

Jak korzystać z Supportu IdoSell Shop i jak prowadzić strategiczne projekty rozwojowe?



Paweł Fornalski
Founder & CEO, IAI S.A.

Szczecin, 28 grudnia 2018r.

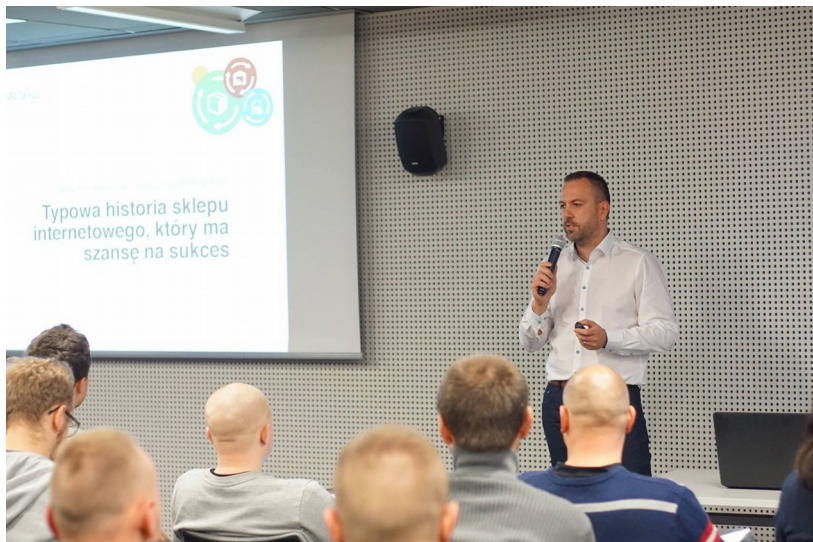
Otrzymujesz ten e-book w prezencie, z troski o Twoje zadowolenie.

Bardzo proszę o zachowanie informacji w nim zawartych tylko dla siebie. Proszę, nie publikuj i nie udostępniaj tego e-booka w sieci. Przedstawione tutaj informacje są unikalne i stanowią know how IAI S.A. Spisanie tych wszystkich informacji i przekazanie Ci w postaci e-booka, wymagało wiele odwagi i wiary, że nie będą wykorzystane przeciwko nam.

Spis treści

Dlaczego napisaliśmy ten poradnik?.....	5
Jak zorganizowany jest Support IdoSell Shop?.....	5
Już to tłumaczyłem	7
Co powstaje w wyniku takiej rozmowy?.....	7
Co oznacza eskalowanie sprawy?.....	9
Czy oferujemy Support Premium?.....	10
Co zrobić gdy doświadczam błędu krytycznego?.....	11
Co jeżeli potrzebujesz pilnie zmian dedykowanych lub nietypowych zmian dla Twojego sklepu?..	12
Podsumowanie.....	14

Niniejszy poradnik powstał w wyniku rozmów z właścicielami i menedżerami dużych sklepów internetowych, z jakimi miałem przyjemność spotkać się osobiście lub poprzez telekonferencję przez cały 2018 r. Zazwyczaj właściciele Ci prosili mnie o spotkanie, bo z jednej strony byli



przekonani, że mają najlepszy system sklepu internetowego, o ogromnych możliwościach i stabilności. Czuli też, że prawie 150-osobowy zespół IAI jaki za nim stoi, jest kompetentny i zmotywowany. Byli wdzięczni, że razem z IAI zbudowali dobrze prosperujący sklep internetowy. Z drugiej strony trochę wstydziło się, a trochę tylko czuli, że czegoś im do pełni szczęścia brakuje. Słowo klucz w tym przypadku to „czemu zmiany pod nas wprowadzane są tak wolno”. I wtedy, po wyjaśnieniu klientom, jak działa

Support IdoSell Shop, czego klienci mogą się spodziewać w jego ramach, opowiedzeniu o działaniach w różnych modelach, o możliwości zamawiania projektów analizy, a potem wdrożenia zmian pod dany projekt, następował moment „aha! To o to w tym chodzi”.

Dlatego, aby ta cenna wiedza nie była zarezerwowana wyłącznie dla kilkudziesięciu sklepów internetowych, podjąłem się spisania w tym poradniku tego co podczas takiego omawiania wyjaśniam. Dzięki temu, poradnik może stanowić przewodnik po naszych usługach i projektach jakie prowadzimy. Ogromny wachlarz możliwości jak i tempo zmian w jakim się ciągle zmieniamy, nie tylko początkujących klientów, ale częściej tych wieloletnich, mogą wręcz przytłaczać. Wierzę jednak, że poradnik napisany prostym językiem, jakim staram się operować podczas spotkań, szybko pozwoli zorientować się w tym jak, co działa.

Aby nie popełnić zbiorowego krasomówna, cały poradnik, od początku do końca napisałem sam. Sam też zrobiłem zdjęcia i go złożyłem. Dzięki temu, mam wielką przyjemność przekazać Ci mój osobisty poradnik, będący unikalną pozycją, której nikt inny nigdy tak nie napisze, chociażby dlatego, że nie jest CEO. A mi jako CEO wolno napisać o tym, jak sprawy wyglądają, bez martwienia się o to co pomyśli szef ;). Bardziej interesuje mnie, co o tym myślisz Ty? Gdybyś miał jakiegokolwiek uwagi lub po prostu chciał napisać „Cześć, Twój poradnik bardzo mi pomógł. Dziękuję” śmiało pisz na mój adres pformalski@iai-sa.com.

Paweł Fornalski

W ramach abonamentu IdoSell Shop oferujemy Ci prawdopodobnie najlepszy, najbardziej kompetentny i oddany zespół supportowy w branży. 40 osób, każdego dnia, przez kilka godzin dziennie pomaga sprzedawcom internetowym w obsłudze, wdrażaniu naszych rozwiązań i nowości, przyjmuje zgłoszenia problemów i propozycje rozwojowe. Każda z osób ma duże doświadczenie i wiedzę techniczną. Często są to osoby kończące informatykę lub przynajmniej dysponują doświadczeniem programistycznym i w swojej dziedzinie są jednymi z najlepszych ekspertów w polskim e-commerce. Każda z osób stanowi element zespołu, który potrafi razem stworzyć znacznie więcej niż, ktokolwiek indywidualnie.

Dlaczego napisaliśmy ten poradnik?

Mimo iż wydajemy najwięcej na wsparcie klientów i posiadamy najbardziej kompetentny zespół to, nie zawsze nasi klienci oceniają naszą pracę dobrze. A zależy nam na Twoim maksymalnym zadowoleniu. Dlatego na podstawie wielu lat doświadczeń, rozmów i ankiet, okazało się, że Nasi klienci jako wadę wskazują, że brakuje im całościowego spojrzenia na prowadzone prace czy priorytetowego wprowadzania potrzebnych zmian. Początkowo było to dla nas zaskakujące, ponieważ takie usługi oferujemy, a prowadzone od paru lat „szkolenia” w ramach każdego projektu wdrożeniowego, powinny naszym klientom uświadomić, że takie usługi posiadamy. To co jednak oczywiste dla nas, niekoniecznie musi być oczywiste dla Ciebie. Dlatego zdecydowaliśmy się, na napisanie niniejszego poradnika, odsłaniając dotychczasowe tajemnice, po to, aby najważniejsze dla nas osoby, czyli sprzedawcy, mogli wykorzystywać w pełni to co im oferujemy w ramach abonamentu jak i usług dodatkowych.

Z niniejszego poradnika dowiesz się jak pracujemy, w jaki sposób zgłaszać błędy i propozycje rozwojowe. Czym te prace różnią się od zleceń i jak prowadzić analizy i zmiany do przekrojowych zmian, które są istotne dla Twojej firmy.

Jak zorganizowany jest Support IdoSell Shop?

Każdy ze specjalistów pracujących w tzw. Supportcie, czyli dziale wsparcia technicznego i wdrożeniowego, po zrobieniu sobie porannej kawy, siada z resztą zespołu przy swoim biurku, w naszym biurze, loguje się do swojego komputera i zaczyna pracę z listą komunikatów jakie nasz autorski system obsługi komunikatów (ang. Ticket) mu przydzielił. Podstawowym sposobem pracy jest metoda FIFO (pierwszy wszedł, pierwszy wyjdzie), uwzględniając priorytety i tytuły wiadomości.

Równolegle do obsługi komunikatów, każdy konsultant obsługuje telefon podłączony do systemu centrali telefonicznej, zarządzającego kolejką. Jeżeli wszyscy konsultanci uczestniczą w jakiejś rozmowie lub szkoleniu, Twoja rozmowa czeka w tzw. kolejce. Czasami słyszymy, że klienci musieli długo czekać na rozmowę. Niestety, staramy się prowadzić rozmowy możliwie krótko, ale często zagadnienia jakie omawiamy wykraczają poza zakres typowych infolinii i czasami rozmowa trwa 3 minuty, ale i nierzadko 30 minut. Gdy tylko konsultant zakończy rozmowę z jedną osobą, rozpoczyna następną i Twoja rozmowa przesuwa się w kolejce.

Jeżeli nie chcesz czekać lub godzina zgłoszenia jest poza godzinami pracy infolinii, sprawa jest złożona, wymaga wysłania linków, zrzutów ekranowych itp. rekomendujemy skorzystać z opcji wysłania komunikatu. W IdoSell podczas tworzenia nowego komunikatu, wybierasz typ sprawy, dzięki czemu, jest on przypisany do najlepszego specjalisty w danej dziedzinie. Niestety to rozwiązanie nie działa jeszcze dla rozmów telefonicznych, które przydzielane są póki co do pierwszej, wolnej osoby. Pracujemy już nad tym rozwiązaniem i niebawem zostanie ono wprowadzone.



Support IdoSell Shop pracujący „na open space” w biurze w Szczecinie.

Bez względu na to do kogo Twoje zgłoszenie lub rozmowa została przydzielona, dana osoba musi w ciągu całego dnia zaplanować tak czas, aby dotrzymać tzw. Standardu Obsługi Klienta. Tzw. SOK to wewnętrzny dokument, który jest naszą wewnętrzną konstytucją. Zakłada on, że każdy Nasz klient otrzyma rozwiązanie sprawy w 24 godziny robocze, a w przypadku dużego obłożenia Supportu w 48 godzin. Jeżeli rozwiązanie sprawy nie jest możliwe w tym czasie, to jako klient powinieneś możliwie wcześniej otrzymać informację, jak sprawa będzie procesowana i otrzymać wiążącą informację, kiedy sprawa będzie rozwiązana lub jaki będzie kolejny krok w jej rozwiązywaniu. To sprawia, że czas na każdą ze spraw jest dosyć ograniczony. I jest to całkowicie prawidłowy i normalny efekt, jeżeli uwzględnimy, że ilość spraw potrafi być bardzo różna, a każdy klient chciałby porozmawiać, nie czekając dłużej niż określona ilość minut w kolejce.

Mówiąc wprost: rozmowy powinny trwać tyle ile trzeba, bez przedłużania i na koniec zakończyć się sporządzeniem notatki z rozmowy telefonicznej lub odpowiedzią, eskalowaniem sprawy dalej. Do wsparcia przydzielony jest stały zespół, który powiększamy w miarę zwiększania ilości klientów. To z abonamentów bowiem finansujemy pracę specjalistów.

Po wykonaniu tych czynności, konsultant wraca do puli wolnych osób i zajmuje się kolejnym klientem. Gdyby było inaczej, kolejni klienci nie byłiby w stanie dodzwonić się lub zgłosić swoich spraw. Ale koniecznie zwróć uwagę na to, że konsultant nie zajmuje się dalej Twoją sprawą. Jego zadaniem jest pomoc kolejnemu sprzedawcy. To ten element jak się okazuje, mimo iż oczywisty, jest przyczyną największej ilości nieporozumień.

Już to tłumaczyłem ...

Jeżeli przeczytałeś wcześniejszy opis, wiesz jak zorganizowany jest Support IdoSell. Taki sposób organizacji spraw jest bardzo skuteczny i efektywny w większości spraw. Niestety konsekwencją puli osób jest to, że jeżeli rozmawiasz z inną osobą niż wcześniej, a nawet gdy rozmawiałeś kilka tygodni temu z daną osobą, to potrzebuje ona wprowadzenia w temat. Najlepiej załóż, że ta osoba nic o tej sprawie do tej pory nie słyszała. Stwierdzenie, że coś „było zgłaszane w komunikatach rok temu” albo „rozmawiałem o tym już z inną osobą” jedyne w czym może pomóc to w odszukaniu tego komunikatu i zapoznanie się z wcześniejszym przebiegiem, co oczywiście jest bardzo pomocne. W przypadku gdy w Twoim koncie znajduje się np. 500 komunikatów stworzonych przez 10 lat współpracy, naprawdę trudno je objąć podczas np. 10-minutowej rozmowy i wykorzystać. Dodatkowo po zakończeniu rozmowy, wcale ten konsultant nie wykona kompleksowej analizy Twojego biznesu, nie opracuje strategii itp. W tym czasie bowiem inny klient oczekuje, że dana osoba odbierze telefon i porozmawia o jego sprawie.

Co możesz zrobić aby nam pomóc? Zawsze staraj się odszukać komunikat, w którym już zgłaszałeś daną sprawę. Nigdy stworzenie nowego komunikatu nie pomoże. Jeżeli odwołujesz się do czegoś, najlepiej podać numer danej sprawy np. #123456789 co bardzo, ale to bardzo ułatwia nam zadanie, ponieważ dana osoba, może od razu zapoznać się nie tylko z przebiegiem ustaleń, ale też tzw. Produktem rozmowy.

Jeżeli potrzebujesz kompleksowej analizy lub masz jakieś przeczucie co może nam pomóc w sprawnym załatwieniu sprawy, napisz to. Pamiętaj, że konsultanci są od tego aby Ci pomóc, a nie od tego aby rywalizować. Gramy w tej samej drużynie. A za chwilę dowiesz się, co może konsultant oprócz pomocy i ...

Co powstaje w wyniku takiej rozmowy?

„Produktem” analizy zgłoszenia lub przeprowadzonej rozmowy telefonicznej lub bezpośredniej, jest jedno z następujących działań:

1. **Pomoc** – czyli odpowiedź jak daną czynność wykonać lub jak taki efekt osiągnąć. Może to też być instrukcja, gdzie szukać pomocy. Jest to typowa czynność z jaką się kojarzy helpdesk. Co ciekawe, wiele firm SaaS oferuje tylko taki rodzaj wsparcia.

2. **Przyjęcie zgłoszenia błędu.** Jeżeli coś idzie nie tak, coś nie działa jak należy uznajesz to za błąd. Przy czym dzielimy błędy na 2 rodzaje:
 1. **Błędy niekrytyczne** – czyli takie, które nie uniemożliwiają sprzedaży lub wysyłki. Do błędów tych zaliczamy również poważne problemy, o ile Klient nie wyjaśni nam, że dany błąd w sposób istotny dotyka jego działalności. Jest to poziom domyślny. W przypadku tego rodzaju błędu, konsultant tworzy powiązane, tzw. „wewnętrzne zgłoszenie” z eskalacją błędu, a Twoje zgłoszenie jest zamknięte.
 2. **Błędy krytyczne** – czyli z automatu takie, które uniemożliwiają przyjmowanie zamówień i ich realizację. Takie błędy faktycznie załatwiane są poza kolejnością i są monitorowane przez konsultantów. M.in. Twoje zgłoszenie nie jest zamknięte, a „wewnętrzne zgłoszenie” jest monitorowane co do postępów w sprawie. Błędem krytycznym poświęciliśmy osobny rozdział.
3. **Propozycja rozwojowa** - czyli każda sugestia jak ulepszyć system. Może to być np. jakiej opcji potrzebujesz w istniejącym raporcie, nowa rzecz w API, czy zupełnie nowy moduł. Czyli wszystko „co by się przydało” i fajnie byłoby mieć w przyszłości, bo np. pojawiło się na rynku. Propozycją rozwojową są także ulepszenia wydajnościowe (o ile limity ilościowe z którymi moduł działał poprawnie, przestały zapewniać poprawne działanie, gdyż wtedy jest to błąd). Przyjęcie propozycji rozwojowej powinno być poprzedzone krótką analizą, w której przeprowadzeniu możesz nam pomóc, przedstawiając swoje argumenty za daną opcją, jakie możliwości rozwiązania sugerujesz. A nade wszystko pomocne są wskazania co można wykorzystać, jaki jest cel biznesowy i czemu (o ile) jest to dla Ciebie ważne. W przypadku tego typu sprawy, postępujemy dokładnie tak samo jak z błędem niekrytycznym, czyli Twoje zgłoszenie jest eskalowane, a konsultant tworzy wewnętrzne zgłoszenie z eskalacją sprawy.
4. **Zlecenie prac dodatkowo płatnych** czyli zlecenie na wykonanie jakiejś czynności „pod klucz” lub w określony sposób. Jeżeli nie kierowałeś sprawy do osoby, która wykonuje takie zlecenia (support nie wykonuje zleceń prac, poza szkoleniami) to najpierw kierujemy zlecenie w postaci komunikatu. Następnie ta osoba dodaje tzw. „zadanie” z wprowadzoną ilością rezerwowanych w swojej kolejce roboczogodzin. Koszt roboczogodziny jest zawsze stały i niezależny od wartości efektu. Po zatwierdzeniu opłaty, która blokuje środki na tzw. „saldzie” oczekujesz na wykonanie zadania. Czas oczekiwania na rozpoczęcie zadania zależy od chwilowej długości kolejki danej osoby, obsługiwanej w myśl „pierwszy wszedł, pierwszy wyjdzie” oraz tego czy zadanie jest tzw. Express.

Konsultanci supportu robią tylko tyle i aż tyle. Zapoznają się więc z Twoją wiadomością, kwalifikują sprawę i postępują zgodnie z tą instrukcją. Działa to jak fabryka, ale jest bardzo skuteczne i efektywne uwzględniając, że prawie każda zgłoszona sprawa załatwiana jest w 48 roboczogodzin, a bazując na ocenach klientów po zamknięciu komunikatu, oceniają oni nasz Support na 4,87 punktów na 5,00 możliwych.

Co oznacza eskalowanie sprawy?

W poprzednim rozdziale padło słowo „eskalowanie”, z którym możesz nie być obeznany. Bez względu na to, czy zgłoszenie zostaje otwarte czy nie, każdy błąd czy propozycja rozwojowa, jest sprawdzana, opisywana i wysyłana do specjalnego zespołu, który posiada pełną wiedzę o wszystkich prowadzonych i zaplanowanych pracach. Ten zespół w skrócie może:

1. **Zakwalifikować jako kolejne zgłoszenie do tej samej sprawy** – czyli ktoś już kiedyś coś takiego zgłaszał. W tej sytuacji, Twoje zgłoszenie podpinane jest jako kolejne, a sprawa zyskuje nieco więcej punktów istotności.
2. **Umieścić na tzw. mapie drogowej (ang. Roadmap)**– czyli dane zgłoszenie uznane zostało za przydatne i zapisane w specjalnym systemie, gdzie oczekuje na większy pakiet zmian. Dzięki takiej organizacji, zamiast wydawać tysiące drobnych zmian co by znacząco podnosiło koszty, obniżało jakość i męczyło klientów, paczkujemy zmiany w większe moduły.
3. **Skierować do bezpośredniego wykonania** – a mówiąc ściślej, umieszcza na tzw. Backlogu (ang. Backlog) odpowiedniego zespołu IT. Taka sytuacja ma miejsce, gdy zgłoszenie ma dużą istotność (np. dotyczy modułu tworzonego z partnerem, istotnych zmian rynkowych) lub łączy się z zaplanowanymi celami i modułami na dany okres. Czyli doklejamy je do większego bloku zmian.
4. **Odrzucić (ang. Reject)** – czasami mamy na daną sprawę inny pogląd, bo np. służy już do tego jakiś moduł, można uzyskać ten efekt inaczej, nie udało się odtworzyć danego błędu, moduł się kompletnie zmienił itp. W tej sytuacji zgłoszenie po analizie, jest odrzucane i tylko w tej sytuacji wraca ono do konsultanta, aby mógł Ci przekazać tę informację.

Taki sposób organizacji prac rozwojowych wynika z tego, że programiści najwięcej czasu zużywają na odszukanie danego fragmentu kodu, zrozumienie logiki, jaka kieruje obecnie danym modułem, wprowadzenie zmian do interfejsu (czyli tego co widzisz na ekranie, a czasami jego przebudowy po wprowadzeniu jednej zmiany, bo coś nie układa się jak powinno), dokumentowanie, testowanie, nagrywanie na tysiące serwerów. Można powiedzieć obrazowo, że coś co zajmuje 1 minutę programowania, zajmuje łącznie z tymi czynnościami np. 4 godziny pracy. A gdy wprowadzimy 10 takich zmian po minucie każda, to zajmie nam to również 4 godziny pracy. W ten sposób zaoszczędzamy prawie tydzień pracy specjalisty IT. Szczególnie, że większość zgłoszeń wcale nie jest pilna, tylko po prostu ktoś coś zauważył, że można zrobić lepiej, a doraźnie można poradzić sobie inaczej.

Gdybyśmy po każdym zgłoszeniu wprowadzali zlecenie dla IT, to finalnie Ty jako klient, zyskałbyś znacznie mniej z SaaS, niż otrzymujesz teraz. Bowiem w tym samym budżecie, który pochodzi z abonamentów, otrzymywałbyś jedynie drobne, mało istotne poprawki czy zmiany. Dodatkowo trudno byłoby się połapać w tym co się zmieniło. Po każdej zmianie, wydajemy informację na naszym blogu i zamiast 1-2 dziennie, pojawiałyby się na nim 100 drobnych artykułów.

Czy oferujemy Support Premium?

Tak. Zanim go omówimy, opowiedzmy jak to wyglądało kiedyś, bo zapewne o tym w pierwszym odruchu pomyślałeś. Dawno temu posiadaliśmy możliwość wykupienia za dodatkową opłatą tzw. Supportu Corporate. W zamian za stałą, dodatkową kwotę, jeden z najbardziej doświadczonych konsultantów supportu, miał własny numer komórkowy, na który dzwonili przypisani mu klienci. Opcjonalnie mogli oni też dzwonić w soboty. Konsultant był zmotywowany dodatkową premią. Niestety ten system nie wytrzymał próby czasu, bo:

1. Najważniejszym ograniczeniem jest percepcja jednej osoby. Jedna osoba do kontaktu, w tak złożonym i multi-specjalnościowym środowisku jakim jest e-commerce po prostu nie działa. Każdy z pracujących w IAI doskonale wie, że można znać się bardzo dobrze tylko na części spraw, albo ogólnie orientować się we wszystkim. Kompletne wiadomości mają jedynie dyrektorzy, którzy za to nie potrafią precyzyjnie odpowiadać na poziomie wymaganym dla supportu. Dlatego po czasie odkryliśmy, że klienci którzy powinni mieć lepszą usługę, działają w sposób bardzo ograniczony, nie korzystając z innych obszarów systemu i rozwiązań, których dany opiekun nie znał.
2. Czasami opiekun musiał wziąć wolne (np. na 2-tygodniowy urlop lub 8-tygodniowe zwolnienie lekarskie). To rodziło duże problemy z zastępowalnością.
3. Trudno było zarządzać nam priorytetami. Każdy opiekun miał więcej niż 1 klienta, a gdy klient dzwonił na numer komórkowy i nie rozmawiał w ciągu np. 30 minut, denerwował się. To samo dotyczy tego, że opiekun danego sklepu powinien również mieć czas na pracę z pozostałymi klientami ze „zwykłej infolinii”. Inaczej sam support musiałby kosztować kilka-kilkanaście tysięcy miesięcznie. Trudno też było technicznie połączyć, aby dana osoba w czasie gdy pracuje przez telefon komórkowy nie miała łączonych rozmów z infolinią.

Dlatego po paru latach prób udoskonalania tej oferty, stwierdziliśmy, że należy to zorganizować inaczej, bo to co miało pomagać dużym klientom, wcale im nie służyło i tych parę lat pokazało nam to jasno w statystykach. Za to klienci, którzy korzystali ze „zwykłego supportu” rozwijali się szybciej, mimo iż czasami mogli odnieść wrażenie, że tak nie jest. Różnorodność perspektyw i „więcej oczu” patrzących na sprawę sprzyjało wypracowywaniu lepszych i tańszych rozwiązań.

Obecnie chcemy w szczególny sposób docenić dużych klientów i są oni objęci tzw. Supportem Premium. Oprócz „zwykłego supportu” w ramach tej obsługi zawarte jest posiadanie tzw. koordynatora, który nadzoruje wszystkie większe zmiany, strategię rozwoju, wdrażania nowości itp. Koordynator ten okresowo dokonuje przeglądu sklepu klienta i przesyła swoje sugestie dotyczące udoskonalień lub podsyła dodatkowe informacje i analizy odnośnie wprowadzanych przez nas zmian i ich wpływu na sklep swojego klienta. Koordynator dostępny jest pod dedykowanym numerem wewnętrznym infolinii i możesz do niego dzwonić bezpośrednio. Do koordynatora domyślnie trafiają też typy spraw, które nie mają zdefiniowanych ekspertów. Tym samym łączymy dobre strony obu ofert.

Aby skorzystać z tej usługi, po prostu podnieś plan abonamentowy do DEDICATED CLOUD 16 lub wyższego, a usługa ta zostanie automatycznie aktywowana.

Co zrobić gdy doświadczam błędu krytycznego?

Jak pisaliśmy wcześniej, błędy dzielimy na krytyczne i niekrytyczne. Krytyczny błąd to taki, który uniemożliwia składanie zamówień lub wysyłkę zamówień (w terminie) oraz to, czy problem da się ominąć (tzw. Workaround). Jeżeli np. nie można zaksięgować wpłat grupowo, a można to zrobić pojedynczo, taki błąd nie będzie krytycznym. Oczywiście, będzie to niedogodnością, że musisz kliknąć kilka razy więcej, ale nie jest to błąd krytyczny. Jeżeli błąd istotnie wpływa na Twoją pracę, a początkowo nie jest on zakwalifikowany jako krytyczny, koniecznie zadaj sobie trud wyjaśnienia konsultantowi supportu, czemu sprawa jest ważna. Priorytetyzacja błędów jest normalna i staramy się określać priorytet zawsze uwzględniając Twoją sytuację. Jeżeli jednak nie zareagujesz na błędnie nadany normalny priorytet, wtedy my również prawdopodobnie nie zmienimy go sami.

Błędy krytyczne mogą mieć 2 podłoża:

1. **Serwerowe** – nasze serwery bardzo rzadko psują się, ponieważ używamy wyłącznie sprzętu klasy enterprise. Jednakże na serwerze zainstalowanych jest szereg usług jak baza danych, serwer WWW. Może skończyć się miejsce na dysku, zasoby itp. Jeżeli występuje tego typu usterka najczęściej nasz system monitoringu podejmuje automatycznie odpowiednie działanie typu restart danej usługi. W razie niepowodzenia (co po latach udoskonalania występuje niezmiernie rzadko) powiadamia administratorów. Gdybyś doświadczał tej niezmiernie rzadkiej w IdoSell sytuacji, że Twój sklep nie działa, napisz na adres admin@iai-sa.com. Warto to zrobić, aby mieć pewność, że na pewno zauważyliśmy ten fakt. Ten e-mail obsługiwany jest bezpośrednio przez administratorów serwerów 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Dlatego na ten adres nie wysyłaj żadnych innych zgłoszeń, nawet tych krytycznych jak problem z wygenerowaniem etykiety kuriera. Jeżeli serwery działają, nasi administratorzy serwerów w niczym innym Ci nie pomogą.
2. **Programistyczne** – nasze programy mogą napotkać na różnego rodzaju trudności, leżące albo poza nami (problemy w połączeniu z jakimś API, co można sprawdzić samodzielnie w Dziennikach zdarzeń) lub w naszych zmianach lub starych, zamaskowanych błędach. **Jeżeli jakaś zmiana spowodowała u Ciebie błąd i jest to błąd krytyczny, koniecznie zgłoś go telefonicznie, dzięki czemu nie zostanie on niezauważony. Najlepiej wtedy zgłosić to także komunikatem, a podczas rozmowy podać numer tego komunikatu.** Warto w tym momencie dodać, że ze względów bezpieczeństwa nie nagrywamy zmian nie będących pilnymi poprawkami (tzw. Hotfix) w inne dni niż poniedziałek-czwartek w godzinach porannych o ile nie są to dni bezpośrednio przed świętem. Jeżeli coś samo z siebie przestało działać w sobotę, to w tej sytuacji najlepiej w pierwszej kolejności przypomnieć sobie co się zmieniło i w pierwszej kolejności cofnąć zmiany w konfiguracji lub zamówienia do stanu poprzedniego, co sprawi że błąd przestanie być krytyczny. **Na okoliczność takich problemów, zawsze warto wcześniej sprawdzić nową konfigurację i nie zostawiać wprowadzania zmian na ostatni moment.** Jeżeli na przykład zawsze stosujesz dany scenariusz promocji, będzie on działał niezmiennie. Jeżeli jednak nigdy danej promocji nie stosowałeś, załóż, że może to być nieobsłużony przypadek i sprawdź ją wcześniej np. na jednym towarze lub wprowadzaj zmiany w godzinach pracy naszego działu

IT. W przypadku wystąpienia jakiejś komplikacji, wprowadzenie zmian będzie wymagało zmian programistycznych i wydania nowej wersji systemu, co nie będzie wprowadzone przez administratorów lub support samodzielnie.

Przypomnijmy raz jeszcze: to co jest dla Ciebie krytyczne, dla nas nie musi takim się wydawać. Dlatego warto abyś zawsze wyjaśniał, czy i jeżeli jest, to dlaczego, ten błąd jest dla Ciebie krytyczny. Np. dla nas nie jest oczywiste, że ten błąd uniemożliwia w warunkach Twojej firmy wysłanie terminowe paczek.

Co jeżeli potrzebujesz pilnie zmian dedykowanych lub nietypowych zmian dla Twojego sklepu?

Wszystko to co do tego momentu opisaliśmy, to tzw. „podstawowy support w cenie abonamentu”. Możesz zgłaszać tysiące drobnych błędów, tysiące ulepszeń i zadawać tysiące pytań i to wszystko w każdym, nawet najtańszym abonamencie Smart CLOUD kosztującym w pierwszym roku 25zł netto miesięcznie. Jeżeli ktoś z supportu, odpowiada Ci, że „nie ma takiej funkcji” to znaczy, że tylko poinformował Ciebie, że nie ma tej funkcji teraz. Ale przecież możemy ją dodać. Prawda?

Jeżeli opierasz wdrożenie jakiejś większej zmiany lub strategii na „zwykłych zgłoszeniach supportowych” to może zająć wiele lat, zanim zbudujesz komplet potrzebnych zmian. Dlatego odradzamy w dużych firmach takie podejście, które doprowadzi tylko do mylnego wrażenia, że „własny zespół programistyczny rozwijający open source byłby lepszy. Dlatego gdy potrzebujesz aby Twoje zmiany zostały potraktowane bardziej kompleksowo i priorytetowo, bo:

1. Potrzebujesz zrealizować większy projekt np. przemieścić do IdoSell Shop, prowadzić sprzedaż na Allegro, eBay, Amazon
2. Potrzebujesz uruchomić nietypową sprzedaż omnichannel
3. Potrzebujesz wdrożyć i zintegrować system WMS, ERP lub inny
4. Potrzebujesz stworzyć indywidualne narzędzie raportowe, analizę, zmiany do API itp.

Jeżeli masz tego typu potrzebę to „darmowe usługi” mogą nie dać Ci tego efektu, jaki pożądasz lub uzyskanie wszystkich elementów może zająć kilka lat. Podobnie, jak pobranie i zainstalowanie Presty czy Magento nie wdroży indywidualnych zmian, tylko będziesz potrzebował znaleźć programistów, którzy takie zmiany wprowadzą. Jak napisaliśmy wcześniej, różne moduły będą przebudowywane w różnym czasie i o ile któraś ze zmian nie została uznana za zbyt mało potrzebną (bo np. pytałeś o to tylko Ty) i jednocześnie kosztowną (np. jej wykonanie kosztuje 100 tys. złotych), to po prostu tak może się zdarzyć, że nie zostanie wprowadzona zbyt szybko. Nasz wykwalifikowany zespół IT, który odpowiada za aktualizację Twojego systemu, codziennie dba abyś miał lepsze narzędzie do pracy.

Dlatego jeżeli potrzebujesz konkretnej jednej lub wielu funkcjonalności, oferujemy obok supportu cały zestaw dodatkowych usług:

1. Możesz omówić z nami twarzą w twarz lub przy pomocy telekonferencji strategię zmian, przeskolić siebie lub omówić rekomendacje.
2. Jeżeli szkolenie nie rozwiąże Twojego problemu, możesz zlecić przeanalizowanie i opracowanie koncepcji, a następnie opracowania prostej lub złożonej specyfikacji zmian.
3. Jeżeli prace wymagają wielu elementów, potrzebnych na dany moment, wtedy możemy w oparciu o przygotowaną specyfikację podpisać umowę projektową, która zagwarantuje Ci wprowadzenie zmian w określonym czasie i koszcie

Aby skorzystać z tych usług, wystarczy, że o nie poprosisz. Zupełnie jakbyś wypowiedział zaklęcie „sezame otwórz się”. Zlecając nam takie zmiany, to Ty wyznaczasz zakres. Nie potrzebujesz do nich zmieniać planu abonamentowego, migrować danych itp. A wszystko co do tej pory zrobiłeś, będzie prawdopodobnie doskonale działało razem ze zmianami, jakie wprowadzimy na Twoje zamówienie. Najlepszą osobą do kontaktu będzie Twój opiekun, czyli osoba z zespołu sprzedaży i wdrożeń. A jeżeli nie jesteś pewien, kto jest takim opiekunem, możesz stworzyć nowy komunikat w tej sprawie, wyjaśniając co chcesz osiągnąć i prosząc o kontakt odpowiednią osobę. My sami zadamy o wyznaczenie najlepszej osoby i skontaktuje się ona z Tobą we wskazany sposób.



Jedna z telekonferencji / spotkań omawiających większe zmiany dla dużego klienta.

Przypomnijmy: konsultant supportu nie zawsze połączy kolejne zgłoszenia z tym, że potrzebujesz kompleksowego zestawu zmian w celu zbudowania większej strategii. Dlatego koniecznie, w przypadku chęci połączenia prac w projekt, poproś o niego.

Podsumowanie

Wszystko to co opisaliśmy w tym poradniku pozwala na elastyczne funkcjonowanie. Możesz mieć zarówno zalety open source (nieograniczone możliwości) jak i SaaS (niskie koszty, gotowe rozwiązania, wyższa jakość na starcie). Wszystko to w przewidywalnym koszcie, znacznie niższym od zatrudnienia coraz większego i droższego zespołu specjalistów IT od e-commerce. Model SaaS daje Ci potężne oszczędności. Dzięki ofercie IdoSell Shop otrzymujesz także zalety agencyjne, czyli możliwość wykonywania wszystkiego w jednym miejscu. Warto zatem zrozumieć jak poszczególne obszary działalności funkcjonują i postarać się nam przekazać w sposób zrozumiały swoje potrzeby. Jeżeli zapytasz o coś jednego konsultanta i drugiego, to oni tego nie połączą w jedną całość. A nie zlecając analizy, opracowania i wprowadzenia potrzebnych zmian, tak jakbyś to musiał zrobić w open source, nie korzystasz z unikalnej możliwości jaką jest to, że producent systemu SaaS jednocześnie oferuje Ci własny nadzór, zmiany i obejmuje zmiany gwarancją taką jak cały system.

Wybierając IdoSell, wybierasz najbardziej elastyczne rozwiązanie na rynku. Mamy nadzieję, że powyższy opis Cię w tym utwierdził. A jeżeli chciałbyś zobaczyć jak pracujemy w praktyce, zapraszamy Cię na spotkanie lub szkolenie do naszej siedziby. Chętnie oprowadzimy Cię i pokażemy jak bardzo kochamy pomagać naszym klientom.