

Tekst promocyjny

Informatyka Wykorzystanie narzędzi marketingowych

# Jak wybrać odpowiedniego dostawcę usług wirtualnych?

**Wybór odpowiedniego usługodawcy bezpośrednio przekłada się na funkcjonowanie domeny, serwera oraz strony WWW. Dlatego, zanim przedsiębiorstwo zdecyduje się z kim podjąć współpracę, powinno sprawdzić co ma kluczowe znaczenie oraz na co zwrócić uwagę, podczas wyboru rejestratora domen, dostawcy hostingu czy twórcy projektu strony WWW.**

W przypadku każdego z dostawców usług wirtualnych istotne będą inne kwestie. Istnieją jednak aspekty, które są uniwersalne dla wszystkich, np. pozycja na rynku. Duża liczba obsługiwanych klientów jest gwarancją najwyższej jakości oferowanych usług. Warto także zwrócić uwagę na to, ile lat na rynku istnieje dana firma oraz jak przebiegał rozwój jej działalności. Wieloletnie doświadczenie, w połączeniu z dynamicznym rozwojem oraz wysoką pozycją wśród konkurencji, to znak, że usługodawca świadczy usługi o wysokiej jakości.

## Poziom obsługi klienta

Szybki oraz sprawny kontakt jest ważny nie tylko w momencie wystąpienia trudności w korzystaniu z usług. Jest kluczowy również w przypadku, gdy przedsiębiorstwo chce doko-

nać np. zmiany parametrów usługi, jej przedłużenia bądź cesji. Wybierając usługodawcę, należy rozpatrzyć kwestie związane z obsługą klienta, m.in. godziny pracy oraz formy kontaktu z Biurem Obsługi. Warto sprawdzić, czy usługodawca może poszczycić się nagrodami i odznaczeniami dot. obsługi klienta (np. serwis nazwa.pl otrzymał Godło „Firma Przyjazna Klientowi”). Nadanie tego typu wyróżnień poprzedzone jest wieloetapowym audytem, przez co staje się miarodajnym źródłem informacji. Aby jednak mieć pełną pewność, iż wybór będzie trafny, korzystnie jest nawiązać kontakt z Biurem Obsługi Klienta. Warto zwrócić uwagę, ile czasu wyniosło oczekiwanie na połączenie oraz czy konsultanci potrafią przystępnie przekazywać zawile, techniczne informacje.

## Domeny internetowe

Adresy WWW zarządzane są przez operatorów (np. dla domeny .pl jest to NASK). Natomiast ich rejestracja zazwyczaj odbywa się poprzez rejestratora, czyli firmę pośredniczącą pomiędzy administratorem danego rozszerzenia, a Abonentem końcowym. Warto skorzystać z usług rejestratora, który dokonuje rejestracji adresów bezpośrednio u operatorów, czyli nie musi korzystać z usług pośredników. W tym celu należy sprawdzić, czy usługodawca posiada akredytacje oraz umowy partnerskie, które to umożliwiają. Przykładowo, NetArt (właściciel serwisu nazwa.pl) jako jedyna polska firma posiada akredytację ICANN, która pozwala na rejestrację domen globalnych bez pośredników. Jest również partnerem NASK oraz EURid.

Kolejną, istotną kwestią jest kraj pochodzenia firmy. Warto pamiętać, że usługodawcę oraz jego klienta obowiązuje prawo lokalne w danym kraju. Wybierając zagranicznego rejestratora (lub firmę, która korzysta z jego pośrednictwa) może się okazać, iż w przypadku wystąpienia komplikacji, odwołanie własnych praw będzie trudne lub nawet niemożliwe. Wybierając polskiego rejestratora klient łatwiej i szybciej może skontaktować się z Biurem Obsługi (brak opóźnień, wynikających np. z różnicy czasu, oraz kontakt w ojczystym języku).

## Cena oraz jakość

Warto także przeanalizować ceny domen. NASK oferuje domeny .pl partnerom na pierwszy rok za 10 zł, natomiast przedłużenie za 40 zł. Część rejestratorów (np. serwis nazwa.pl) umożliwia rejestrację adresu WWW za 0 zł. Prolongata usługi kosztuje zazwyczaj ok. 90-120 zł. Zdarzają się oferty na rynku, gdzie jest to 45-50 zł. Taka propozycja to tylko pozorna oszczędność. Opłaty na tym poziomie często oferowane są przez małych rejestratorów, którzy za marżę w wysokości 5-10 zł nie mogą zagwarantować wysokiej jakości usług, ich stabilności i bezpieczeństwa. Za tak niską ceną stoją nie tylko braki technologiczne, ale także brak profesjonalnej obsługi oraz dbałości o zabezpieczenie prawne usług.

## Hostingodawca na medal

Podobnie jak w przypadku domen, wybierając hostingodawcę, warto zwrócić uwagę czy realizuje on usługę bez po-

średników – czy posiada on własne Data Center (specjalistyczny kompleks, pozwalający na stabilną i bezpieczną pracę urządzeń telekomunikacyjnych i serwerów). Jeśli usługodawca posiada Data Center, serwery poddane są stałemu nadzorowi technicznemu, a wszystkie zgłoszenia są sprawdzane niezwłocznie. W przypadku firm, które dzierżawią swoje serwery u większych hostingodawców, jest to niemożliwe – nie mogą one w żaden sposób ingerować w fizyczne maszyny, na których ulokowane są usługi.

## Strony WWW

Wybierając dostawcę projektu strony WWW należy sprawdzić, czy gwarantuje on bezpieczeństwo prawne.

Wybór dostawcy projektu strony WWW wiąże się przede wszystkim ze sprawdzeniem, czy gwarantuje on bezpieczeństwo prawne. Zdarza się, że firmy zlecają stworzenie strony WWW studentom. Często jednak wykorzystują oni nielegalne oprogramowanie oraz grafiki i zdjęcia ściągnięte z Sieci, do których nie posiadają praw. W następstwie witrynę łamiącą ustawę o ochronie praw autorskich, użytkuje niczego nieświadomy przedsiębiorca i to na niego mogą spaść konsekwencje niesobliwości twórcy. Warto wybrać usługodawcę, który gwarantuje wysoką jakość projektu oraz dysponuje pełnymi prawami do wszystkich wykorzystanych materiałów.

**Strona WWW dla firmy**

<b>Bezpieczeństwo usług:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stosowane procedury bezpieczeństwa,</li> <li>- zabezpieczenie kanałów komunikacji na linii klient - usługodawca,</li> <li>- przypomnienia o prolongacie usług.</li> </ul>	<b>Regulaminy:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jasne zasady promocji,</li> <li>- gwarancja dostępności usług,</li> <li>- brak "kruczków".</li> </ul>
---	---

### Na co zwrócić uwagę wybierając hostingodawcę?

<b>Pozycja na rynku:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- liczba obsługiwanych klientów,</li> <li>- jakość usług,</li> <li>- doświadczenie.</li> </ul>	<b>Obsługa klienta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- szybki i sprawny kontakt,</li> <li>- kompetentni pracownicy Biura Obsługi Klienta,</li> <li>- nagrody i wyróżnienia dot. obsługi Klienta.</li> </ul>
--	---

## O tym pisaliśmy

- **Odpowiedni wybór serwera to gwarancja bezawaryjności** (nr 59, 25 marca)
- **Strona WWW to podstawowe narzędzie promocji w Internecie** (nr 64, 1 kwietnia)

Profesjonalne firmy, same zlecają wykonanie ilustracji bądź dokonują ich zakupu ze specjalnych baz, nabywając jednocześnie prawa do korzystania z grafik.

## Bezpieczeństwo klienta i jego usług

Warto również przyjrzeć się procedurom bezpieczeństwa stosowanym przez usługodawcę. W jaki sposób przypomina o upływie okresu abonamentowego (warto wybrać firmę, która robi to

kilkakrotnie oraz na różne sposoby), oraz jakie stosuje zabezpieczenia prawne w odniesieniu do poszczególnych usług (np. sformalizowana cesja chroniąca przed kradzieżą domeny) i kanałów komunikacji.

Analiza wyżej opisanych aspektów sprawi, że współpraca podjęta z usługodawcą będzie przebiegała w sprawny i korzystny sposób. Warto więc poświęcić czas i uwagę, by podjąć trafną decyzję.

**Antoni Bielewicz**

## Ekspert radzi: kontakt z użyciem różnych kanałów komunikacji

Podczas wyboru dostawcy usług wirtualnych szczególną uwagę należy zwrócić na poziom obsługi klienta. Jest to niezwykle ważne kryterium, gdyż podczas użytkowania usługi, kontakt z usługodawcą odbywa się wyłącznie: pośrednio drogą elektroniczną (za pomocą paneli do zarządzania, panelu Klienta) lub bezpośrednio właśnie z Biurem Obsługi Klienta firmy. Jakość obsługi jest istotna zarówno w przypadku wystąpienia niedogodności w funkcjonowaniu usług, jak i w przypadku pojawienia się wątpliwości i pytań.

Dlatego warto sprawdzić, w jaki sposób można szybko i sprawnie skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta. Przydatna jest również wiedza na temat zabezpieczeń stosowanych w odniesieniu do poszczególnych form kontaktu. Kontakt powinien być możliwy za pomocą co najmniej kilku kanałów, takich jak: poczta tradycyjna, telefon, fax oraz poczta e-mail. Często usługodawcy pozwalają na kontakt z Biurem Obsługi Klienta za pomocą popularnych komunikatorów internetowych. Najlepiej jeśli jest to narzędzie posiadające zabezpieczenie szyfrujące rozmowy. Informacje na temat firmowych usług wirtualnych są często bardzo cenne, dlatego korzystanie z niezabezpieczonych komunikatorów



może być niebezpieczne np. wiązać się ujawnieniem tajemnicy handlowej. Bezpieczeństwo usług firmy powinno być priorytetem. Dlatego dyspozycje wydawane w stosunku do nich powinny być weryfikowane przez usługodawcę. Serwis nazwa.pl stosuje następujące zabezpieczenia: w przypadku korespondencji za pośrednictwem poczty e-mail – spełniane są tylko prośby o dokonanie zmian przesłane z adresu e-mail podanego jako kontaktowy w Panelu Klienta. W przypadku korespondencji przesyłanej faxem bądź pocztą tradycyjną, weryfikacja odbywa się na podstawie poprawności dokumentów, podpisów oraz pieczętek firmy. Natomiast dyspozycje wydawane podczas rozmowy telefonicznej, są potwierdzane za pomocą kodów jednorazowych dostępnych w Panelu Klienta NetArt. Tylko dokładna weryfikacja gwarantuje pełne bezpieczeństwo firmowych usług.

## Sebastian Pacanek

Kierownik Biura Obsługi Klienta w NetArt (serwis nazwa.pl).

# Strona internetowa 90% TANIEJ

tylko 60 zł na rok!

Do ceny należy doliczyć 22% VAT.

**Aby skorzystać z kodu rabatowego:**

1. Wejdź na [www.nazwa.pl](http://www.nazwa.pl).
2. Wybierz Stronę WWW i kliknij w przycisk „Zamawiam”.
3. Wybierz promocję „Usługi z kodem rabatowym NetArt” i zaznacz serwer Active.
4. Wybierz identyfikator i hasło dla Twojego serwera.
5. Wpisz kod rabatowy w wyznaczone pola i zatwierdź kliknięciem.
6. Finalizuj zamówienie i zarejestruj się w Panelu Klienta NetArt.

Twój KOD RABATOWY:

PPZ-XE4STF

Kod rabatowy ważny do 30.06.2010

Infolinia 0801 33 22 33 www.nazwa.pl