

# **IT Construct ООО «Ай Ти Констракт»**

**Горягина Ольга Владимировна**  
руководитель отдела  
по работе с клиентами

[www.itconstruct.ru](http://www.itconstruct.ru)

**(383) 238-03-53, 238-03-19**

## **Техническая поддержка сайта. Кому и когда она необходима?**

Два типа клиентов:

1. Заказчики сайтов, уже созданных нами, для текущего поддержания сайта
2. Сторонние владельцы сайтов, которым также необходима оперативная технологическая помощь.

И в том и в другом случае в техническую поддержку входят любые работы по сайту, которые Вам необходимо выполнить, но Вы не умеете или не хотите сделать этого самостоятельно.

## Техническая поддержка сайта. Кому и когда она необходима?

Какие проблемы возникают у клиентов?

- Что-то не работает, а Вы не можете разобраться почему;
- Вам необходимо внести в функциональность проекта какие-либо изменения, которые не были запланированы на этапе разработки;
- Вам нужно разместить на сайте какой-либо контент или добавить раздел/страницу, а у Вас не получается самостоятельно это сделать;
- Возникли проблемы с хостингом и Вы не знаете, как правильно общаться с тех. поддержкой своего хостера;
- И многое другое...

## **Техническая поддержка сайта. Кому и когда она необходима?**

Для решения этих проблем может быть только 2 пути:

- 1.завести у себя такого специалиста в штате (это значит обеспечить ему рабочее место, платить зарплату, налоги, отпускные и больничные)
- 2.обратиться за помощью в специализированную компанию или непосредственно к разработчику сайта.

Во втором случае вы сэкономите время и деньги и получаете профессиональную техническую поддержку.

## Что входит в техническую поддержку?

- ✓ Прием и обработка любых обращений клиентов по всем видам связи (телефон, e-mail, «тикетная» система);
- ✓ Телефонные консультации и обучение заказчика;
- ✓ Работы по контенту и мелкие доработки сайтов
- ✓ Выполнение работ по расширению функционала опытными программистами;
- ✓ Координация работ по устранению проблем в максимально сжатые сроки.

## «Тикетная» система

При заключении договора тех поддержки клиенту предоставляется возможность зарегистрироваться в Личном кабинете на сайте нашей компании, где он может оставлять свои заявки. Это обеспечивает:

- Контроль за ответами наших специалистов (сохраняется вся переписка);
- Контроль времени потраченного специалистом на решение проблемы (в автоматическом режиме фиксируется время потраченное специалистом на решение проблемы);
- Контроль скорости ответа нашего специалиста на Вашу заявку (ведется статистика).

# Выделенная служба технической поддержки

плюсы отдельного отдела:

- не тормозятся текущие проекты
- соблюдается регламент оказания услуг

Это другой бизнес-процесс!

# Состав отдела техподдержки

- Руководитель
- Менеджер службы заботы
- Программист (2 человека)
- Контент-менеджер (2 человека)
- Копирайтер

Мы готовы выполнять любые работы по технической поддержке сайта как разовые обращения так и на постоянной основе.



# Уровни техподдержки

**Первый уровень поддержки** – для решения простых задач.  
Стоимость часа работы составляет 500 рублей.

**Второй уровень поддержки** – для решения сложных задач.  
Стоимость часа работы составляет 800 рублей.

# Техподдержка или служба заботы?

Мы постоянно стараемся повысить качество оказываемых нами услуг.

Аудит-анализ вашего сайта – рекомендации по его улучшению.

Например, это может быть улучшение технических параметров или юзабилити сайта.

# Виды тарифов

**Тариф «Комплекс»** ежемесячная плата 4200 рублей. Включает 7ч предоплаченного времени специалистов разного уровня и направления. Применяется на сложных проектах, требующих постоянного внимания, а также в случае постоянных структурных изменений сайта (добавления новых функций, разделов, пунктов меню, дизайна и пр.).

**Тариф «Контент»** ежемесячная плата 3600 рублей. Включает 10ч предоплаченного времени специалистов первого уровня – контентщиков и копирайтеров. Применяется в случаях большого объема наполнения сайта информацией и частого изменения, а также пополнения каталога товаров.

**Тариф «Фактический»** ежемесячная плата от 800 рублей. Данный тариф наиболее удобен клиентам, которые не могут заранее определить объем требуемых услуг. Расчет осуществляется в начале следующего месяца по результатам оказанных услуг за месяц на основании фактических заявок, причем в минимальную оплату входит ежемесячный мониторинг сайта.

# Наши клиенты

Сейчас около **20** постоянных клиентов.

При заключении договора на техническое обслуживание сайта по одному из тарифов, у клиента появляется преимущество в первоочередном выполнении поставленных задач.

Специалисты тех поддержки постоянно контролируют состояние сайта клиентов и оперативно реагируют на поступающие заявки.

Наша компания предоставляет **бесплатную** техническую поддержку созданных сайтов в течение **3-х месяцев**.

# Принцип работы службы поддержки:

Служба поддержки это — представитель клиента в структуре компании, а также это — лицо компании для клиента.

Мы стараемся в своей работе соблюдать этот принцип.

**Мы рады вам помочь!**

**8 (383) 238-03-53**

[sales@itconstruct.ru](mailto:sales@itconstruct.ru)