



Jáger Sándor

WordPress Budapest MeetUp

2020.03.10.

Leggyakoribb ügyfélhibák – a szolgáltató szemszögéből

Viacom Informatikai Kft.

Cégünkről, avagy miben segítünk?

Teljeskörű webhoszting- és domain szolgáltatások
Hálózati infrastruktúra szolgáltatások

18 éve oldunk meg problémákat 😊
14 TB ügyféladat redundánsan tárolva
~10 ezer kezelt domain
Egyedi terheléselosztott redundáns rendszer

Ügyfélhibák... Hálátlan téma... 😊

▪ A korlátlanság látszata

- Csalogató a hozzá nem értőknek, de tévhit!
- Használat közben egyszer csak kiderülnek a korlátok
- Pozitív elmozdulás a „tisztánlátó” felhasználók javára... 😊
- Épeszűen beállított korlátok kellene!
(Ez persze rendszerfüggő, például: RAM, időkorlátok, futtató szálak, stb.)
- Probléma például: GB méretűre hízó WP adatbázis
(naplók, tranziensek, spam kommentek, stb.)
- Hogyan tudunk segíteni?
 - Osztott webhoszting szolgáltatásban - a rendszer ismeretében - az erőforráslimitek természetesen megemelhetők, általában csomagváltás nélkül
 - Segítünk kivizsgálni a problémát okozó szűk keresztmetszetet
 - Nagyobb erőforrású szolgáltatást javasolunk

Ügyfélhibák... Hálátlan téma... 😊

▪ Hiába a tájékoztatás...

- Lehet akármilyen weboldal vagy súgó, ha az ügyfél write-only módban van... 😊
- Természetesen nem kell az ügyfélnek értenie mindenhez, ezért fontos a nem túl szakmai, de érthető kommunikáció és tájékoztatás
- Előfordul, hogy nem arra használják a webhoszting szolgáltatást, amire való, és persze nem működik 😞
(Probléma például: video streamelés php-val, de elhal a folyamat)
- Elkeveredett a kvótaértesítő, betelt a tárhely...
- Hogyan tudunk segíteni?
 - Proaktív segítség e-mailben/ticketrendszeren vagy telefonon!
 - Pl. egyszerű súgó a beállítások mellett, stb.
 - Viszonteladók is legyenek képben a lehetőségekkel

Ügyfélhibák... Hálátlan téma... 😊

▪ „Minden magától elkészül!”

- A weboldal és e-mailek költöztetése sajnos nem az alapszolgáltatás része.. És nem is automatikusan megtörténő dolog 😞
- „Nem biztonságos” az oldalam, pedig...!
- „A webfejlesztő szerint a tárhelyes dolga a...”
- Probléma például: frissítetlen, sebezhető WP framework, plugin, template! (nehezen kezelhető, de pénzspóroló alapállás: „ha működik, ne piszkáljuk”)
- Hogyan tudunk segíteni?
 - Proaktív hozzáállás a problémák felmérése vagy megoldása közben! (biztonságos levelezési módok, Memcache és frontend cache gyorsítások, stb.)
 - Az ügyfél érdekében a weboldalak nagyon egyszerűen vagy gyorsan elhárítható problémáiban általában rögtön segítünk is
 - Elmagyarázzuk a webfejlesztő, „a SEO-s” és a „tárhelyes” tevékenységét, hogyan működnek együtt, valamint a tárhely weboldalainak frissítési fontosságát!
 - Szükség szerint partnereket ajánlunk a bonyolultabb feladatokra

Ügyfélhibák... Hálátlan téma... 😊

- **„Nem fér-e esetleg még bele...?”**
 - Minden IT szolgáltatói területen gyakori gondolat, hogy az informatikus robot
 - Éppen ezért nem kell megfizetni a munkájukat 😊
 - Szerencsére egyre kevesebb a „Mi kerül ezen ennyibe?!” mondat, és a szakértő segítséget értékelik! (pl. adatbázis optimalizálás, cache beállítások)
 - Fontos az ügyfél-elégedettség valamint a folytonos üzletmenet IT szolgáltatások esetén, de egy szolgáltatás/megállapodás kereteit el kell fogadni
- **„Nem tudom mi történt!”**
 - Hibás jelszavak tömegével; vírusos kliens számítógép; „megint rossz a szerver”; ...
 - „Nem nyúltam a weboldalhoz!” De a naplók más mondanak... 😊
 - Nem hiba a hozzá nem értés, de a néha alapértelmezett hibáztatás igen! 😞



Mit mondj rólunk, ha ajánlanál?

- Megbízható, a biztonságra sokat adó, rugalmas tárhelyszolgáltatás már évi 12 ezer forinttól, elérhető és hozzáértő ügyfélszolgálattal 😊

info@viacomkft.hu

<https://viacomkft.hu>

+36-1-348-5000

Köszönjük a figyelmet!

WordPress Budapest MeetUp 2020.03.10.

VIACOM
INFORMATIKA