



## Техническая поддержка

Описания услуг и  
расценки нашей  
технической поддержки

В современном мире, наполненном технологичными товарами, невозможно обойтись без пользовательской поддержки. Поэтому существует целый комплекс услуг, цель которых – помочь конкретным пользователям решать проблемы, возникающие при их использовании - будь то мобильный телефон, телевизор или программное обеспечение.

Наша IT-компания, имеющая большой опыт обслуживания пользователей собственных программных продуктов, а также программ и товаров других производителей, готова предложить вам подобные услуги. Они могут предоставляться по телефону или через Интернет.

Техническую поддержку (послепродажное обслуживание) мы осуществляем на трёх языках:

- английском
- русском
- украинском

и любым удобным для пользователей способом:

- по электронной почте
- по скайпу
- через онлайн сервисы поддержки на веб-сайте.

В зависимости от сложности товара или услуги, техническая поддержка может быть организована либо как многоуровневая структура, в которой обязанности будут чётко разделены между подразделениями, либо как

одноуровневая, где один-два высококлассных специалиста будут успешно справляться со всеми входящими заявками. Все зависит от сложности и объёма продаж товара или услуги. Провайдеры интернет-услуг, например, в подавляющем большинстве предлагают одноуровневую поддержку.

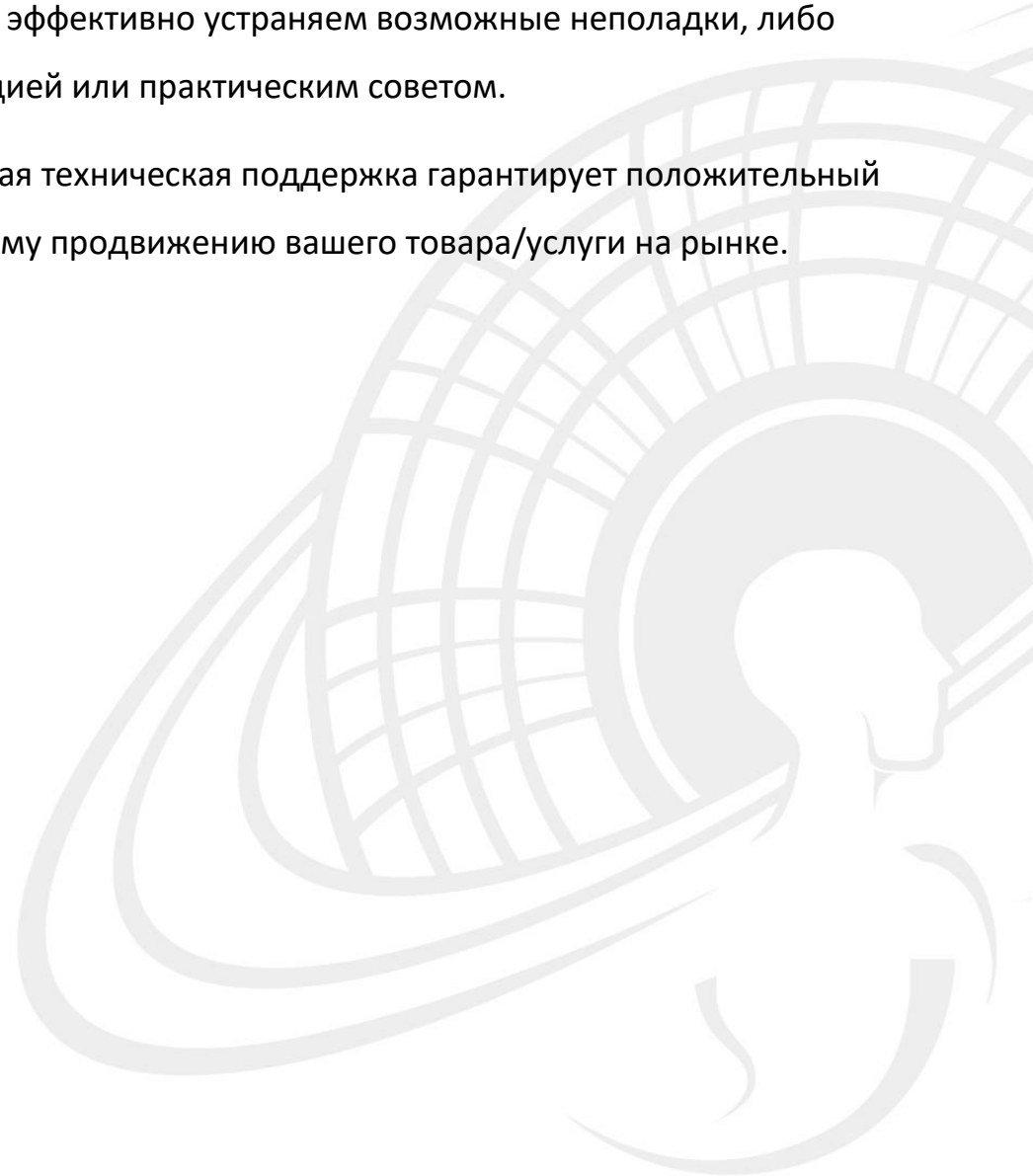
Крайне важна техническая поддержка работающих веб-сайтов и интернет-магазинов. Если их работоспособность будет по каким-то причинам нарушена, пострадают не только продажи, но и репутация компании-продавца в целом. Как правило, небольшой компании невыгодно держать отдельного специалиста для технической поддержки пользователей. Она предпочтет получать услуги технической поддержки от пользующейся авторитетом IT-компанияи.

Процессы глобализации, повсеместное распространение высокотехнологичных продуктов создают большой спрос на услуги технической поддержки, и требования к такой поддержке тоже постоянно возрастают. Соответственно, повышается стоимость подобных услуг во всём мире. Поэтому многие компании размещают филиалы своих отделов технической поддержки (например, так называемые «call-центры») в странах или регионах, где их работа обходится дешевле.

Альтернативный путь – это на договорной основе возложить на другую компанию, расположенную в таком регионе, обязанности по обеспечению технической поддержки своего товара/услуги. Очень часто, в силу разных причин последний вариант оказывается значительно эффективнее. Главное условие здесь – это сделать правильный выбор такой компании-партнёра. Наша компания готова заключить договор и оказывать услуги по технической поддержке - их стоимость в Украине намного ниже, чем во многих других странах, а уровень квалификации специалистов – вне конкуренции.

Наша служба поддержки будет своего рода «скорой помощью» - мы мгновенно реагируем на все заявки пользователей (ни одной не оставляя без внимания!) и эффективно устраняем возможные неполадки, либо просто помогаем пользователю технической информацией или практическим советом.

Правильно организованная и эффективно реализованная техническая поддержка гарантирует положительный фидбэк пользователей, а значит, способствует успешному продвижению вашего товара/услуги на рынке.



## НАША ТЕХПОДДЕРЖКА СОЗДАЕТ РЕПУТАЦИЮ ВАШЕМУ ПРОДУКТУ!

Оплачивать наши услуги вы можете одним из трёх способов на выбор, а именно:

- Через платформу Upwork.com. (Почасовая оплата. Ставка почасовой оплаты договорная, (прим. 8-35 долларов США в час). Платформа позволяет заказчику контролировать, чем именно занят наш специалист); либо
- Через платформу Upwork.com (Сдельная (фиксированная) оплата за каждое выполненное задание. Цена договорная, в зависимости от объёма и сложности работы);
- Ежемесячная оплата услуг. Заказчик одобряет кандидатуру(ы) нашего(ых) специалиста(ов) на период выполнения заказа и покрывает все оговоренные затраты (зарплата, накладные расходы и т.д.)

## КАК СВЯЗАТЬСЯ С НАМИ:

ООО "Центр информационной безопасности"

Почтовый адрес: - ул. Нижнеднепровская 6а, г. Запорожье, 69091, Украина

Email: [affiliates@clevercrayon.com](mailto:affiliates@clevercrayon.com)

**Мы готовы помочь Вам!**

