

# Техподдержка продаж

Компания	Представленность информации о контактах технической поддержки на сайте	Доступные формы связи	Скорость ответа
«Луис+»	Специальный раздел	Телефон, электронная почта	Телефон, указанный в разделе техподдержки, не работал. Удалось связаться по электронной почте
«АБРОН Холдинг»	Специального раздела нет, телефоны технической поддержки — в разделе «Контакты»	Добавочный номер, скайп, icq	3 гудка
«Амиком»	Специальный раздел	Телефон, icq, электронная почта, звонок онлайн	2 гудка
«ТД ТИНКО»	Специальный раздел	Электронная почта, телефоны, возможность задать вопрос онлайн в чате	Сотрудник в онлайн-чате написал, что ответит на вопрос, сделал это через 20 минут, извинившись и сославшись на большую занятость
«Лайта»	Специальный раздел	Телефон, электронная почта	Телефон технической поддержки общероссийский, однако не сразу удалось выйти на города, помимо Москвы, а ожидание соединения привело в отдел рекламаций
«Сатро-Паладин»	Специальный раздел	Форма для заполнения, содержащая вопрос специалисту	Ответили на письмо в течение 10 минут
«Сатро Секьюрити Системс»	Специального раздела нет	Электронный адрес	На электронное письмо не ответили
«Актив СБ»	Специального раздела нет, контакты технической поддержки — в разделе «Контакты»	Телефон, icq, электронная почта, возможность задать вопрос на форуме в разделе «Вопрос-ответ»	2 гудка

Как показывает опыт рынка технических средств безопасности, решение о покупке оборудования принимается здесь далеко не всегда на основе общения с отделом продаж. Ключевым фактором часто является консультация по техническим вопросам. Маркетологи все еще уделяют недостаточно внимания этому каналу продвижения – но именно технические специалисты способны укрепить доверие клиента к бренду. Они не только помогают с выбором оборудования, но и поддерживают его в ходе установки, пусконаладки и запуска техники.

Журнал РУБЕЖ провел аудит работы служб и отделов технической поддержки в компаниях. «Тайные покупатели» по просьбе редакции проделали путь обычного клиента — от поиска контактов техподдержки на сайтах компаний до обращения к специалистам служб за консультацией. Вопрос был сформулирован довольно просто. Подбор оборудования для автопарковки: одна камера для фиксации автомобильных номеров при въезде на парковку и одна обзорная камера — для общего наблюдения за территорией. Результаты опроса приведены в таблице.

Представление сотрудника	Стиль общения	Тайминг (для телефонного формата общения)	Содержательная часть
Сотрудник представился	Корректный	2 минуты	Сотрудник не ответил на вопрос, запросив точные контактные данные, город и название компании. Только в данном случае на связь выйдет менеджер
Сотрудник не представился	Корректный и доступный	7 минут	Сотрудник настаивал на необходимости установки аналоговых камер, т.к. у них «нет тормозов». Отметил, что камера на въезде должна обязательно снабжаться светоподавлением от фар. Посоветовал модели камер ABC-611VR, ABC-653, регистратор ABR-0441
Сотрудник не представился	Корректный и доступный	6 минут	Сотрудник посоветовал марку камер Hikvision, дал подробную консультацию по типу камер, количеству ТВ-линий, месту расположения и системам хранения данных. Конкретную модель не назвал, посоветовал обратиться в отдел продаж
Имя сотрудника было написано в окне мессенджера	Корректный	4 минуты	Сотрудник посоветовал регистратор TRASSIR 217695, камеру DS-2CD864FWD-E с объективом Fujinon YV3.3x15SA-SA2L. Не объяснил, почему нужны именно они. За дополнительной информацией предложил прибегнуть к электронному письму
Сотрудник представился	Корректный, однако речь сотрудника изобилвала техническими терминами	9 минут	Сотрудник посоветовал камеры RVi-IPC41DNL, а также регистратор RVi-IPN4/2, подробно описал технические характеристики оборудования, дал советы по месту его установки
Сотрудник представился	Корректный		Сотрудник посоветовал камеры J2000IP-PWH112-Ir4-PDN и J2000IP-PWH121-Ir4-PDN. Объяснил, почему нужны именно они. Для расчета объемов жестких дисков под архивы посоветовал воспользоваться калькулятором на сайте
Сотрудник представился	Корректный, но не заинтересованный	10 минут	Сотрудник посоветовал регистратор PVDR-04WDS2, камеры Sony Super HAD 960H CCD и адресовал за уточнениями в отдел продаж

Компания	Представленность информации о контактах технической поддержки на сайте	Доступные формы связи	Скорость ответа
<b>«АРМО-Системы»</b>	Специальный раздел	Телефоны, электронная почта	Указанный телефон оказался общим. Секретарь не смогла соединить с техподдержкой, сказав, что сотрудники не подходят к трубкам. Было отправлено электронное письмо в пятницу — ответили в понедельник
<b>«ОсБез»</b>	Специального раздела нет	Онлайн-консультант, возможность заказать звонок по телефону, icq, skype	На письмо, отправленное в пятницу, не ответили. Продублировано в понедельник — ответили в течение получаса
<b>«Сквид»</b>	Специального раздела нет	Онлайн-консультант, общий телефон	Ответили онлайн в течение 5 минут
<b>«ЭРВИ групп»</b>	Специальный раздел	Онлайн-консультант, телефон, возможность задать вопрос на форуме	1 гудок
<b>«БайтЭрг»</b>	Специальный раздел, но контакты не указаны	Онлайн-консультант	Онлайн-консультант ответил в течение минуты
<b>«Beward»</b>	Специальный раздел	Электронный адрес	Ответили на письмо в течение часа
<b>«Hikvision»</b>	Специальный раздел	Телефон, электронная почта, форма для заполнения, содержащая вопрос специалисту, возможность задать вопрос на форуме	2 гудка
<b>«Microdigital»</b>	Специальный раздел	Телефоны, электронная почта, форма для заполнения, содержащая вопрос специалисту	Сотрудник не подошел к телефону в 12.30. На электронную почту ответили через сутки
<b>«Falcon Eye»</b>	Специальный раздел	Телефоны, электронная почта, icq, skype	Ответили на письмо в течение часа
<b>«Нордавинд»</b>	Специального раздела нет, контакты технической поддержки — в разделе «Контакты»	Электронный адрес	Ответили на письмо в течение часа. Написали, что сотрудники технической поддержки в командировке, поэтому ответ можно получить на следующий день

Представление сотрудника	Стиль общения	Тайминг (для телефонного формата общения)	Содержательная часть
Сотрудник представился	Корректный		Сотрудник посоветовал камеры Axis без уточнения модели. Рассказал об их технических особенностях. За более подробной информацией адресовал к калькулятору компании
Сотрудник представился	Корректный		Сотрудник посоветовал камеру RVi-IPC31VDN, регистратор RVi-IPN4/2, задавал уточняющие вопросы, подробно описал характеристики предлагаемого оборудования
Сотрудник не представился	Корректный		Для фиксации номеров сотрудник посоветовал камеру JVC TK C920, конкретные модели регистратора и обзорной камеры не порекомендовал. Подробно рассказал о технических особенностях оборудования
Сотрудник представился	Корректный и доступный	8 минут	Сотрудник посоветовал камеры 43VDN (для фиксации номеров) и 41DNS (для общего обзора), регистратор RVi IPN 4/2. Предложил в качестве варианта для общего обзора камеру 41DNL, которая подключается к ПК и синхронизируется с помощью программного обеспечения NVMS. Уточнил, что для этой камеры нужно отдельное питание. Сотрудник задавал уточняющие вопросы. Подробно объяснил технические особенности камер, программного обеспечения и регистраторов
Сотрудник не представился	Корректный и доступный		Сотрудник не вдавался в технические описания оборудования, но назвал комплект, соответствующий выдвинутым требованиям: регистратор BestNVR-404IP PoE, IP камеры DS-2CD8253F-EIS, жесткие диски на 3ТБ
Сотрудник представился	Корректный и доступный		Сотрудник порекомендовал камеры BD3370 и BD3270, подробно описав их технические характеристики и возможности применения. Подробно рассказал о предполагаемом объеме жестких дисков
Сотрудник не представился	Сначала некорректный, сотрудник предлагал почитать материалы по интересующей информации на сайте компании. Затем стиль сменился на корректный	7 минут	Подробно были объяснены нюансы камер и программного обеспечения. Учитывалась зависимость от погоды (грязь на номерах). Сотрудник отказался рекомендовать конкретную модель, посоветовав обратиться в соответствующее региональное представительство
Сотрудник не представился	Корректный и доступный		Сотрудник посоветовал камеры MDC-i6290VTD-110H, MDC-i6020VTD-24H, регистратор MDR-i004, подробно описал технические характеристики. Рассказал, на что и почему надо обращать внимание
Сотрудник представился	Корректный и доступный		Сотрудник описал технические детали возможного решения, прислал расчет проекта с указанием конкретного оборудования и его стоимости: камеры FE-IPC-WD130P, видеосервер: INTEL Core i5 2500, ПО Macroscop или «Интеллект»
Сотрудник представился			

