

گزارش پلدایی ابر زس

یلدا ۱۴۰۱ تا یلدا ۱۴۰۲

فهرست

گزارش یلدایی

۳	ابر زَس در یک نگاه
۶	زَس در مسیر توسعه
۱۲	کاربران ابری
۲۴	بازار ابری ایران
۳۰	پشتیبانی ابری
۳۶	تیم ابر زَس
۴۱	فرای مرزها
۴۲	ابر زَس در ۱۴۰۲

ابرس در یک نگاه



ابر زَس

۱۰ سال پیش با تیمی کوچک و تنها با یک رَک، فعالیت خود در حوزه رایانش ابری را آغاز کرد. در آن زمان حوزه کلود کامپیوتینگ عمر چندانی در جهان نداشت و در ایران هم چندان شناخته شده نبود. اما چند سالی است که نه تنها این حوزه جای خود را بین کاربران مختلف و سازمان‌ها باز کرده، بلکه به بخش جدا نشدنی بسیاری از کسب‌وکارها بدل شده است.

سرورهای ابر زَس اکنون در شهرهای مختلف ایران و جهان پراکنده شده و در حال سرویس‌دهی به کاربرانی از نقاط مختلف دنیاست. اما رویای ابر زَس به اینجا ختم نمی‌شود. ما همواره در پی گسترش سرویس‌ها و بهبود رضایت‌مندی مشتریان هستیم و در راستای این هدف، همکاران ما هر روز، زَس را بهتر از قبل می‌سازند.

گزارشی که پیش روی شماست، گزیده‌ای شفاف از عملکرد ابر زَس در یک سال گذشته است که با استناد به آمارهای ارائه شده از سوی واحدهای مختلف ابر زَس گردآوری شده است.

سبد سرویس‌های ابر زس



IaaS

- Cloud Server
- Cloud Data Center
- Cloud GPU
- Cloud Storage
- IaaS Marketplace



PaaS

- Container as a Service
- PaaS Marketplace
- Kubernetes as a Service



SaaS

- SaaS Marketplace



Cloud guard

- CDN
- WAF
- Firewall
- DDoS Protection
- Cloud DNS



Market place

- IaaS Marketplace
- PaaS Marketplace
- SaaS Marketplace



Managed service

- Cloud Architecture Design
- Backup and DRaaS
- SECaaS
- Container Orchestration
- HA Solutions
- Storage Solutions
- Monitoring Solutions
- Application setup
- Log management
- Automation solutions

زَس در مسیر توسعه





رشد مشتریان

ابر زس در سالی که گذشت رشد تعداد مشتریان ۳.۴ برابری را تجربه کرد. اکنون این تعداد به بیش از ۱۹ هزار مشتری فعال می‌رسد که شامل کسب‌وکارهای شخصی، استارت‌آپ‌ها، شرکت‌ها و سازمان‌های کوچک و بزرگ می‌شوند.

رشد ۳.۴ برابری تعداد مشتریان
۱۹,۰۰۰ مشتری فعال

توسعه و بهبود خدمات مرکز تماس



کاهش زمان اولین پاسخگویی



کاهش زمان پاسخگویی کامل به مشکل مشتریان



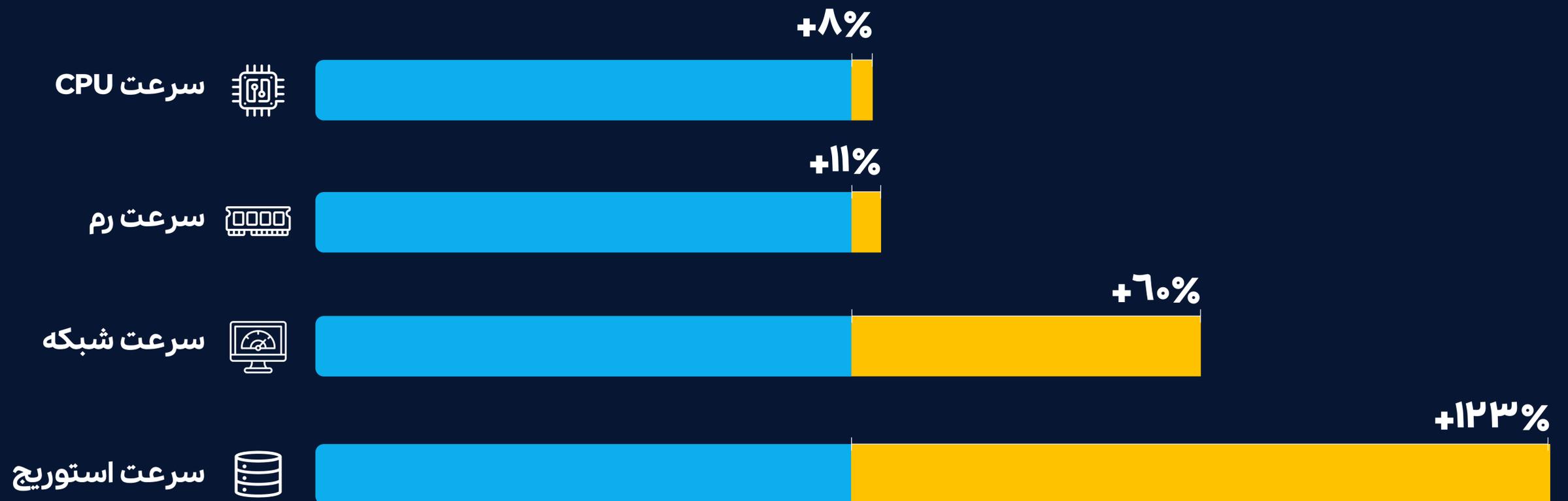
توسعه پاپسایت‌های ایران و جهان

در یک سال گذشته ابر زَس ۱۰ پاپسایت جدید در ایران و جهان راه‌اندازی کرد و تعداد کل پاپسایت‌ها، به ۴۱ عدد رسید. در این مدت همچنین میزان منابع را تا ۴.۵ برابر افزایش دادیم تا پاسخ‌گوی نیاز کاربران و افزایش ۵.۲ برابری تعداد ماشین‌های مجازی باشیم.



بهبود کیفیت زیرساخت‌ها

در سالی که گذشت یکی از تمرکزهای ابر زَس، بهبود کیفیت و سرعت زیرساخت‌های ابری بود. در این راستا سرعت شبکه، استوریج، رم و CPU به ترتیب زیر افزایش یافت.



بالاترین آپتایم ممکن

ابر زَس بسته به سطوح کیفیت سرویس، تضمین آپتایم ۹۹.۰۰ تا ۹۹.۹۹ درصد را به مشتریان ارائه می‌دهد. در سال گذشته برخی از کاربران، آپتایم ۱۰۰ درصدی را تجربه کردند. میانگین آپتایم سرویس‌ها در کل سال ۹۹.۹۸ درصد و کمترین آپتایم در بین سرویس‌ها ۹۹.۰۵ درصد بود.

میانگین آپتایم - ۹۹.۹۸ 

کمترین آپتایم - ۹۹.۰۵ 

در یک سال برخی از سرویس‌های زَس برای ۱۱:۴۵:۰۱ در دسترس نبودند.

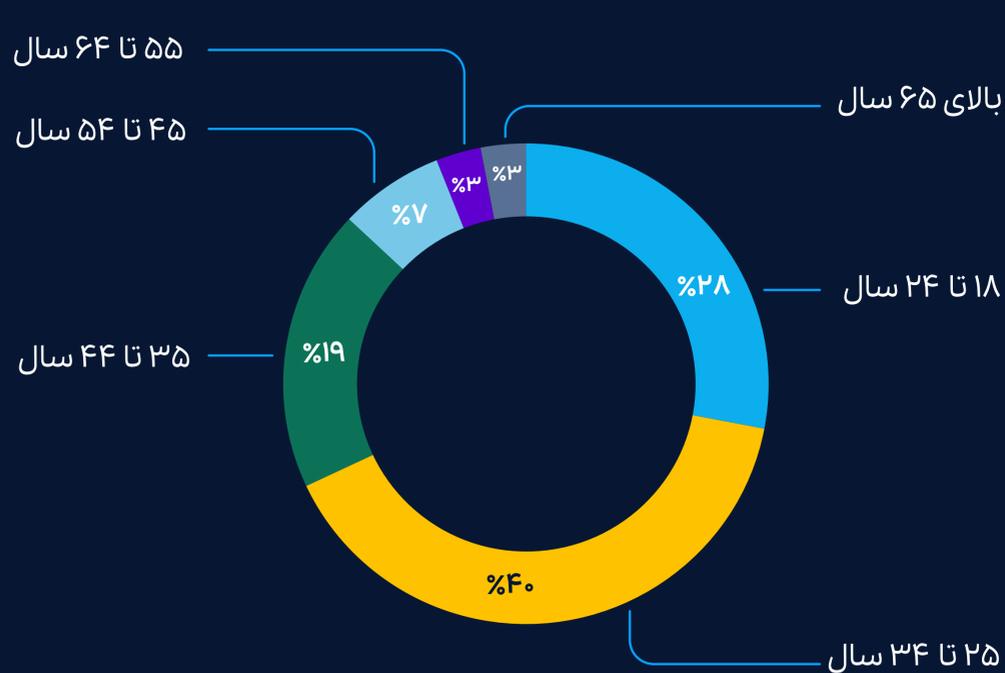
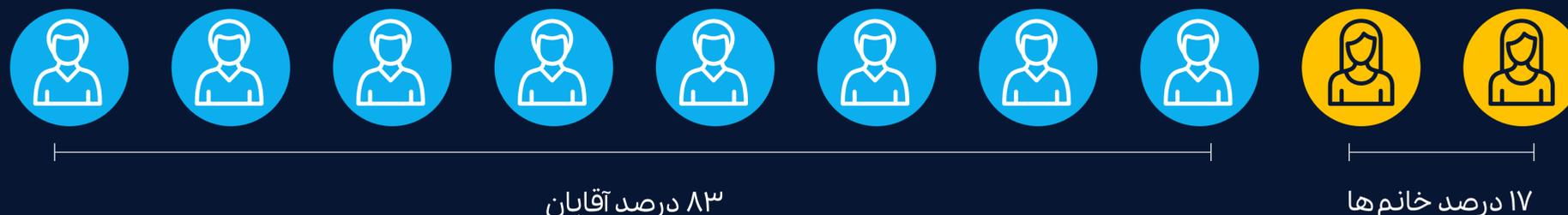


کاربران ابری

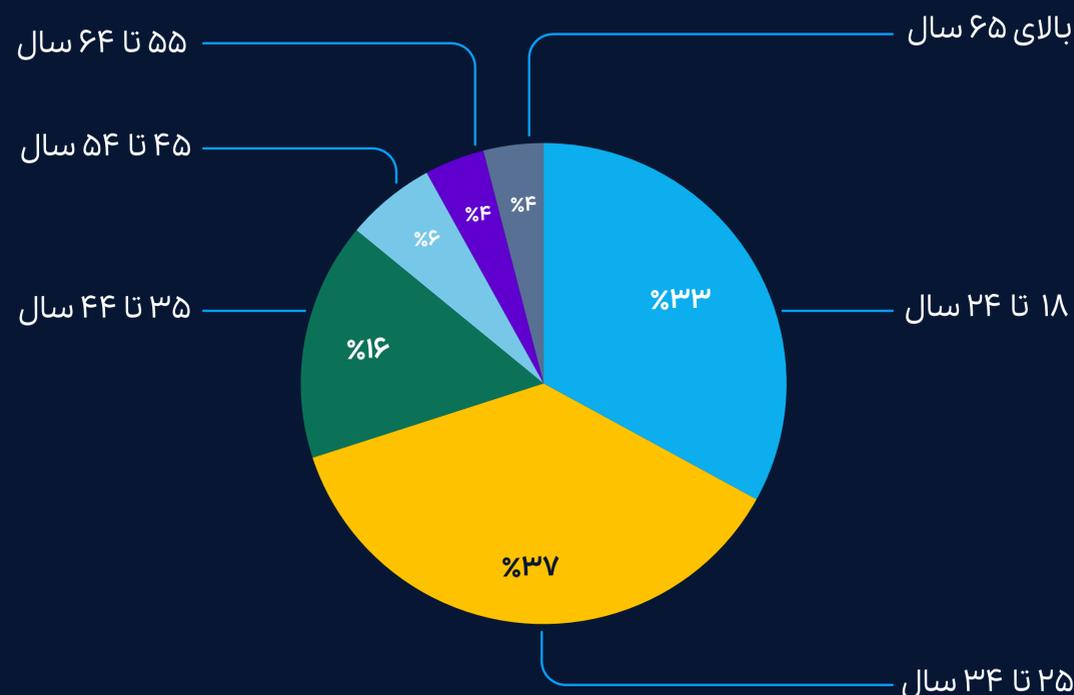


توزیع مشتریان ابر زَس

عمده مشتریان زَس در بازه سنی ۲۵ تا ۳۴ سال هستند و همین بازه سنی، بیشتر از رده‌های سنی برای سرویس‌های ابری هزینه می‌کنند.

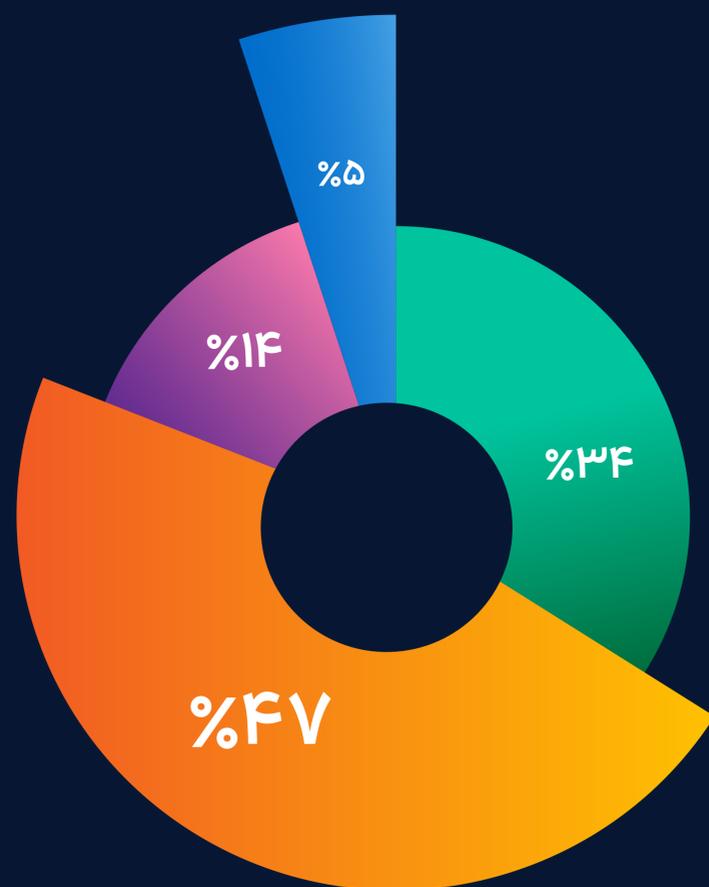


کدام گروه سنی برای سرویس‌های **کلود** هزینه بیشتری پرداخته است



مشتریان ابر زَس در چه گروه سنی هستند

توزیع سرویس‌های زَس بین مشتریان



سرور ابری ● دیتاسنتر ابری ●
سرویس‌های مدیریت شده ● کلودگارد ●

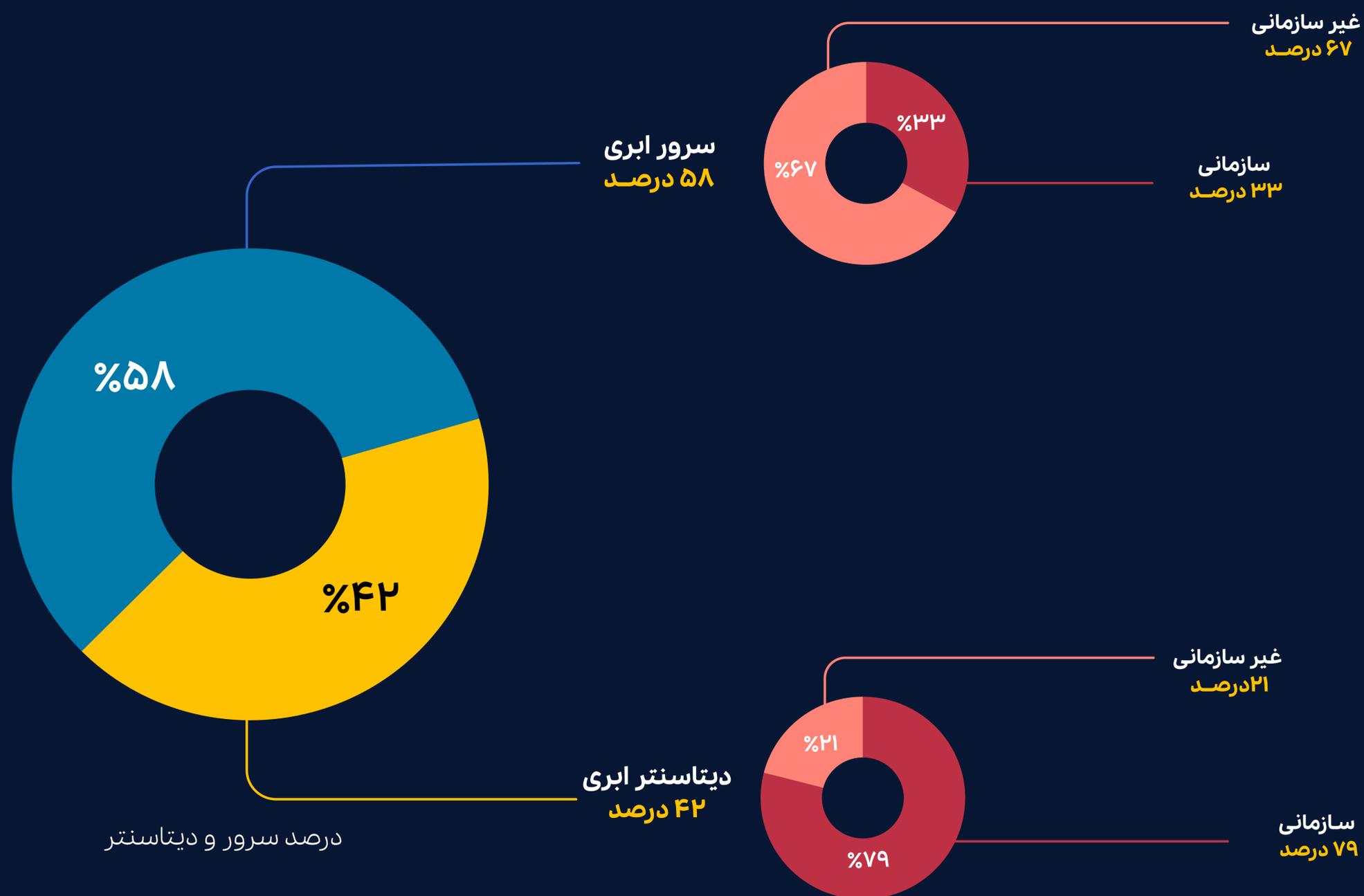
● **سرور ابری**، همه امکانات زیرساخت یک سرور قدرتمند را با سیستم‌عامل دلخواه شما، با پشتیبانی ۲۴ ساعته رایگان و یک IP فراهم می‌کند.

● **دیتاسنتر ابری**، قابلیت‌های یک دیتاسنتر فیزیکی قوی را روی محیط ابری با منابع، فضای ذخیره‌سازی و تعداد IP نامحدود ارائه می‌کند.

● **سرویس‌های مدیریت شده**، تحت این سرویس، طراحی و پیاده‌سازی راهکارهای ابری برای هر سازمان به طور اختصاصی انجام می‌شود.

● **کلود گارد زَس** پیشرفته‌ترین و جامع‌ترین راهکار تامین امنیت ابری است که از وبسایت و سرویس‌های پیاده‌سازی شده در محیط ابر محافظت می‌کند.

در سال گذشته، کاربران سرویس‌های زیرساخت زَس تمایل بیشتری به سمت سرور ابری داشته‌اند. همچنین بیشتر مشتریان دیتاسنتر ابری را سازمان‌ها تشکیل داده‌اند و کاربران غیر سازمانی عمدتاً در پی استفاده از سرور ابری بوده‌اند.



پرطرفدارترین سرویس‌های مدیریت شده زَس

«سرویس‌های مدیریت شده» زَس خدماتی است که به طور اختصاصی برای هر سازمان یا شرکت ارائه می‌شود. تحت این خدمات، ابر زَس برای پیچیده‌ترین و تخصصی‌ترین چالش‌های حوزه ابری کسب‌وکارها راهکار ارائه می‌دهد. در یک سال گذشته، طراحی و پیاده‌سازی راهکارهای بکاپ و بازیابی در شرایط بحرانی، بیشترین درخواست‌های سرویس‌های مدیریت شده را به خود اختصاص داد.

۱- راهکارهای بکاپ و بازیابی در شرایط بحرانی

در سالی که گذشت، طراحی و پیاده‌سازی راهکارهای بکاپ در یک یا چند دیتاسنتر و در ایران یا سایر کشورها، مهم‌ترین دغدغه مشتریان زَس بود. با این راهکار، حتی با ارزش‌ترین دارایی‌های دیجیتال مشتریان، با وقوع شرایط بحرانی نیز در دسترس خواهند بود.



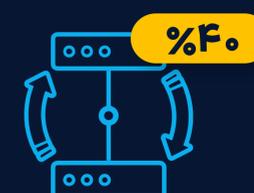
۲- کانتینر ارکستریشن شامل Kubernetes

در سال گذشته، بسیاری از کسب‌وکارها به سمت استفاده از راهکارهای کانتینر ارکستریشن حرکت کردند و طراحی و اجرای راهکارهای خود بر بستر سرویس‌های ابری زَس یا سرویس‌دهنده‌های بین‌المللی را به ابر زَس سپردند.



۳- راهکارهای افزایش دسترسی پذیری (HA)

از دیگر دغدغه‌های کاربران، پیاده‌سازی سرویس‌های حیاتی به روش‌های Failover، Load Ballancing، Clustering یا ترکیبی از آنهاست. با اجرای راهکارهای «افزایش دسترسی پذیری» تنها نقطه شکست سرویس‌ها و سیستم‌ها (SPoF) رفع می‌شود.



۴- راهکارهای امنیتی و هاردنینگ

پیاده‌سازی راهکارهای امنیتی همواره یکی از مهم‌ترین نیازهای کاربران زَس بوده است. از یلدای گذشته برای بخش قابل توجهی از مشتریان زَس راهکارهای امنیتی بر اساس استانداردهای مجوز مکتا و گواهینامه افتا طراحی و پیاده‌سازی شد.





۵- راهکارهای ذخیره‌سازی ابری

کلاسترینگ فضای ذخیره‌سازی از دیگر نیازهای مطرح کاربران ژس بوده است. نیاز دیگران در این حوزه، درایو ابری بود که به کمک آن فضای ذخیره‌سازی با حداکثر حجم نامحدود و امکان تنظیم سطوح دسترسی پیاده‌سازی می‌شود.



۶- طراحی معماری ابری

طراحی معماری ابری فرایندی است که طی آن چیدمان تمامی اجزای سرویس‌های ابری سازمان‌ها، توسط متخصصان ژس مشخص می‌شود و در نهایت سرویس‌ها پیاده‌سازی می‌شوند. معماری ابری در سال گذشته، ششمین دغدغه کاربران ژس بود.



۷- راهکارهای مانیتورینگ

پایش زنده و آتی وضعیت سلامت سرورها، منابع موجود و میزان استفاده از آنها، فضای ذخیره‌سازی و شبکه رتبه هفتم راهکارهای مورد نیاز کاربران را به خود اختصاص داد.



۸- خودکارسازی فرایندها

تحت این سرویس، فرایندهای مورد نیاز هر سازمان، از جمله پیکربندی نرم‌افزارها، راه‌اندازی تعداد نامحدود ماشین مجازی و اطلاع‌رسانی رویدادها خودکارسازی می‌شود.



۹- نصب و پیکربندی اپلیکیشن‌ها

تحت این سرویس نرم‌افزارهای درخواستی از جمله دیتابیس‌ها، ایمیل سازمانی، گیت‌لب، ابزارهای CMS، چت سازمانی و هرگونه ابزار مدیریت سرویس تحت وب روی سرورهای ابری نصب و راه‌اندازی می‌شود.



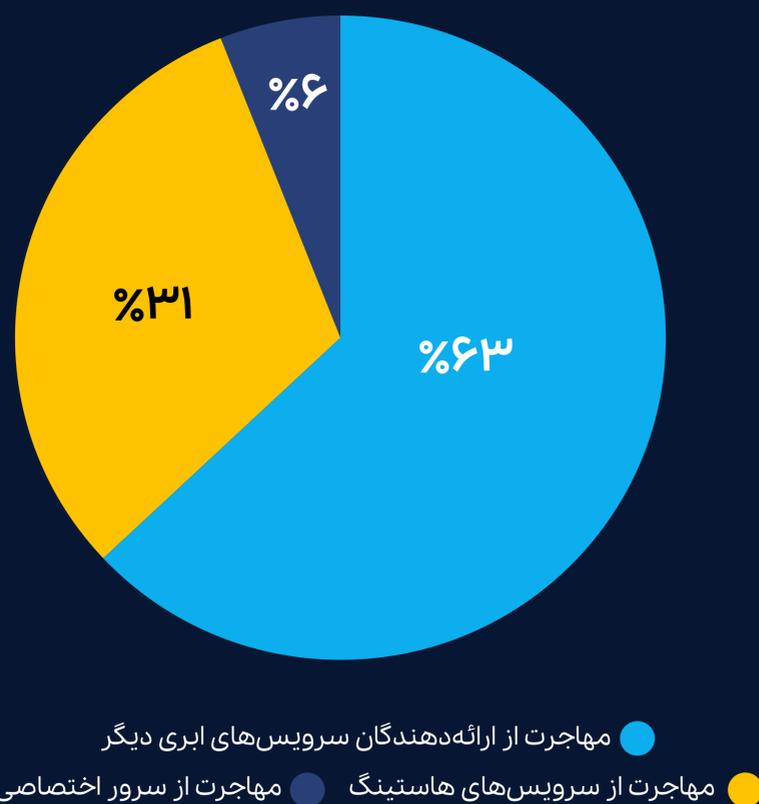
۱۰- مدیریت لاگ‌ها

مدیریت لاگ‌ها با وجود این که آخرین رتبه را بین سرویس‌های مدیریت شده مورد نیاز کاربران ژس به خود اختصاص داد اما همچنان از راهکارهای مورد نیاز بسیاری از سازمان‌ها است.

آمار مهاجرت به ابر زس

«مهاجرت ابری» از راهکارهایی است که توسط ابر زس و در کنار همه خدمات سرویس‌های مدیریت‌شده ارائه می‌شود. در فرایند مهاجرت ابری، ابر زس در کنار سازمان‌هایی که قصد مهاجرت دارند قرار می‌گیرد و با طراحی صفر تا ۱۰۰ فرایند مهاجرت و معماری ابری، کمک می‌کند تا از سرورهای داخلی خود یا هر سرور دیگر، به محیط ابر عمومی، خصوصی یا ترکیبی منتقل شوند.

برخی از مشتریان زس، از پلتفرم دیگری مهاجرت کرده‌اند. ۶۱ درصد از این کاربران قبلاً از سرویس‌های هاستینگ استفاده می‌کرده‌اند و ۳۴ درصد از آنها، پیش از ابر زس از خدمات دیگر ارائه‌دهندگان سرویس‌های ابری بهره می‌برده‌اند.



حوزه فعالیت مشتریان سازمانی زس

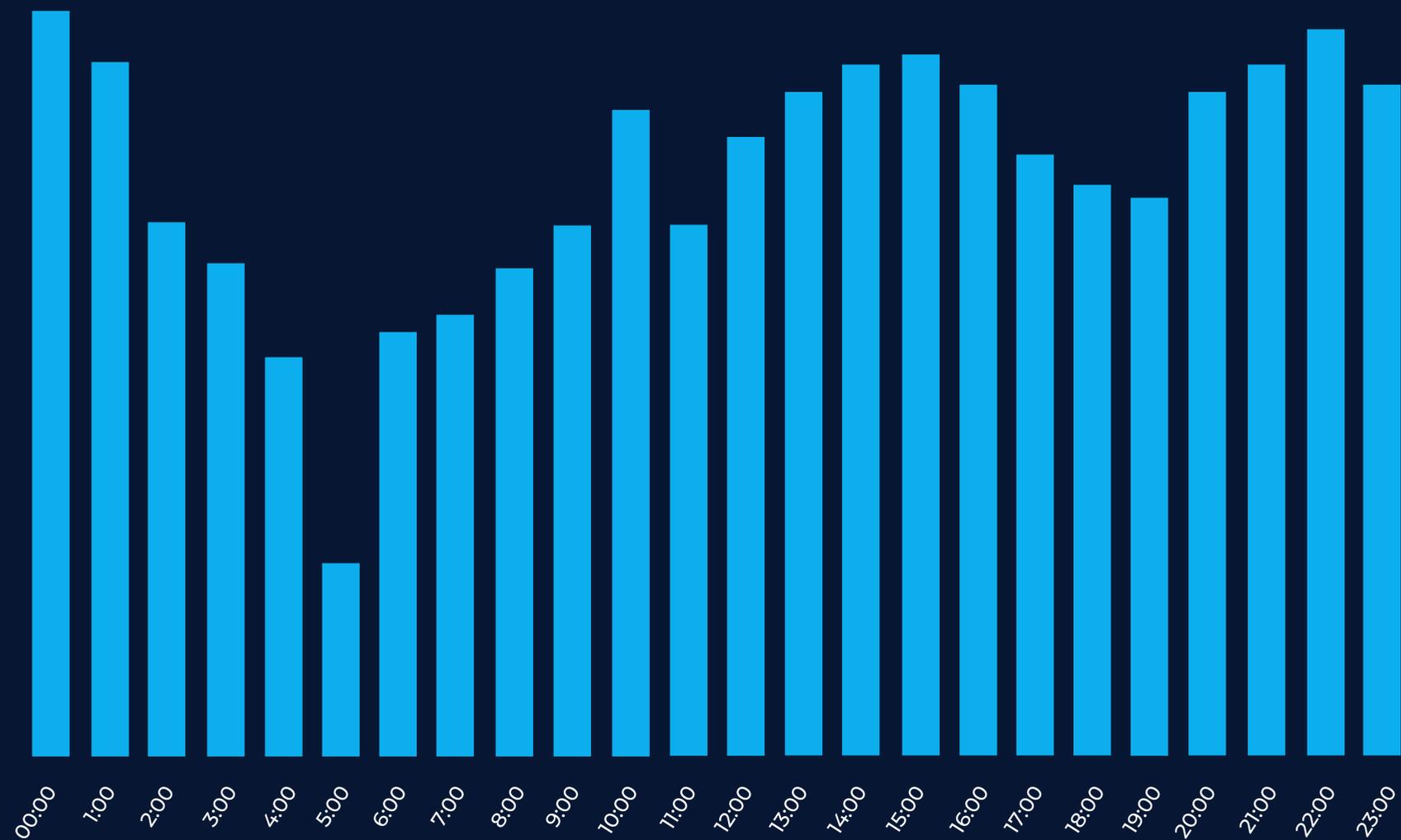
آی تی	۱
سرویس های مالی	۲
بیمه	۳
سلامت	۴
فروش آنلاین	۵
صنایع مادر*	۶
آموزش	۷

پر ترافیک ترین سامانه ها

سامانه های امدادی	۱
خرید خودرو	۲
خدمات بانکی و بازار سرمایه	۳
شرکت های بیمه	۴
خرید اینترنتی	۵
رسانه ها	۶
سامانه های آموزشی	۷

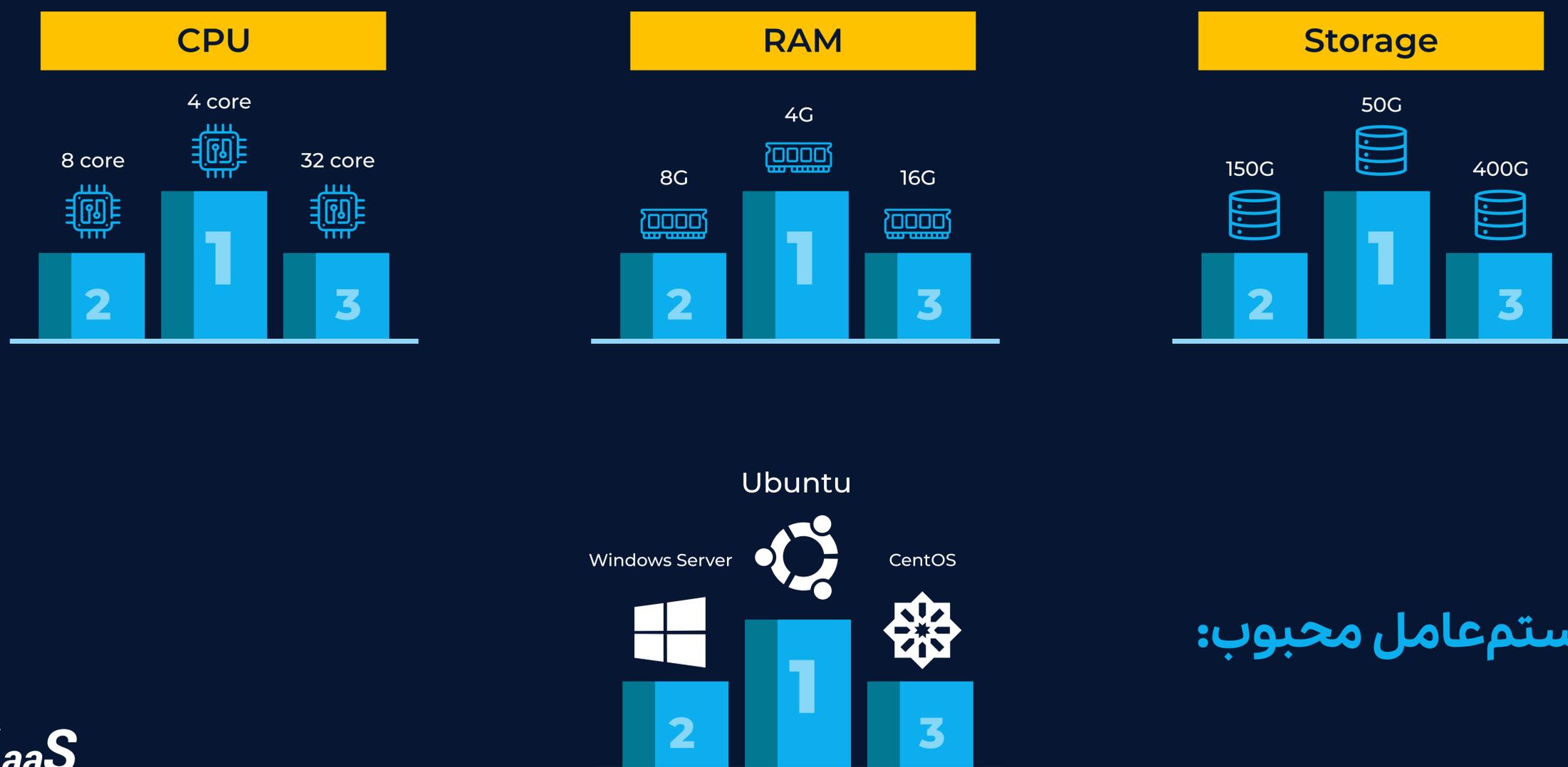
* شامل صنایع نفت، گاز و پتروشیمی، آهن و فولاد و سایر فلزات، معدنی، کشاورزی و خودروسازی

کمترین ساعات ترافیک شبکه ابر زَس در سال ۱۴۰۱ در ساعات ۴:۳۰ تا ۶:۳۰ صبح رقم خورد و بیشترین ترافیک مربوط به ساعات ۱۵:۰۰ تا ۱۵:۳۰ بود.



کانفیگ محبوب کاربران زس

محبوبترین کانفیگ کاربران سرویس‌های زیرساخت ابری زس، ۴ هسته پردازنده، ۴ گیگابایت رم و ۵۰ گیگابایت استوریج بود. علاوه بر این کاربران، بیشترین تمایل را به نصب اوبونتو داشتند و پس از آن ویندوز سرور در جایگاه دوم ایستاده بود.



سیستم عامل محبوب:

چالش‌های کاربران در استفاده از سرویس‌های زس

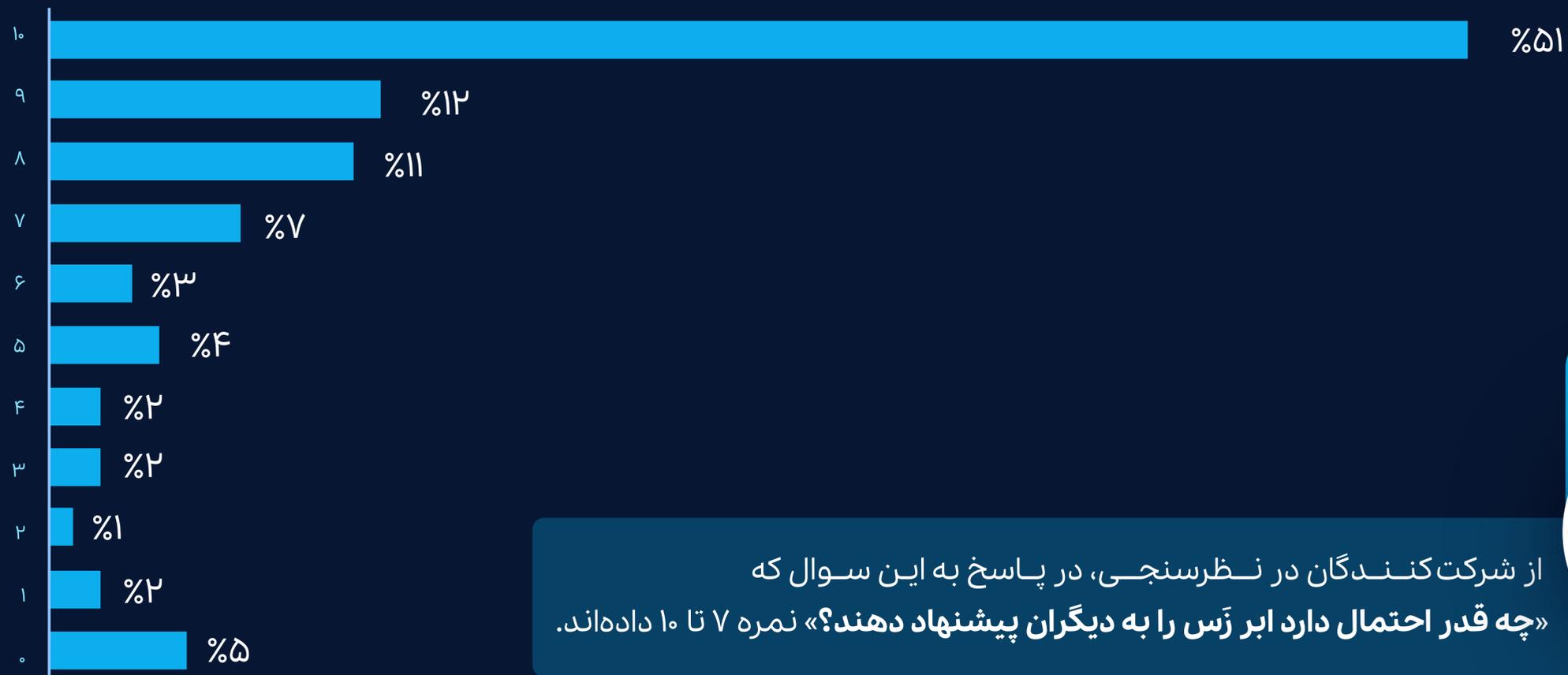
ابر زس در نظرسنجی‌های خود از کاربران در مورد چالش‌هایی که در استفاده از سرویس‌ها با آن مواجه بودند سوال کرد. از دید کاربران چالش‌ها این گونه است.



شاخص توصیه کنندگان زَس

شاخص توصیه کنندگان زَس (NPS) معیاری است که نشان می‌دهد چه میزان احتمال دارد که مشتری فعلی، زَس را به دیگران پیشنهاد دهد.

امتیاز



از یلدای گذشته

۸۱%

از شرکت کنندگان در نظرسنجی، در پاسخ به این سوال که «چه قدر احتمال دارد ابر زَس را به دیگران پیشنهاد دهند؟» نمره ۷ تا ۱۰ داده‌اند.

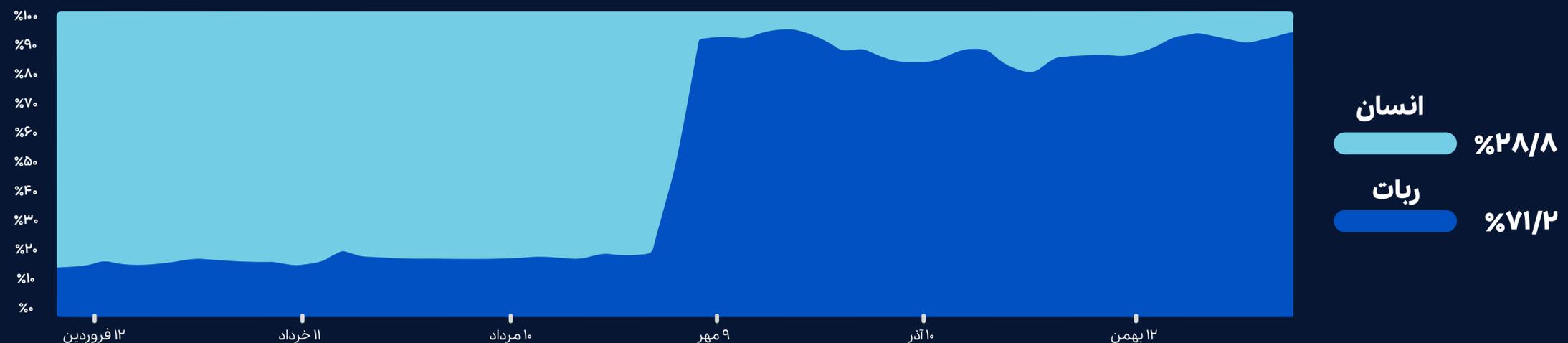
بازار ابری ایران



چالش‌های شبکه داخلی ایران در ۱۴۰۱

در نیمه دوم سال ۱۴۰۱ شبکه کشوری با اختلالاتی همراه شد که از کنترل ابر زَس خارج بود اما افزایش نارضایتی کاربران به ویژه در حوزه شبکه را به همراه داشت. گزارش **رادار کلود فلر** در سال گذشته نشان می‌دهد در نیمه دوم شهریور ماه ۱۴۰۱، نسبت ترافیک انسانی به بات‌ها در حدود ۸۰ به ۲۰ درصد بوده اما تنها کمتر از ۳ هفته بعد در میانه‌های مهر، بیش از ۹۰ درصد ترافیک با مبدا ایران را بات‌ها تشکیل می‌دادند و کمتر از ۱۰ درصد ترافیک به انسان مرتبط بوده است.

از مهم‌ترین دلایل چنین اتفاقی می‌توان به افزایش فیلترینگ و روی آوردن کاربران اینترنت ایران به استفاده از سرویس‌های فیلتر شکن اشاره کرد که به دنبال آن ترافیک شبکه کشور با افزایش بار شدید مواجه شد. در پی این موضوع، کاربران سرویس‌های ابری نیز کاهش کیفیت محسوسی در شبکه داخلی و خارجی را تجربه کردند که ناپایداری سرویس‌های ابری را به همراه داشت.



چالش‌های کاربران ابری در بازار ایران

کاربران سرویس‌های زیرساخت ابری در بین تمامی سرویس‌دهندگان در ایران، با چالش‌های متنوعی مواجه هستند. ابر زَس برای ارزیابی این چالش‌ها، در سال گذشته نظرسنجی‌هایی را برگزار کرد. افرادی که در این نظرسنجی‌ها شرکت کردند شامل متخصصان دوآپس، متخصصان نرم‌افزار، مدیران آی‌تی و نیز مدیران ارشد فنی شرکت‌ها و سازمان‌ها بودند. بر اساس نظرات شرکت‌کنندگان، هزینه بالا مهم‌ترین چالشی است که تقریباً نیمی از کاربران ابری با آن مواجه هستند.





عدم تخصص کافی در سازمان

۳۷.۶ درصد

سیاست‌های بالادستی سازمان

۴۲.۹ درصد

امنیت اطلاعات

۳۳.۷ درصد

سختی و ریسک‌های جابجایی

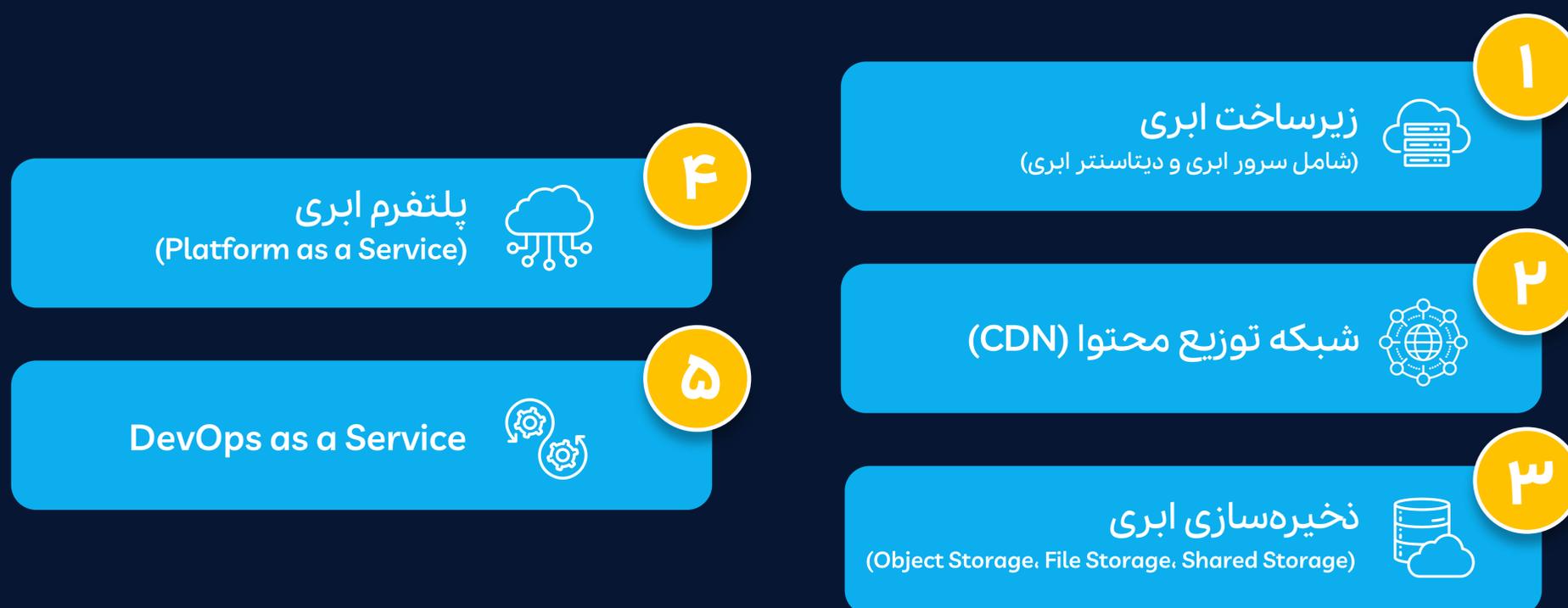
۳۶.۱ درصد

موانع مهاجرت به زیرساخت ابری در بازار ایران

مهاجرت به زیرساخت‌های ابری معمولاً با چالش‌های متعددی همراه است که گاه موجب می‌شود تصمیم‌گیری در مورد نحوه و زمان مهاجرت سازمان، فرایندی پیچیده باشد. در نظرسنجی ابر زَس از متخصصان پرسیدیم که چه موانعی برای مهاجرت به زیرساخت ابری در سازمان‌شان وجود دارد. در سال گذشته مهم‌ترین اولویتی که مانع مهاجرت ابری می‌شد، سیاست‌های بالادستی سازمان بود.

سرویس‌های کاربردی برای کاربران ابری در بازار ایران

بر اساس نظرسنجی ابر زس کاربردی‌ترین سرویس برای عمده کاربران ابری بازار ایران، زیرساخت‌های ابری (شامل سرور ابری و دیتاسنتر ابری) است. پس از آن CDN در جایگاه دوم قرار دارد.



پیشنهادهای جذاب برای کاربران ابری در بازار ایران

در نظرسنجی همچنین از کاربران سرویس‌های ابری در ایران پرسیدیم که کدام پیشنهاد از سوی ارائه‌دهندگان سرویس‌های ابری برای شما جذاب‌تر است. در پاسخ، اولین اولیت، سرویس بود که ابر زَس نیز ارائه می‌کند: پشتیبانی رایگان ۲۴ ساعته.



پشتیبانی ابری



پشتیبانی رایگان زیرساخت ابری

ابر زَس پشتیبانی تمامی سرویس‌های زیرساخت ابری شامل سرور ابری و دیتاسنتر ابری را به صورت کاملاً رایگان ارائه می‌دهد و کاربران این سرویس‌ها نیاز به پرداخت هیچ‌گونه هزینه اضافی بابت دریافت پشتیبانی ندارند. پشتیبانی ابر زَس، ۲۴ ساعته، ۷ روز هفته و در ۳۶۵ روز سال از طریق تماس تلفنی، ایمیل و سیستم تیکتینگ در دسترس کاربران است.

پشتیبانی رایگان ۲۴ ساعته زیرساخت ابری

۱۰۰%



سریع‌ترین دسترسی به پشتیبانی

در یک سال گذشته میانگین زمان پاسخ اولیه به تیکت‌های مشتریان، با ۱۶ درصد کاهش نسبت به بازه مشابه، به ۴ دقیقه و نیم رسید و کارشناسان پشتیبانی به طور متوسط در ۲ ساعت و ربع مشکل مشتریان را به طور کامل رفع کردند.

میانگین زمان پاسخ اولیه به تیکت‌ها

۰۰:۰۴:۳۰



تعداد کل تیکت‌های پشتیبانی پاسخ داده شده

۱۱ هزار تیکت



میانگین زمان رفع کامل مشکل مشتریان

۰۲:۱۵:۱۰

به طور میانگین هر ۲ ساعت و ربع پیچیده‌ترین مشکل یک مشتری به طور کامل حل می‌شود.



سریع‌ترین دسترسی به پشتیبانی

مشتریان ابر رَس به طور متوسط برای ارتباط با کارشناسان پشتیبانی در حدود ۳۰ ثانیه منتظر باقی می‌مانند و زمان گفتگوی تلفنی با کارشناسان نیز کمتر از ۳ دقیقه است.

میانگین زمان انتظار پاسخ تلفنی کارشناسان

۰۰:۰۰:۳۳



میانگین زمان گفتگو با کارشناسان

۰۰:۰۲:۴۲



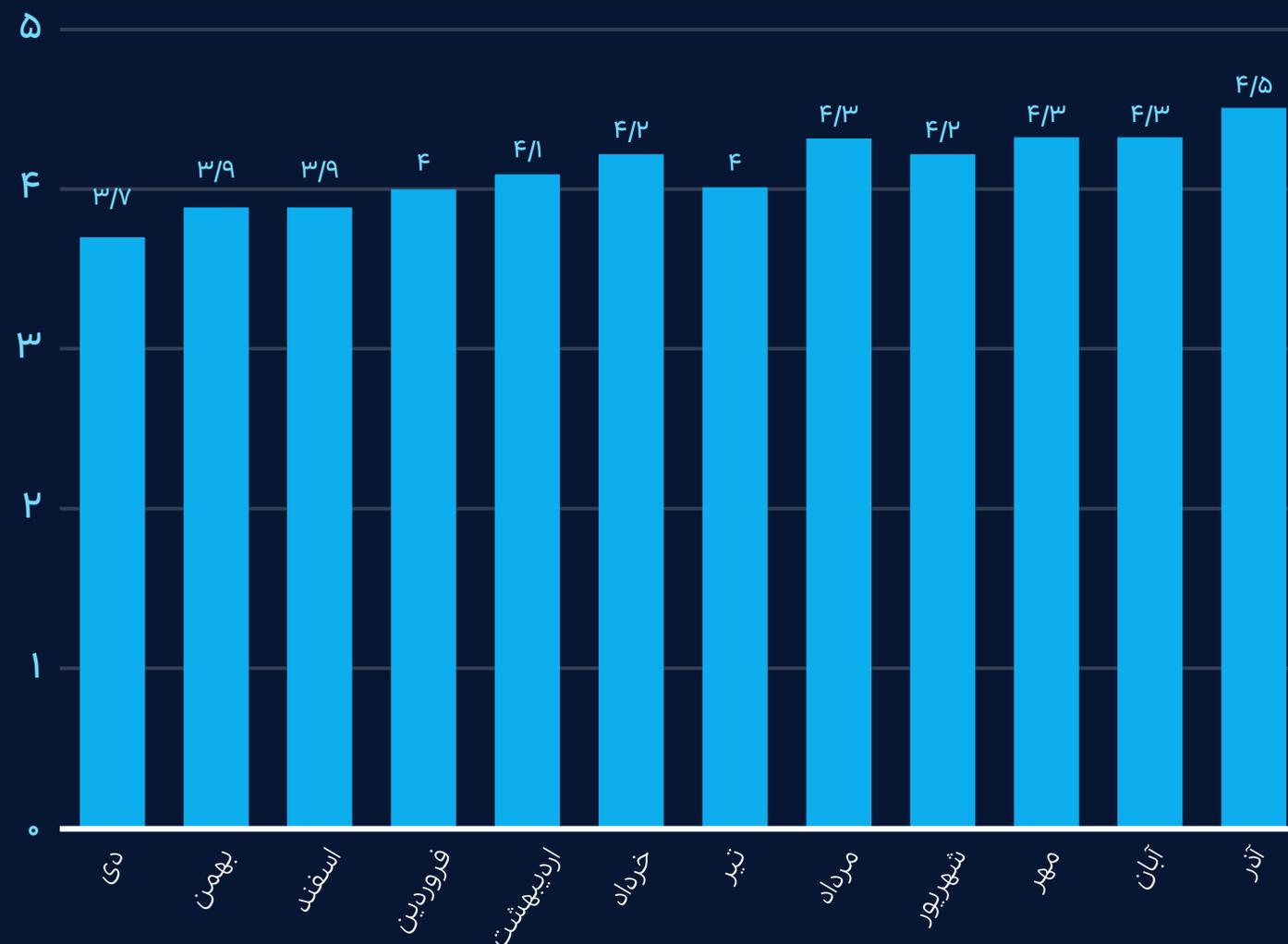
مجموع زمان تماس‌های تلفنی

۳۲۰۰ ساعت



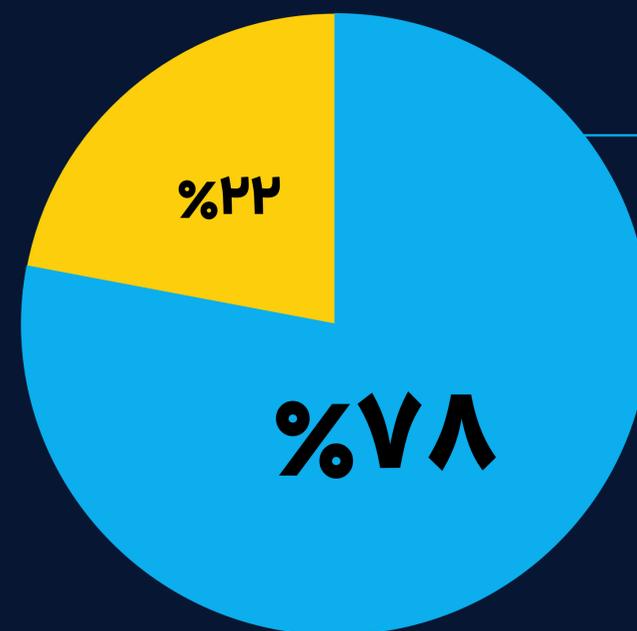
رضایت‌مندی کاربران

بهبود رضایت‌مندی کاربران همواره از اهداف اصلی ابر زَس بوده است. به دنبال اتفاقات نیمه دوم سال ۱۴۰۱ و اعمال محدودیت بر شبکه کشوری، رضایت‌مندی مشتریان با افت مواجه شد اما تا امروز به تلاش برای بهبود رضایت‌مندی ادامه دادیم.



پشتیبانی سرویس‌های مدیریت شده

«سرویس‌های مدیریت شده» زَس علاوه بر این که خدمات اختصاصی ابری به سازمان شما ارائه می‌دهد، این امکان را فراهم می‌کند که یک تیم اختصاصی از طرف ابر زَس در کنار نیروهای سازمان شما قرار بگیرند. تیم سرویس‌های مدیریت شده زَس، خدمات ابری اختصاصی شما را طراحی و پیاده‌سازی می‌کنند و همچنین می‌توانند با درخواست شما، فرایند پشتیبانی غیر رایگان شامل مانیتورینگ، به‌روز رسانی و عیب‌یابی سرویس‌ها در کنار نگهداری زیرساخت‌تان را به عهده بگیرند. به این ترتیب بدون دغدغه مدیریت سرویس‌های ابری و بی‌نیاز از استخدام نیروهای متخصص حوزه کلود و DevOps، بر فرایندهای داخل سازمان خود تمرکز می‌کنید. در سال گذشته، ۷۸ درصد از کاربران که در کنار سرویس‌های زیرساخت ابری زَس، از سرویس‌های مدیریت شده بهره برده‌اند، از پشتیبانی غیر رایگان سرویس‌های مدیریت شده استفاده کرده‌اند.



۷۸ درصد از کاربرانی که از سرویس مدیریت شده استفاده می‌کنند، از پشتیبانی غیر رایگان این سرویس نیز بهره می‌برند.

تیم ابر زس

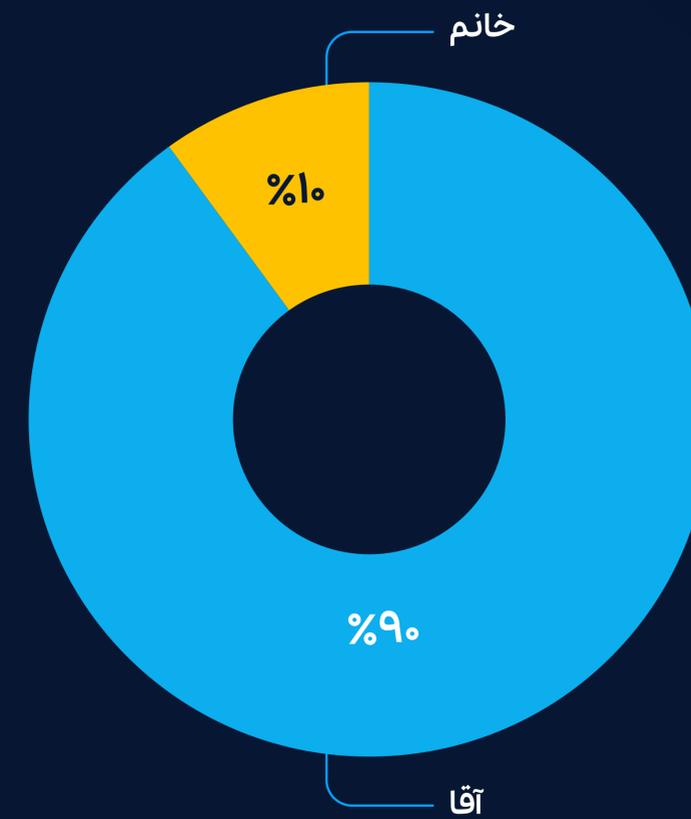
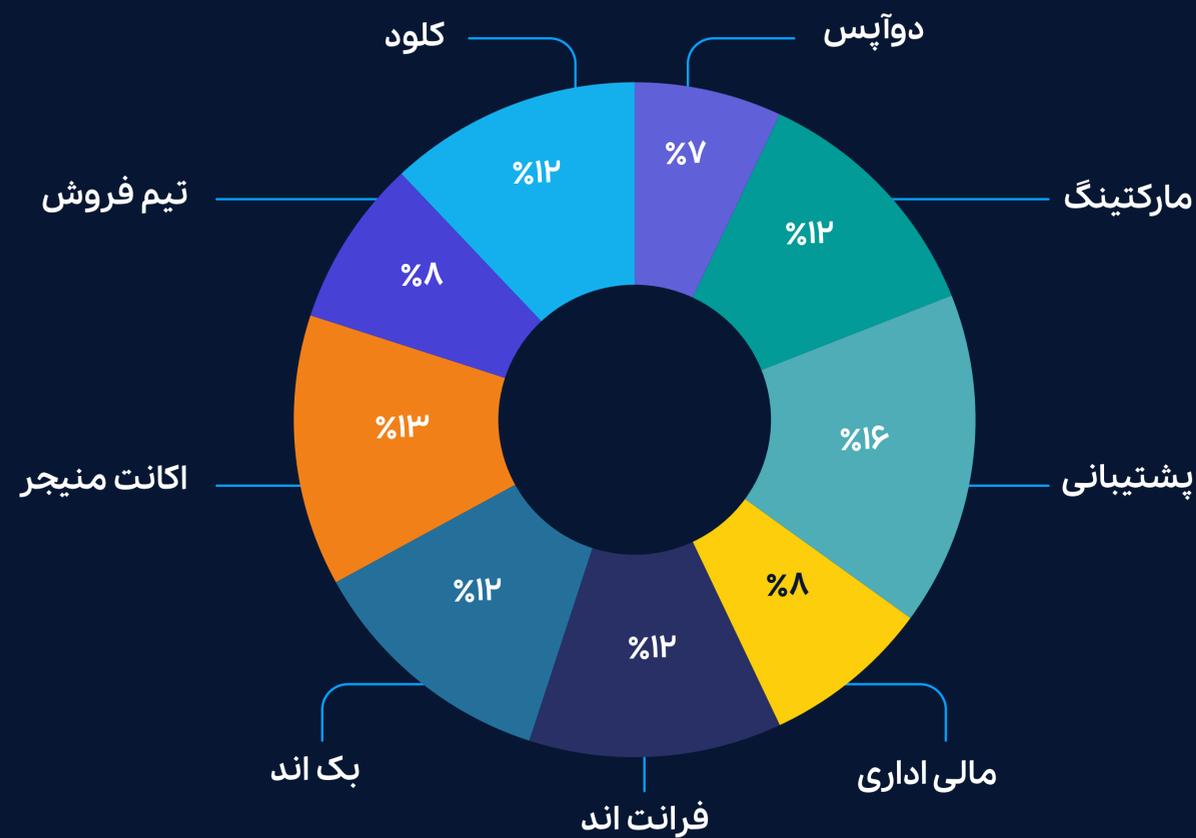


توزیع تیم ابر زَس در واحدهای مختلف

همزمان با بزرگ شدن کسب و کار زَس، تعداد نیروها در سال گذشته نسبت به سال قبل، ۲ برابر شد.

اعضای تیم ابر زَس

۲
برابر



تنوع نسلی در سرمایه انسانی ابر زس

از یلدای گذشته، بخش عمده نیروهای ابر زس را نسل Z تشکیل دادند.



سن جوان‌ترین همکار ابر زس
۱۸ سال



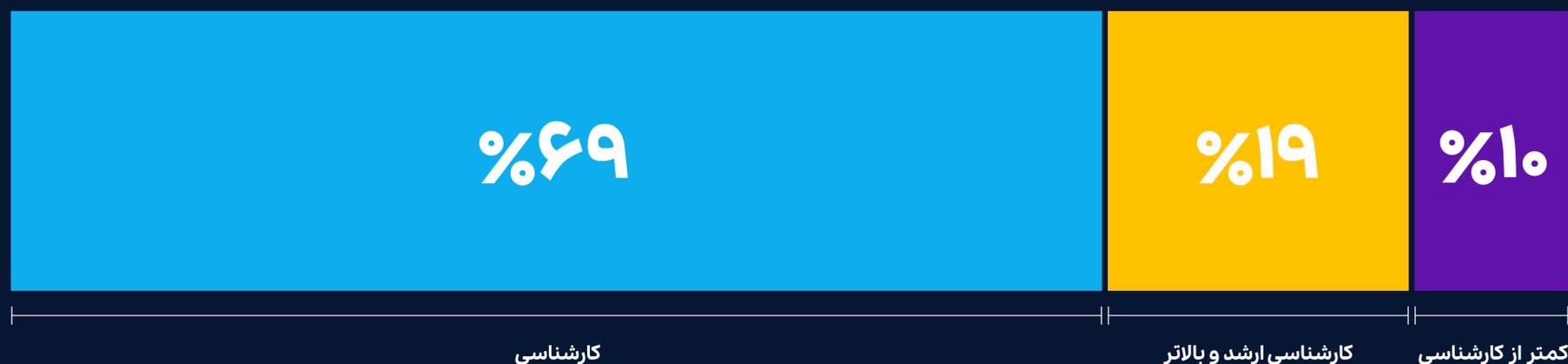
سن مسن‌ترین همکار ابر زس
۴۴ سال

* نسل هزاره متولد سال‌های ۱۳۵۹ تا ۱۳۷۴ هستند.

** نسل Z متولد سال‌های ۱۳۷۵ تا ۱۳۹۰ هستند.

تنوع نسلی در سرمایه انسانی ابر زَس

ابر زَس فارغ از مدرک تحصیلی همکاران، معیار مهارت‌های تخصصی را برای جذب نیرو در نظر می‌گیرد.



نمایندگان ابر زَس در تمامی ایران

بخشی از کارمندان ابر زَس در شعبه اصلی تهران مستقر هستند اما بخشی دیگر در استان‌های کشور تحت عنوان نمایندگان فعالیت می‌کنند. زَس در یک سال گذشته موفق شد نمایندگان خود را به تمامی استان‌های کشور گسترش دهد.



ابر زَس فرای مرزها

ابر زَس از سال گذشته چند پروژه جهانی را آغاز کرد. در زمستان ۱۴۰۱، زیرساخت ابری به همراه پورتال، در دو کشور آلمان و اتریش طراحی و پیاده‌سازی شد و اکنون در حال سرویس‌دهی به مشتریان خود هستند. راه‌اندازی کوبرنتیز اختصاصی در کانادا از دیگر مواردی بود که در این سال رقم خورد. زَس همچنین دیتاسنتر اروپای خود را راه‌اندازی کرد و اکنون این دیتاسنتر با جدیدترین و پیشرفته‌ترین سرورهای جهان در حال سرویس‌دهی به مشتریانی از سراسر جهان است.



ابر زس در ۱۴۰۲

در ادامه پیشرفت‌ها و توسعه سرویس‌های ابر زس در سال ۱۴۰۱، قدم‌های سال ۱۴۰۲ به این شرح هستند:



XaaS

Cloud Computing



www.XaaS.ir

تهران - سهروردی شمالی - هویزه غربی - پلاک ۹۲ - برج آرین

Info@XaaS.ir

شماره تلفن: ۰۲۱-۹۱۰۷۸۱۴۹