



Чек-лист заказчика поддержки Битрикс24

Что спросить у подрядчика и как проверить результат

Поддержка Битрикс24 — это абонентские отношения на месяцы вперёд. Продумайте, что вы уже знаете о будущем подрядчике, а что стоит выяснить до подписания договора.

Блок 1. Что должно быть в договоре

- ☐ Зафиксировано время реакции на обращения по тарифу
- ☐ Указано, сколько часов доработок входит в абонентскую плату
- ☐ Прописано, что происходит с неиспользованными часами — сгорают или переносятся
- ☐ Указано, кто отвечает за резервное копирование портала
- ☐ Есть пункт про доступ к portalу и правам администратора

Блок 2. Что спросить до старта

- ☐ Как распределяются часы — на разработку, консультации, мелкие правки
- ☐ Кто закреплён за вашим порталом — один специалист или разные каждый раз
- ☐ Как подаются заявки — в таск-трекере, по почте, в чате
- ☐ Что делать, если часов по тарифу не хватило в конкретном месяце

Блок 3. Тревожные признаки

- ☐ Не могут назвать конкретное время реакции — только «быстро»
- ☐ Нет мониторинга доступности портала 24/7
- ☐ Резервные копии хранятся только у подрядчика, доступа у вас нет
- ☐ Ежемесячный отчёт не предусмотрен вообще

Блок 4. Как контролировать в процессе

- ☐ Резервные копии доступны вам, а не только подрядчику
- ☐ В отчёте видно, сколько часов потрачено и на что
- ☐ Заявки не теряются — у каждой есть статус и срок
- ☐ Мониторинг реально уведомляет о проблемах, а не просто числится в тарифе



Блок 5. Когда переходить на тариф выше

- ☐ Часы по тарифу регулярно заканчиваются раньше конца месяца
- ☐ Время реакции по тарифу не устраивает при инцидентах
- ☐ Планируется регулярная, а не разовая доработка функционала
- ☐ Число сотрудников в портале выросло, вырос и поток обращений

Большинство «да» — вы готовы к разговору с подрядчиком на равных.

Много «нет» — это нормально, именно эти вопросы стоит задать на первой встрече.

Остались вопросы по любому пункту — можем разобрать их на бесплатной консультации, 15 минут.

4 причины, по которым поддержка Битрикс24 не окупается

Ошибки, которые чаще всего встречаем со стороны заказчика

1. Тариф выбран наугад, без оценки объёма задач

Берут минимальный тариф «на всякий случай», а потом каждый месяц доплачивают за превышение часов — по факту выходит дороже тарифа выше.

2. Нет единого места для заявок

Обращения идут кто в чат, кто по почте, кто звонком — часть теряется, часть дублируется. Учёт часов расходуется с реальной работой.

3. Никто не смотрит ежемесячный отчёт

Отчёт приходит и остаётся непрочитанным. Не видно, что сделано, что съело больше всего часов, и стоит ли менять тариф.

4. Мониторинг есть, а реагировать некому

Уведомление о проблеме приходит, но со стороны заказчика нет ответственного, который передаст его подрядчику быстро. Время реакции по тарифу считается с момента обращения, а не сбоя.



Если что-то из списка про вас — это решаемо при пересмотре тарифа или процесса.
Если только выбираете подрядчика — эти четыре пункта стоит проговорить заранее.

Как мы поддерживаем Битрикс24

Коротко о том, как устроена работа

1. Мониторинг и резервное копирование

Отслеживаем доступность портала 24/7, делаем резервные копии в облако и на отдельный сервер еженедельно.

2. Обработка заявок

Заявки поступают в единую систему, время реакции фиксировано по тарифу — от 2 до 8 часов.

3. Доработки и консультации

Часы тарифа идут на настройку, программирование, разработку функционала и консультации по системе.

4. Отчётность

Ежемесячный отчёт: что сделано, сколько часов потрачено, рекомендации по развитию портала.

Почему компании выбирают нас

- 20 лет на рынке веб-разработки, более 1000 реализованных проектов
- Золотой партнёр 1С-Битрикс
- Мониторинг доступности портала 24/7
- Резервные копии в двух местах — облако и отдельный сервер
- Фиксированное время реакции по каждому тарифу

Как с нами связаться

Телефон: 8-800-775-02-81 (бесплатно по России)

Телефон: +7-495-966-18-50



АЛМА

ИНН:

3255044948

8-800-775-02-81

Telegram: [+7-980-334-83-92](https://t.me/+79803348392)

alma-com.ru

e-mail: box@alma-com.ru

Telegram: +7-980-334-83-92

E-mail: box@alma-com.ru

Сайт: alma-com.ru

Спасибо, что прочитали до конца — будем рады обсудить ваш проект.