



تقرير قسم الحسابات

لعام ٢٠١٤

تقرير قسم الحسابات لعام 2014

فريق تويتسو التقني | الدعم الفني | قسم الحسابات

فريق العمل خلال 2014

- ✦ عبدالرحمن الشهري.
- ✦ خلود الحسن.
- ✦ نجود الجهني.
- ✦ أفراح السعيد.
- ✦ عزيزة العتيبي.
- ✦ نادر الشمري.
- ✦ مؤيد عبد الصمد.
- ✦ خلود العوده.

- ✦ عبد الرحمن العامر (عضو سابق).
- ✦ مهدي اليامي (عضو سابق).

آلية استقبال الطلبات

يتم استقبال كافة المشاكل في الشبكات المختلفة ما عدا مشاكل الانستقرام من خلال الرسائل الخاصة لمؤسس الفريق المهندس/ عبدالرحمن الشهري عبر حسابه في تويتر (@iDhmi) لارتباطه بنظام الدعم الفني الخاص بالفريق. ولمشاكل حسابات تويتر بشكل خاص بيانات متطلبة وهي الموضحة [هنا](#). أما مشاكل حسابات الانستقرام فمن [هنا](#).

خدمات أخرى

إيماناً من فريق تويتسو بأن للمجتمع حقاً علينا فقد أطلقنا خدمة إغلاق حسابات الأشخاص المتوفين رحمهم الله عبر مختلف الشبكات بشرط تقديم ما يثبت حالة الوفاة حتى لا نتحمل المسؤولية. ويتم استقبال طلبات إغلاق حسابات المتوفين من خلال موقعنا بشكل مباشر.

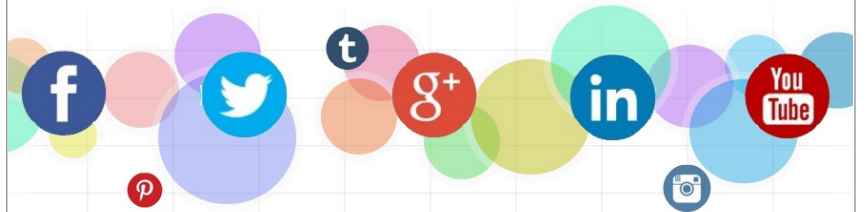


نبذة عن قسم الحسابات:

قسم الحسابات أحد أقسام فريق تويتسو التخصصية، والذي يهدف إلى استرجاع كافة الحسابات المتضررة من عمليات الاختراقات أو التي تعاني من أعطال فنيّة ومنها الحسابات المجمّدة أو التي تعاني من مشاكل في تسجيل الدخول وغيرها. تم عمل القسم رسمياً ابتداءً من نوفمبر من عام 2013.

يستقبل القسم المئات من الطلبات يومياً ويتم حل مشاكلها بحسب أقدميتها باستثناء من حصلوا على عضوية أصدقاء تويتسو المميزين والتي تمنح لهم ميزة الأولوية في حل مشاكل حساباتهم - [للتعرف على عضوية أصدقاء تويتسو المميزين](#) -.

كما يهتم القسم بخصوصية المستخدمين ويطبق كافة بنود سياسة الخصوصية الخاصة بفريق تويتسو التقني كما يخلي الفريق مسؤوليته عن أي حساب بعد تسليم البيانات له وعلى كل مستخدم تغيير كافة بياناته فور تلقيها.

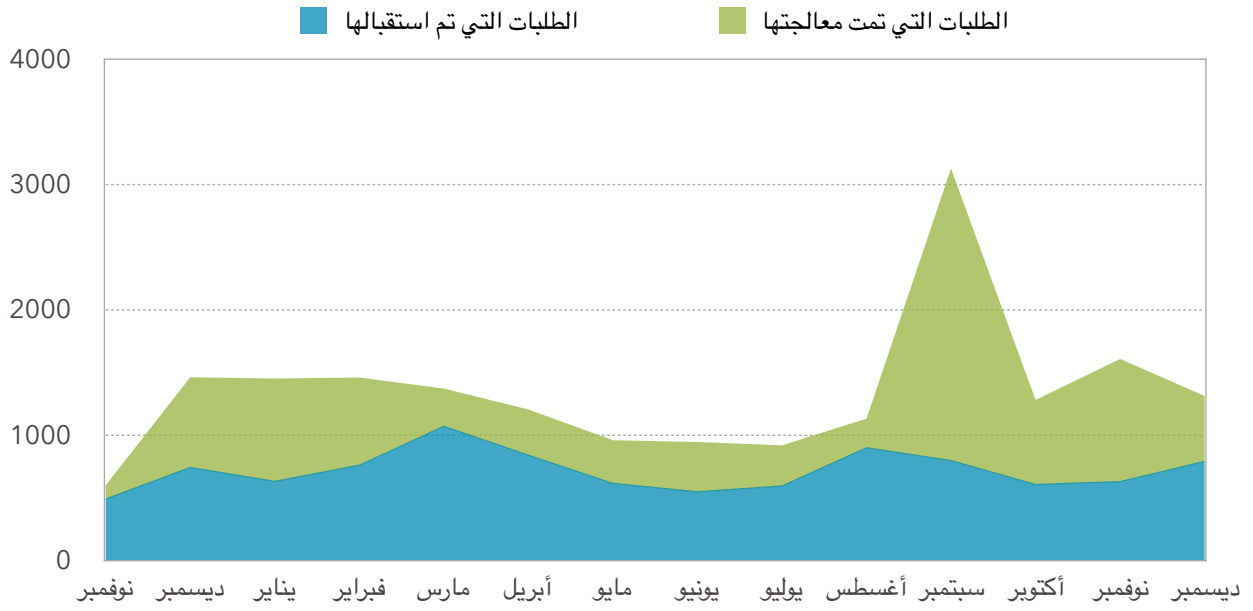


إنجازات قسم الحسابات:

تلقى القسم العديد من الطلبات خلال العام المنصرم وكانت هذه الطلبات في مختلف الشبكات الاجتماعية سواء كانت تويتر، انستقرام، أسك، kik و keek وغيرها من وسائل التواصل.

كما تلحق الفريق مختلف المشاكل سواء الحسابات المخترقة أو المجمدة والموقوفة أو التي تعاني من مشاكل في تسجيل الدخول وهذه تختلف فمنها مشكلة رمز التوثيق والتي يعاني منها الكثير من مستخدمي تويتر ومنها نسيان الباسورد والايمل للحساب بالإضافة إلى مشاكل الابتزاز والانتحالات الشخصية وغيرها.

الرسم البياني التالي يوضح عدد الطلبات التي تم استقبالها في كل شهر ابتداءً من شهر نوفمبر 2013 وحتى شهر ديسمبر 2014:



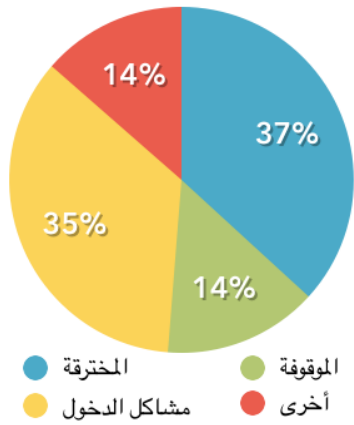
شكل 1 : رسم بياني لعدد الطلبات في الشهر الواحد خلال 14 شهر

تشير إحصائيات الطلبات للتالي

- إجمالي عدد الطلبات التي استقبلها الفريق كانت 10,232 طلب.
- إجمالي عدد الطلبات التي تمت معالجتها كانت 9,985 طلب.
- عدد الطلبات التي لازالت قيد المعالجة 247 طلب.



شكل 2 : رسم بياني لإجمالي عدد الطلبات خلال 14 شهر



شكل 3 : نسب الطلبات بناء على نوع مشاكلها

تصنيف الطلبات بناء على نوع مشاكلها

- تعتبر نسبة طلبات استرجاع الحسابات المختربة هي الأعلى حيث وصلت إلى 37% وكان لحسابات الانستقرام النصيب الأكبر من عدد الطلبات المختربة.
- يليها في أكثر المشاكل التي وصلتنا هي مشاكل الدخول سواء كان مشكلة الدخول بسبب كود التوثيق أو نسيان كلمة المرور مع الایمیل وفي هذه الحالة هناك حالات خاصة لاسترجاع الحسابات التي تعاني من هذه المشكلة.
- شكّلت الحسابات الموقوفة في تويتتر نسبة 14% من إجمالي المشاكل التي وصلتنا.
- 14% هي النسبة للمشاكل الأخرى سواء من قضايا الابتزاز أو الانتحالات وغيرها من الأعطال الفنية.

نصائح وإرشادات:

- * عدم تسجيل بيانات الدخول في روابط مجهولة المصدر أو التي تستخدم لزيادة المتابعين.
- * الحرص على تأكيد الحساب بإيميل غير وهمي حتى في حال نسيان كلمة المرور أو تعرض الحساب للاختراق فيوجد ما يثبت امتلاك الحساب للعم الفني الخاص بالشبكات الاجتماعية.
- * اختيار كلمة مرور قوية يصعب تخمينها والتي تتكون من رموز وأرقام وحروف كبيرة وصغيرة بالإضافة إلى اختلاف كلمة المرور للحساب عن كلمة المرور الایمیل.
- * ربط الایمیل والحسابات برقم الهاتف.
- * عدم مشاركة البيانات الحساسة مع الآخرين.
- * الالتزام بقوانين الشبكات الاجتماعية حتى لا يتعرض الحساب للإيقاف أو الحذف بشكل نهائي.

يعتمد

فريق عمل قسم الحسابات

@TWEETSOCUSTOMER