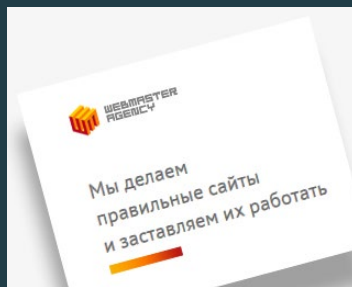




Интервью с клиентом «Хостинг-консалт»:

«Я на личном опыте убедился, что сразу стоило обращаться в «ХОСТИНГ-КОНСАЛТ»»

Дмитрий,
компания Webmaster Agency



Команда компании Webmaster Agency создает веб-сайты уже почти 20 лет. За это время через руки ее специалистов прошли сотни сайтов, и многие клиенты остаются с компанией уже более полутора десятилетий. Webmaster Agency всегда готова дать клиенту то, что ему нужно. Со временем к потребностям клиентов прибавился хостинг – и они его, безусловно, получили. Но для этого руководству компании потребовалось приложить немало усилий и пересмотреть подход к решению некоторых проблем.

Проблема

«За время работы у нас накопилось некоторое количество сайтов, владельцы которых предпочли бы их размещать на наших ресурсах и для нас настала пора получать лицензию на услуги связи, а также оформлять остальные документы – рассказывает директор и основатель Webmaster Agency. – Компания у нас небольшая, и я решил часть работы сделать сам, а заодно познакомиться на будущее с сотрудниками Роскомнадзора – но это мало что дало, я просто так потратил кучу времени».

Решение

«В «Хостинг-консалт» мы обратились по личной рекомендации: я позвонил, получил консультацию и решил воспользоваться их услугами – хотя на этом и не настаивали. Но сначала мы передали им часть других работ, – продолжает Дмитрий. –

” В итоге, когда возникла проблема с сертификацией узла связи, «Хостинг-консалт» помог и с этим, причем некоторые вещи сделали фактически бесплатно».

Преимущества

- Качественные консультации клиента на любом этапе
- Отсутствие агрессивных продаж
- Знание всей специфики, вплоть до «внутренних стандартов» РКН
- Получаешь больше, чем рассчитывал

“ «История с «Хостинг-консалт» поучительна: есть случаи, когда не стоит просто так пробовать все сделать самому, а полученный опыт не стоит потраченного времени», – констатирует директор Webmaster Agency. Самостоятельное общение с Роскомнадзором принесло ему больше вопросов, чем ответов. И после того, как «Хостинг-консалт» быстро и четко устранил проблему, Дмитрий с удовольствием бы поручил этой компании еще больший фронт работ.

Самостоятельное общение с Роскомнадзором принесло ему больше вопросов, чем ответов. И после того, как «Хостинг-консалт» быстро и четко устранил проблему, Дмитрий с удовольствием бы поручил этой компании еще больший фронт работ.

Webmaster Agency – небольшая компания, в ее штате всего порядка 10 человек. Но эта команда работает в отрасли еще с прошлого столетия, с 1997 года, большинство ее участников вместе начинало еще в старейшем Интернет-провайдере страны, «Релкоме». «Как с 97-го собрались, так и остались: мы многое можем, но никогда не ставили цели стать «большими» – мы занимаемся тем, что нам интересно, – говорит Дмитрий. – Мы изначально разработчики, однако у нас комплексный подход: не только разработка, но и продвижение, и поддержка сайтов». Самому Дмитрию работать с кодом не приходится: он руководит сотрудниками, общается с наиболее важными клиентами и ведет ключевые проекты.

«Мы очень привязаны к своим клиентам и стараемся служить их целям. Есть клиенты постоянные, с 2000 года», – продолжает менеджер. И за это время накопились клиенты, которым было бы удобнее размещать сайты на ресурсах Webmaster Agency – так у компании появилась необходимость в предоставлении хостинга.

В этой ситуации были две особо сложные части работы: справка СОРМ и сертификация узла связи. По рекомендации знакомых Дмитрий обратился в «Хостинг-консалт» – и не ошибся. «Я интересовался ценами, но в первую очередь мне нужна была консультация, я позвонил, и, когда мне все объяснили, решил воспользоваться услугой», – рассказывает он.

Однако сначала было решено передать «Хостинг-консалт» только работу с СОРМ, а сертификацией заняться самим, чтобы на будущее познакомиться с Роскомнадзором.

“ Хотелось все сделать самому, но это мне мало что дало: инспектору не понравилась куча документов, оформленных не так, как он привык.

Мне потом коллеги объяснили, что с инспекторами лучше напрямую не встречаться, а передавать все через респешн. В итоге я просто так потратил кучу времени».

Пришлось обратиться за консультацией в «Хостинг-консалт». Поскольку Webmaster Agency уже была клиентом, консультации были предоставлены бесплатно, и узел удалось наконец сертифицировать. Более того – из-за того, что сертификация длилась слишком долго, срок действия справки СОРМ истек, но в «Хостинг-консалт» здесь тоже пошли навстречу клиенту и обеспечили необходимые дополнительные формальности бесплатно.

Готовность в любой момент подстраховать клиента – не единственный плюс к оценке сервиса «Хостинг-консалт»:

“ Процесс организован хорошо. Особенно мне понравилось, что клиентов помнят, с удовольствием информируют и консультируют по всем вопросам: всегда можно позвонить и будет совершенно подробный ответ по любой теме, – продолжает Дмитрий. – Я убедился, что обращение в «Хостинг-консалт» безусловно имело смысл и не стоило зря тратить время, пытаюсь получить лицензию самостоятельно».

Симпатию у клиента вызывает и схожесть бизнесов: «Они, как и мы, тоже очень лояльны клиенту. И консультируют, не навязывая услуг – клиент сам по итогам консультации приходит к мысли, что именно таким специалистам и стоит поручить заказ», – рассуждает Дмитрий.

«Компания специализируется только в области связи. Но мы с удовольствием поручили бы им все действия, касающиеся общения с надзорными органами, – отмечает Дмитрий. – В любом случае, если возникнет какой-то вопрос, относящийся к компетенции «Хостинг-консалт», мы обязательно обратимся именно к ним».