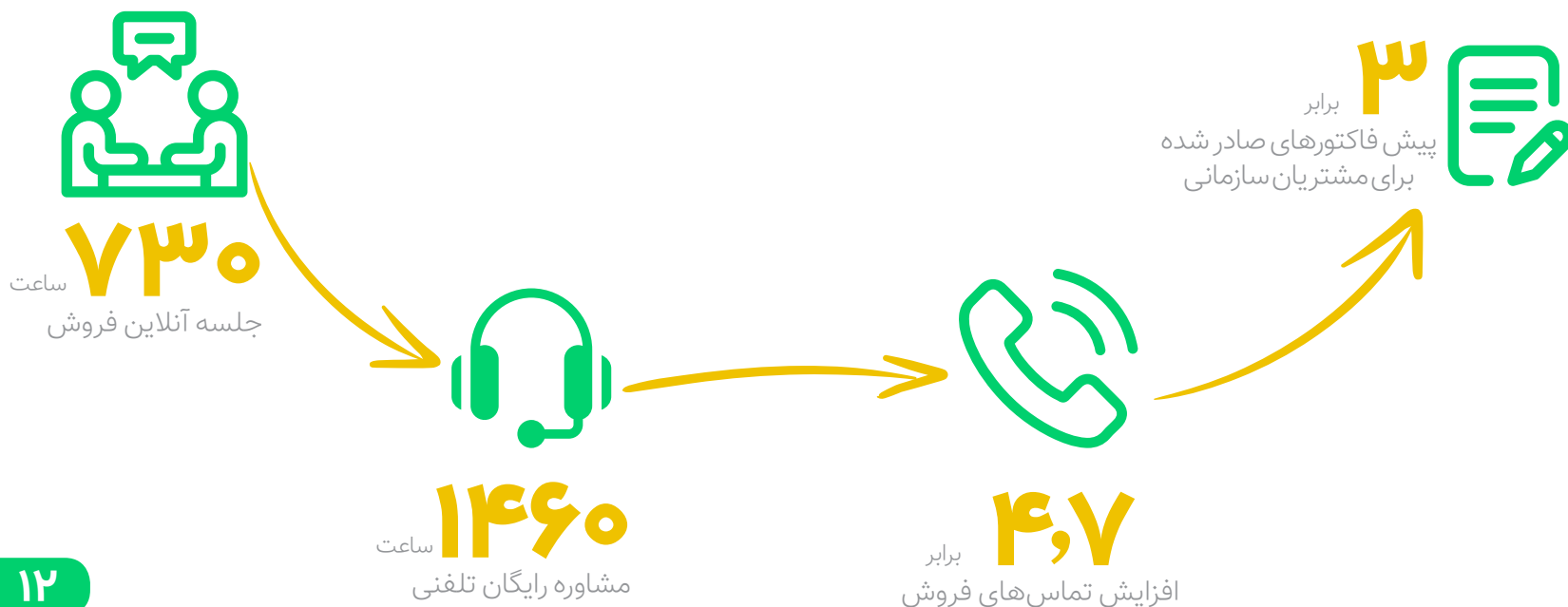
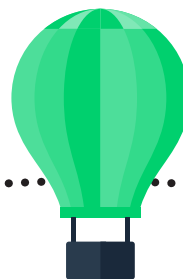
دغدغه‌ها تون همیشه برای ما مهم بوده. به همین دلیل انتقاداتتون رو شنیدیم و تا پایان سال ۹۹ براشون راه‌حل پیدا و رفع‌شون کردیم. از این به بعد هم همین!



پرفدرت برای  
رسیدن به قله

## مشاوره رایگان برای سفر به ابرها

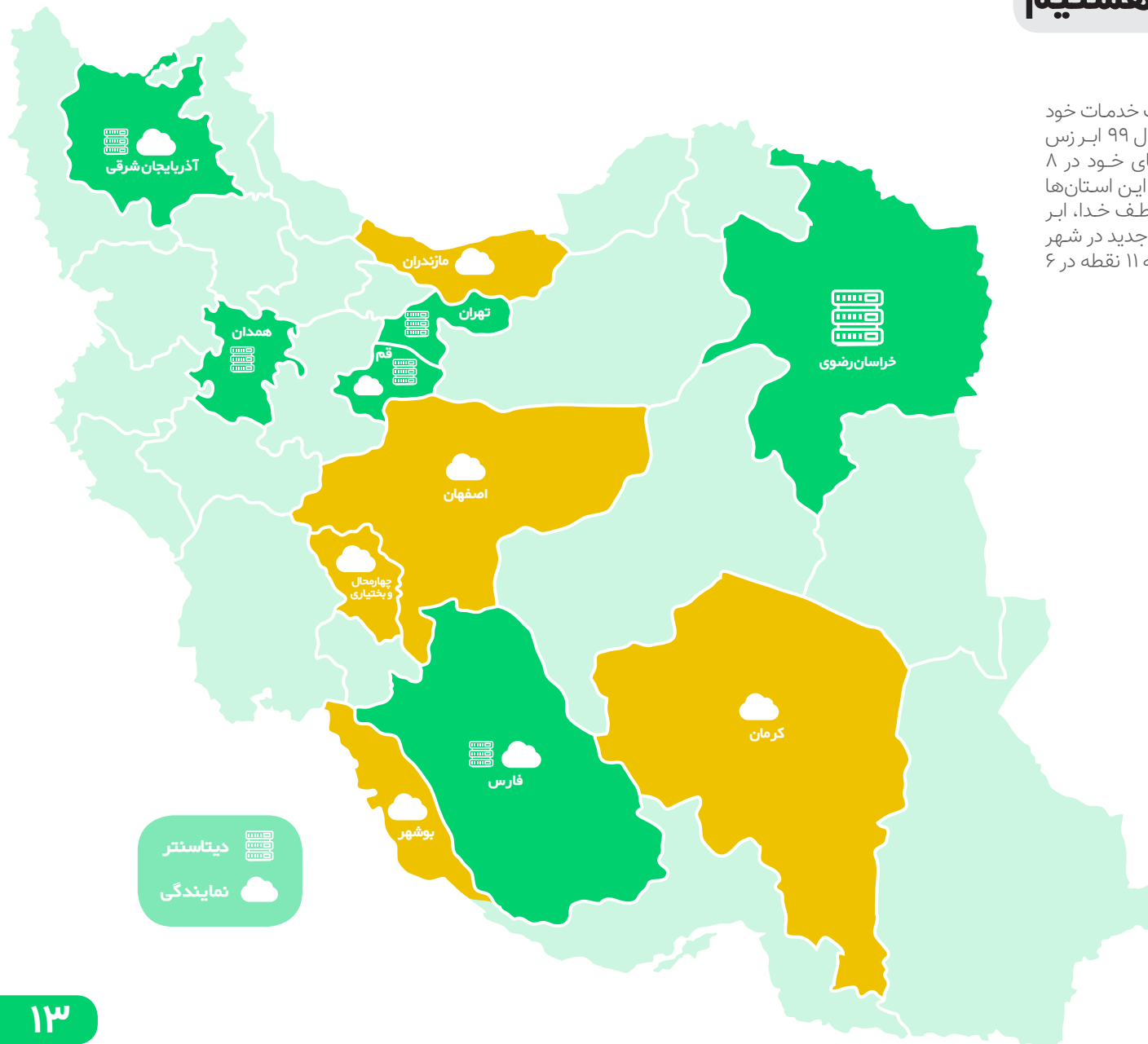
رویکرد ابر زس، اطلاع‌رسانی کامل در مورد محصولات و خدمات خود به مشتریان و هدایت آنان به بهترین گزینه است. تیم فروش زس، همواره به عنوان مشاور در کنار مشتریان خود به آنها کمک می‌کند تا بسته به نوع درخواستشان و منابع و محدودیت‌های آنان، بهترین انتخاب را انجام دهند. در حالی که تماس‌های ورودی فروش ۴/۷ برابر افزایش داشت، تیم فروش بیش از ۱۴۶۰ دقیقه از وقت خود را صرف پاسخگویی به سوالات مشتریان در مورد محصولات و خدمات نمود و در نهایت رشد ۳ برابری صدور پیش‌فاکتور برای مشتریان سازمانی را به همراه داشت.



## همه‌جای ایران هستیم

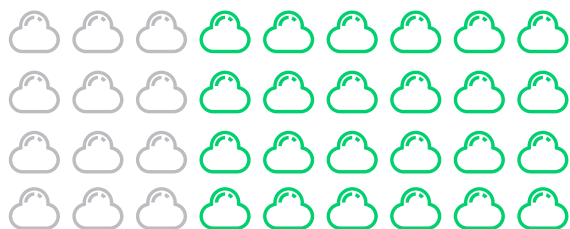
## ابر زس اپراتور ابری ایران

ابر زس همواره تلاش کرده است خدمات خود را برای همه توسعه نمایندگی‌های خود در ۸ استان موفق به توسعه نمایندگی‌های خود در ۸ استان شد تا به کسب‌وکارهای این استان‌ها کمک نماید. از سوی دیگر به لطف خدا، ابر زس با اضافه نمودن ۳ دیتاسنتر جدید در شهر تهران، شبکه سرورهای خود را به ۱۱ نقطه در ۶ استان افزایش داده است.



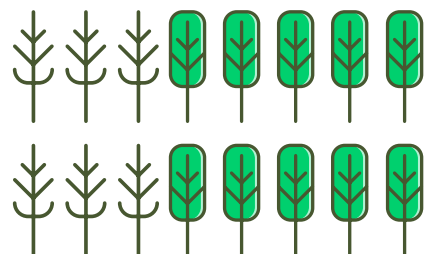
## منابع

یکی از رسالت‌های رایانش ابری حفظ محیط‌زیست است. تلاش کردیم از پس این وظیفه سنگین بر بیاییم. همچنین در وضعیت نابسامان اقتصادی کشور تلاش کردیم قدمی کوچک برای حفظ منابع ارزی برداریم.



۸۶%

صرفه‌جویی در مصرف برق در مقایسه با سرورهای سنتی



جلوگیری از قطع

۱۱,۲۰۰

اصله درخت



جلوگیری از هدر رفت

۱,۰۹۵,۰۰۰

بشکه نفت



صرفه‌جویی ارزی به میزان

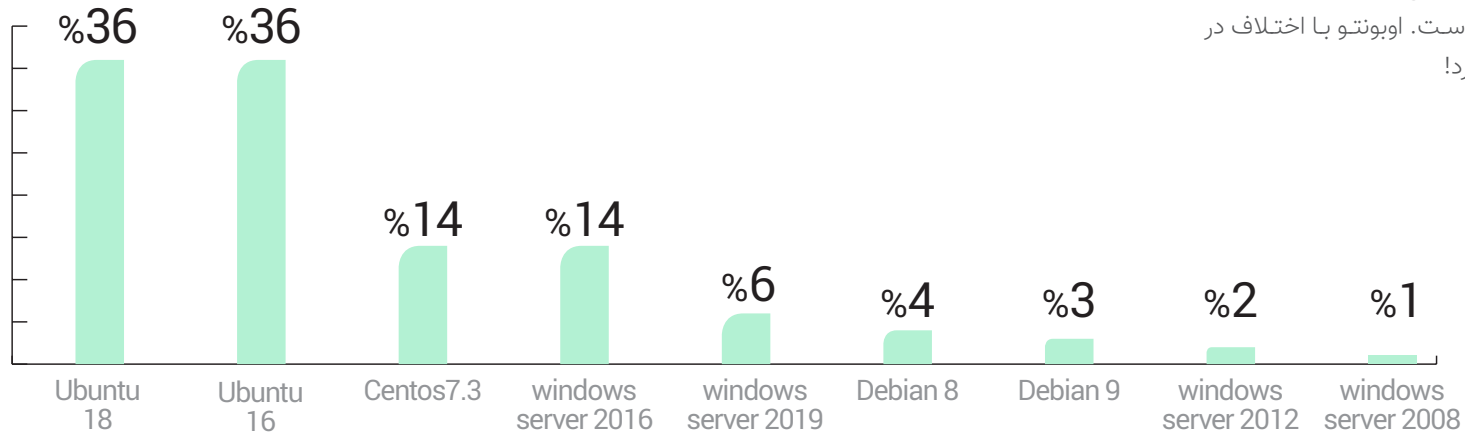
۳,۲۰۰,۰۰۰

دلار در مقایسه با  
استفاده از سرویس‌های خارجی



## OS محبوب مشتریان

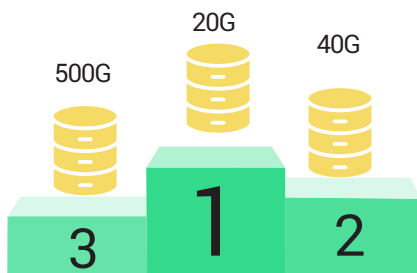
آمار زیر از ساخت ماشین‌ها در زیرساخت ابری زس استخراج شده است. اوبونتو با اختلاف در صدر جدول قرار دارد!



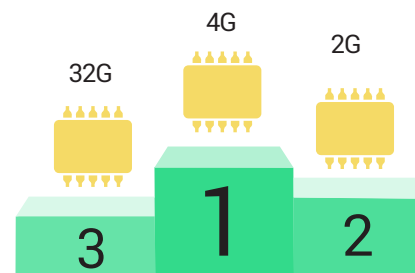
## کانفیگ محبوب

پرتکرارترین کانفیگ‌های انتخاب شده توسط مشتریان ابر زس در هر آیتم در آمار زیر نشان داده شده است. همانطور که مشخص است کانفیگ‌های میانه طرفدارهای بیشتری داشتند، اما در خواست سرویس‌های حجیم نیز فاصله زیادی با سرویس‌های کوچک‌تر ندارند.

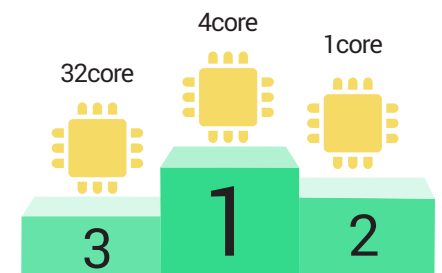
### Storage



### RAM



### CPU



## رشد پایدار ابر زس در سال ۹۹

ابر زس افزایش ۵ برابری تعداد مشتریان را در سال ۹۹ تجربه کرد. این در حالی بود که ۹۸ درصد از مشتریانی که به جمع کاربران ابر زس پیوستند در نهایت سرویس خود را برای دوره دیگری تمدید کردند.

## رشد درآمدی ابر زس

ابر زس به لطف مشتریان خود توانست رشد فروش ۴ برابری را در سال ۹۹ ثبت کند. افزایش منابع، بهبود کیفیت فنی سرورهای ابری، افزایش رضایتمندی مشتریان و رشد بازار خدمات آنلاین همگی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در این رشد بودند.

**XaaS**  
Cloud Computing

ورود / ثبت نام  
حساب کاربری با شماره موبایل

شماره موبایل

تمدید اشتراک

ثبت نام



۹۸%

۵,۳

برابر



تعداد مشتریان



## ریزش ۲ درصدی کاربران ابر زس

ابر زس نرخ ریزش کاربران خود در پایان سال را به ۲ درصد کاهش داد. یکی از مهم‌ترین استراتژی‌های سال ۹۹ ابر زس بهبود کیفیت و خدمات رسانی به مشتریان بود که خوشبختانه نتیجه پایورزی بر این هدف کاهش نرخ ریزش مشتریان به زیر ۲ درصد است.

# ۲%

درصد ریزش مشتریان



## آموزش آنلاین، بزرگترین دغدغه

یکی از آمار و ارقام جالب مشاهده شده در سال ۹۹، رشد فزاینده خدمات آموزش و آزمون آنلاین بود. افزایش سهم فروش ۴۰ درصدی مشتریان ابر زس در حوزه آموزش آنلاین نشان‌دهنده تقاضای بالای این حوزه در سال ۹۹ با توجه به مجازی بودن خدمات آموزشی بود.



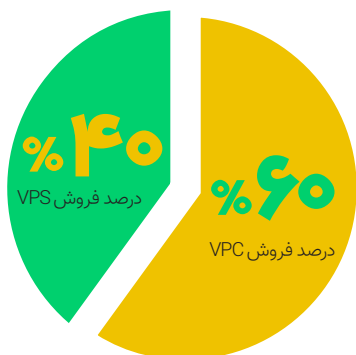
افزایش فروش سرویس برای کلاس‌های آنلاین

# +۴۰%

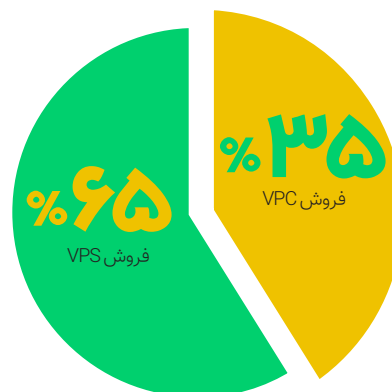


در حالی که تعداد کاربران سرورهای ابری بیش از دیتاسنتر ابری است، با این حال ۶۰ درصد از درآمد ابر زس از طریق مشتریان دیتاسنتر ابری تأمین می‌شود و ۴۰ درصد از درآمد توسط کاربران سرورهای ابری محقق می‌شود.

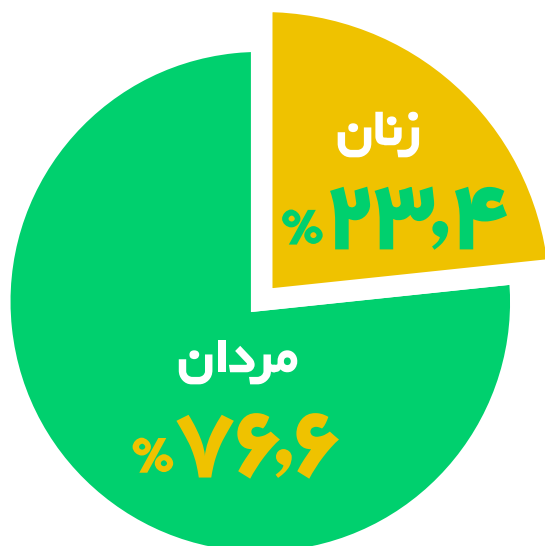
میزان فروش



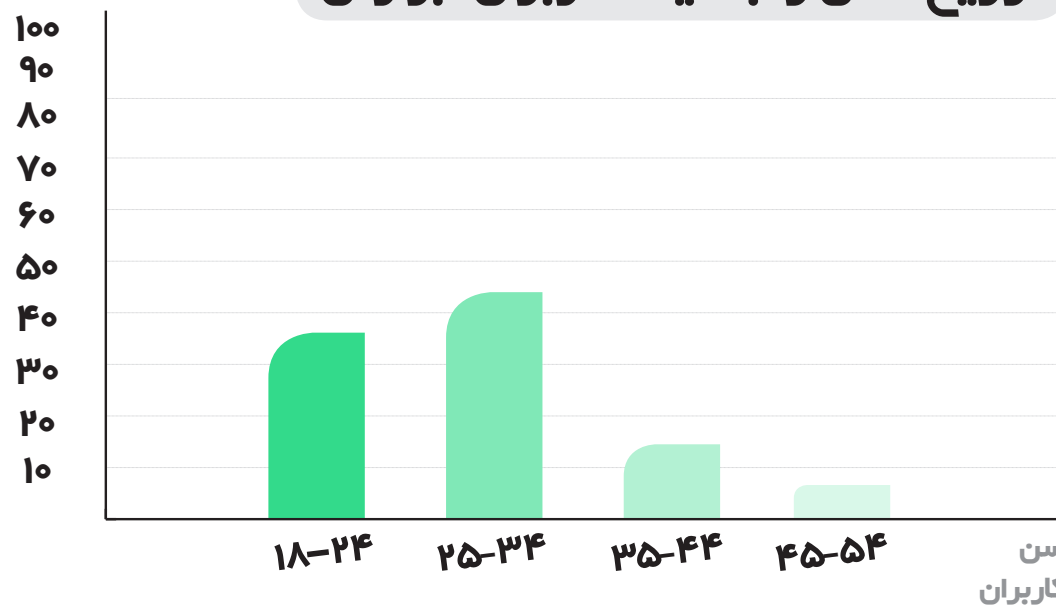
تعداد فروش



### توزیع سنی و جمعیت کاربران ابر زس



درصد





## آموختن در کنار هم

یکی از اهداف مهمی که در سال ۹۹ دنبال کردیم، پر بار کردن **آکادمی ابری زس** بود. در انتهای سال ۹۹ آمار زیر را به ثبت رساندیم.

در گذشته سازمان ها جهت اجرای نرم افزار های اداری خود نیاز به خرید و راه اندازی سرور و کامپیوتر ها در داخل سازمان داشتند. اما عمل نیاز به صرف هزینه ای قابل توجه جهت خرید و راه اندازی و نگهداری آنها داشتند. در نتیجه تنها سازمان های بزرگ و ثابتهای بزرگ این هزینه ها را داشتند. با رایانش ابری کسب و کارها نیازی به خرید سرور و تجهیزات ندارند، علاوه بر این می توانند بر بستر ابری به قدرتمندترین نرم افزارها، زیرساخت ها و سیستم عامل های گوناگون بدون صرف هزینه ای سنگین دسترسی داشته باشند. دسترسی به نرم افزارها در سرویس ابری از طریق اینترنت می باشد. اکثر برنامه های مبتنی بر ابر از طریق مرورگر های وب دستکاپ و تلفن همراه در دسترس می باشند.

**۸۰,۳۰۰** مقاله ما مطالعه شده

**۳۶۰,۰۴۵** دقیقه  
ویدیوهای آموزشی ما دیده شده



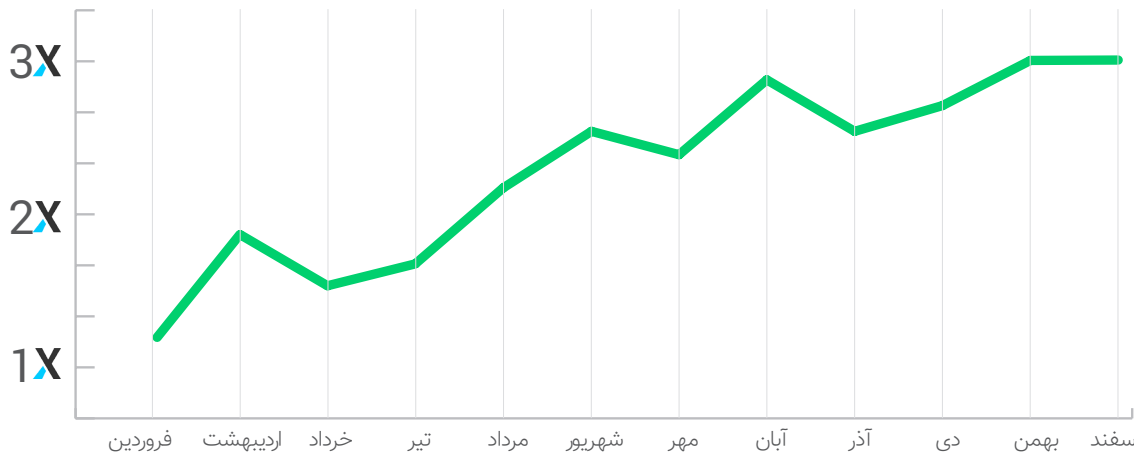
**۵۰** اینفوگرافی

### رشد بازدید سایت:

با توجه به افزایش حجم کمپین های بازاریابی، تقویت محتوا و بهینه سازی کلمات برای موتورهای جستجو، تعداد بازدیدهای سایت نسبت به سال ۹۸ با رشد ۳ برابری همراه بود.

**۳**

برابر افزایش بازدید از سایت





**هر روز باید  
بهتر باشیم**



## ابر زس با لباسی جدید

یکی از دغدغه‌های همیشگی ابر زس، بهبود تجربه مشتریان در کار با وبسایت و داشبورد خدمات ابری زس بود. در سال ۹۹، فرصتی دست داد، تا طراحی صفحات و پنل‌های ابر زس متحول شده و تجربه آسان‌تر و دلنشین‌تری را برای کاربران رقم بزند.

## بهبود محتوای وبسایت

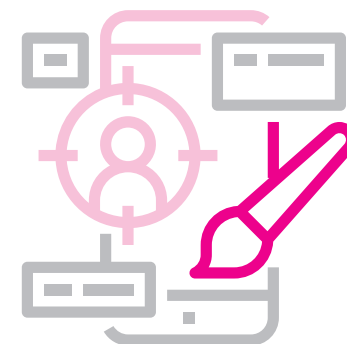
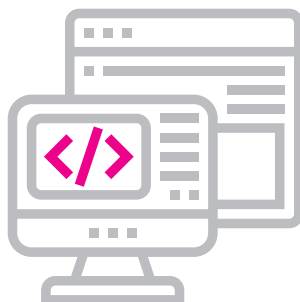
محتوای وبسایت ابر زس در یک سال گذشته همواره رو به بهبود بوده و در وبسایت جدید نیز محتوای کاربردی و آموزشی ابر زس تقویت شده است. بهبود محتوای معرفی محصولات، اضافه شدن مقالات تکمیلی، ویدئوهای آموزشی و تکمیل سوالات متداول، همگی در راستای راهنمایی بهتر کاربران در وبسایت جدید اتفاق افتاده است. هدف از تقویت محتوای سایت، رشد دانش جامعه فناوری اطلاعات کشور و همچنین کاهش وابستگی مشتریان به پشتیبانی بوده است.

## طراحی مجدد زیرساخت وب

تیم فنی ابر زس در لایه وب، تغییراتی اساسی در زیرساخت وب سایت ایجاد کرده است. مهم‌ترین دغدغه در برنامه‌نویسی مجدد زیرساخت وب ابر زس، یکپارچگی بود. در کنار این یکپارچگی، سرعت سایت بسیار مهم بود که در پرتال جدید، این نکات به بهترین شکل انجام شده است.

## بازطراحی رابط کاربری

در پنل کاربری جدید، دسترسی‌های بهتری برای مدیریت سرویس‌ها طراحی شده و سرعت ساخت سرورهای ابری افزایش یافته است. بدین ترتیب کلیه مخاطبین می‌توانند به راحتی و سرعت بیشتری از امکانات یکپارچه پنل استفاده نمایند. داشبورد طراحی شده برای کاربران، دیدگاه مدیریتی بسیار مناسبی را در اختیار ادمین‌های سیستم قرار می‌دهد و با یک نگاه می‌توانند از وضعیت سرویس‌های خود در لحظه آگاه شوند. تلاش شده است طراحی نحوه نمایش اطلاعات در قالب جداول و نمودارها بر اساس برترین نمونه‌های جهانی انجام شود تا بهترین تجربه برای کاربران رقم بخورد.

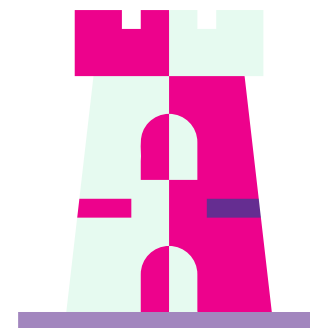
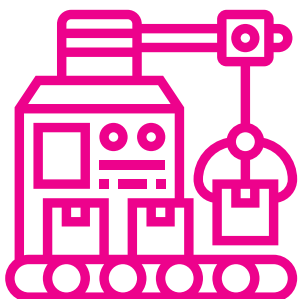


کیفیت قابل اندازه‌گیری است

بهبود سرعت هارد ۳۰٪



رشد ۵,۴ برابری تعداد ماشین‌های مجازی



دفع ۱۸۰۰ حمله در روز از سرویس‌های مشتریان

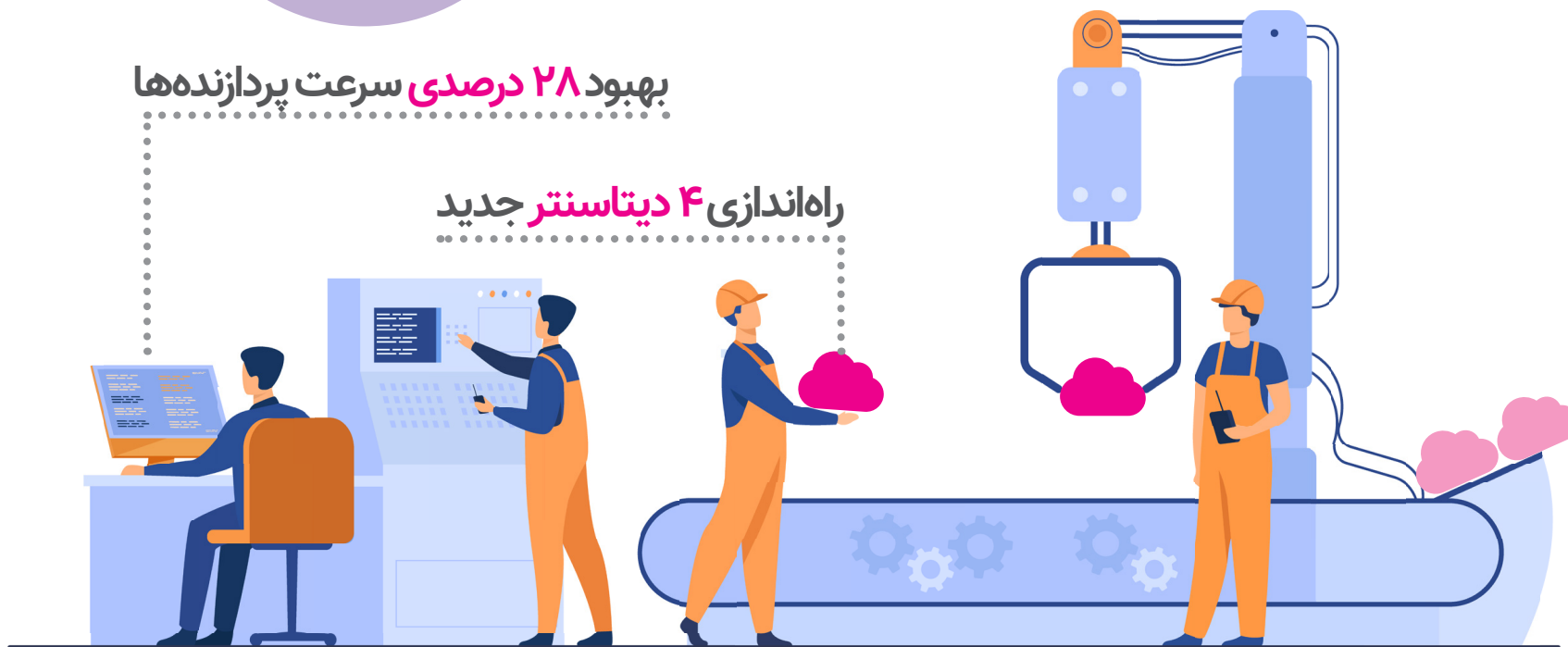
همیشه برای  
گسترش  
سرویس‌های شما  
ظرفیت داریم

## کیفیت قابل اندازه‌گیری است

افزایش ۵ برابری تعداد مشتریان ایجاب می‌کند منابع را متناسب با درخواست‌های مشتریان گسترش دهیم.

بهبود ۲۸ درصدی سرعت پردازنده‌ها

راه‌اندازی ۴ دیتاسنتر جدید



↑ × ۴,۶

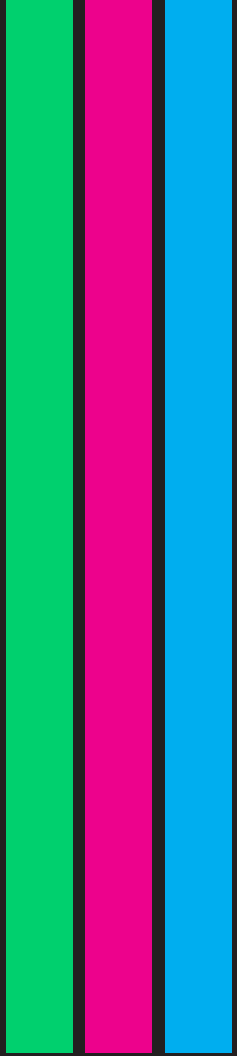
CPU

↑↑ × ۵,۳

RAM

↑↑↑ × ۶,۸

Storage



**XaaS**  
Cloud Computing