



Интервью с клиентом «ЛидерТелеком»:

«Не знаю, как они это делают – я не видела, чтобы у других так получалось»

Наталья, компания «Гэндальф»

Компания «Гэндальф» выросла с нуля: в далеком 1993 г. в ее офисе был всего один компьютер на весь штат из троих сотрудников. Теперь в ней работает более 400 человек. Идеология «Гэндальфа» – не упустить возможность: успех приходит к тому, кто сам себе помогает. Начинали, как «коробочный» дилер программ «1С» – подкупила легкость входа в бизнес. Но уже очень скоро компания получила статус дистрибутора, а теперь, уже многие годы, лидирует на рынке автоматизации бизнеса Южного федерального округа. Для «Гэндальфа» важен клиентский сервис, компания ценит эффективность своего сайта и постоянно его развивает, постепенно превращая в настоящий портал.

Проблема

” Раньше мы получали SSL-сертификаты от немецкого провайдера, сопровождавшего наши сервера, – рассказывает Наталья – Но по новому закону нам нужно было перевести все данные о клиентах в Россию, и **важно было быстро и просто найти отечественного поставщика сертификатов, не прерывая работы сайта.**

Решение

“ Мы поиском в Интернете отобрали несколько компаний, предлагавших сертификаты, но *только у ЛидерТелеком мне понравилась доступность услуги*, – продолжает Наталья. – У других компаний тоже есть что-то подобное на сайте, но непонятно, что происходит после покупки – как установить, когда оплачивать. Здесь же была оперативная связь и полный набор инструкций – даже те, которых мы не ожидали.

“ Менеджер будто предвидел, что мне нужно

– Наталья не первый клиент ЛидерТелеком, в чьем рассказе встречается эта фраза. Уже после первой покупки она уверена, что на следующий год ее компания вряд ли станет искать другого поставщика. И еще она сожалеет, что пока знает не обо всех услугах ЛидерТелеком – возможно, расширив сотрудничество, компания «Гэндалф» получила бы новые преимущества.

Преимущества

- Оперативная связь с клиентом
- Исчерпывающие инструкции
- Русскоязычная поддержка
- Простота работы и удобная оплата
- Дают больше, чем от них ожидают

Отзыв клиента о нашей работе:

Наталья по образованию экономист и программист, ее специальность так и называется: «прикладная математика в экономике». На эту работу она попала в чем-то не «благодаря», а «вопреки»: «веб-проектам у нас в городе не учат, так что ими занимаются технические специалисты с примерно подходящим образованием», – объясняет она.

В то же время во многих отношениях такую работу в России многие назвали бы «работой мечты». Бизнес «Гэндальфа» выстроен по прогрессивной модели. Здесь развито делегирование компетенций, решения принимаются именно теми, кому придется выполнять работу и отвечать за результат. В компании отслеживают рыночные тенденции и готовы им следовать, но и деньги считают тоже – например, решение о покупке сертификата последовало лишь после того, как выяснилось, что в выборке Google такие сайты автоматом ставятся выше.

Наталья, с одной стороны, вписана в жесткую корпоративную структуру – ей необходимо оперативно реагировать на заявки и пожелания отделов, непосредственно работающих с клиентами. С другой – у нее есть возможность взять «тайм-аут» на то, чтобы просто поразмыслить о перспективах проекта и поделиться этим с командой в неформальном режиме. «Мы сами планируем свое время – хотя мы ограничены рамками «с девяти до шести», но при этом мы можем обучаться или просто взять перерыв на размышления», – рассказывает она.

В итоге на таком менеджере оказывается завязан огромный пласт работы компании.

“ Для внутренних проектов очень важны коммуникации с сотрудниками, такие вещи невыгодно передавать на аутсорсинг: я разрабатываю интернет-проекты, получаю от отделов задачи, потом перевожу это в представление сайта и ставлю разработчику задачу, и вместе со мной это делает целая команда.

Компания делает серьезную ставку на сайт, а также активно использует корпоративный портал – так что речь идет о защите не только данных клиентов, но и внутренней рабочей информации. «Это огромная витрина, через нее приходят клиенты, узнают о нашем сервисе, благодаря ей же мы привлекаем новых сотрудников», – говорит менеджер.

До недавнего времени сертификаты поставлял провайдер из Германии, где находились сервера «Гэндальфа», но по новым законам сервера пришлось перенести в Россию. При этом важен был поставщик с русскоязычной службой поддержки.

«Наш сайт работал на протоколе HTTPS, сертификат заканчивался, и нам нужно было быстро его продлить, не прерывая работу, потому что иначе это было бы неудобно для клиентов и мы бы потеряли позиции в поисковиках», – делится нюансами Наталья.

“ Мы отобрали несколько компаний, была важна простота и скорость: мы выбрали ЛидерТелеком, и по их условиям сертификат сначала заработал, и лишь потом мы согласовали условия оплаты.

Впрочем, по ее оценкам, даже без отложенной оплаты ЛидерТелеком не имеет конкурентов: «Не знаю, как они это делают: я сделала заказ в воскресенье, в понедельник стала искать в почте сообщение, чтобы подтвердить заказ – и, как только открыла письмо, мне тут же позвонили и спросили, все ли понятно, – удивляется она. – Наша клиентская служба работает отлично, но им приходится назначать встречи, чтобы качественно прояснить потребности клиента – а здесь...

“ менеджер будто бы предвидел, что мне понадобится, и предлагал помощь, о которой я даже не успевала попросить.

Тем не менее, у Натальи есть, что еще пожелать от ЛидерТелеком: «Нам дали подарок, сертификат для второго сайта, но я бы хотела побольше узнать о других услугах компании, может быть, они бы тоже дали «Гэндальфу» преимущества в бизнесе», – отмечает она. В любом случае, она уверена, что в следующем году у ее фирмы затруднений с выбором поставщика SSL-сертификатов не будет.

Мы находимся по адресу: г. Москва, ул. Лесная, д. 43, оф. 539
(м. Белорусская)

Наш телефон в Москве: 8 (495) 225-2235

Бесплатный звонок по России: 8 (800) 555-5737

E-mail: info@leadertelecom.ru

