Памятка любимому клиенту!

СТАРК



Здравствуйте!

Меня зовут Бажан Сергей,
я — директор компании
СТАРК. Рад приветствовать вас!

Прежде всего, хочу поблагодарить
за выбор нашей компании.
Мы сделали всё возможное,
чтобы выстроить максимально
эффективную систему решения
ваших IT-задач.

Эта памятка поможет сделать
наше взаимодействие понятным,
комфортным и предсказуемым.

Способы коммуникации с нами



1С·КОННЕКТ

При заключении договора менеджер регистрирует вас в программе 1С-Коннект. Каждому клиенту закреплено два специалиста — они лучше других знают вашу инфраструктуру и особенности учёта. Два сотрудника назначаются на случай отпусков, болезней или других причин отсутствия одного из них.

Через Коннект наши специалисты могут удалённо подключиться к вашему компьютеру без установки дополнительного ПО (вроде AnyDesk или TeamViewer). Диалог можно передать нужному сотруднику, а руководители отделов могут наблюдать за процессом.

Рекомендуем использовать 1С-Коннект как основной канал связи.

ТЕЛЕФОН

У нас три номера:

Иваново	**+7 (4932) 581-500**
Н. Новгород	**+7 (831) 238-92-34**
Мобильный	**+7 (920) 674-92-99**

Все номера подключены к одной АТС с единым голосовым меню и общей телефонией. Звонки записываются.

Для срочных вопросов и связи с вашими сопровождающими менеджерами.

ПОЧТА

Адреса для технической поддержки:

support@ivstark.ru **sup@ivstark.ru**

Используйте почту для описания проектных задач и отправки документации.

Виды работ

Консультации

Решение вопросов без вмешательства в программный код

Программирование

Работы, требующие изменения или написания кода

Проектные задачи

Задачи, для которых составляется техническое задание и смета

Как проходят консультации и программирование?

- Выполняются до получения результата, без предварительных согласований
- В начале каждого месяца вы получаете отчёт и счёт за прошлый месяц: описание работ, затраченное время
- Если возникнут вопросы — просим оперативно связаться с нами (в соответствии с условиями договора)

Обратите внимание:
мы фиксируем все коммуникации (почта, телефон, Коннект), но специалисты решают множество задач — детали со временем могут стираться из памяти

Возможности для контроля

- Через менеджера можно установить временной лимит на задачу. При его превышении мы свяжемся с вами для согласования дальнейших действий
- По запросу настраивается еженедельная рассылка текущих задач, находящихся в работе
- Все работы, связанные с программированием, проходят совместно с тестировщиком — это повышает качество результата

Проектные задачи

Такие задачи всегда сопровождаются техническим заданием и фиксированной стоимостью. Это позволяет прогнозировать сроки и бюджет

Используйте **проектный формат** только для крупных задач, так как в них задействованы дополнительные сотрудники (сметчик, менеджер проекта, менеджер по продажам), что делает их дороже, чем обычные консультации или программирование.

Принцип работы «под ключ»



Мы стремимся минимизировать зависимость от внешних факторов и сторонних компаний. Поэтому большинство задач выполняем «под ключ»:



Отдел продаж может предложить проверенное оборудование и ПО



Отдел системных администраторов готов взять на себя задачи в своей сфере



У нас есть успешный опыт работы как с **штатными IT-специалистами**, так и с **внешними подрядчиками** и смежными организациями

Дополнительная информация

Мы не принимаем и не обрабатываем задачи через каналы, не указанные выше. Например, Telegram-чаты — они не обеспечивают контроль, ответственность и прозрачность. Обращения там не закрепляются за конкретными сотрудниками, задачи могут потеряться.

Для обеспечения качества услуг просим придерживаться согласованных каналов связи.

Наши 1С-специалисты не выезжают на объекты — они работают удалённо из офиса. Это связано с тем, что команда охватывает два региона, и поездки часто оказываются нецелесообразными или слишком затратными.



При необходимости на объект выезжают системные администраторы

Telegram-канал

Мы публикуем здесь важные новости по 1С, маркировке, маркетплейсам, информационной безопасности, розничной и оптовой торговле.

Это быстрый способ получать актуальную информацию от нас.

t.me/ivstark_ru
Подписывайтесь на наш канал

СТАРК

Ещё раз благодарим, что выбрали нас в качестве основного IT-партнёра.
Если возникнут вопросы - обращайтесь к Вашему менеджеру.
В случае необходимости пишите мне лично: **admin@ivstark.ru**

Хорошего вам дня! *С уважением, Сергей Бажан. Директор СТАРК*

Отзывы о нас

Благодарим ООО «Старк» за отличное выполнение своих обязательств, зарекомендовавшего себя в роли ключевого, надёжного партнёра. За оперативность и своевременное решение вопросов выражаем Вашей компании свою признательность и уважение!

Иванова Галина,
директор

Stasia bedlinen collection

Выражаем искреннюю благодарность за качественное выполнение работ по обслуживанию. Профессионализм специалистов компании, индивидуальный подход в разрешении нестандартных ситуаций обеспечивает стабильную работу нашей ГК «Заречье».

Виноградова Анастасия,
главный бухгалтер

Заречье

Многолетнее сотрудничество с ООО «Старк» обеспечивает нашей компании стабильную и надежную поддержку программных продуктов 1С. Специалисты с опытом работы в различных областях информационных технологий помогают решать возникающие вопросы и оказывают квалифицированную техническую и консультационную поддержку.

Енин Матвей,
директор

matex

В 2025 году — юбилей нашего партнерства с командой компании «Старк». Ответственность, доброжелательность, профессионализм — вот три главные характеристики этого партнёра. Всегда подскажут, помогут, направят и поддержат. Спасибо за 10 лет совместной работы, пусть впереди будет еще не менее двадцати! Стабильность — признак мастерства!

Алтухова Елена,
управляющая

ГаражЪ

Благодаря «Старкам» есть стабильно работающая IT-структура; есть соблюдаемые правила в области безопасности; есть уверенность, что угрозы, связанные с вирусами и несанкционированным доступом, будут отработаны сразу, как о них станет известно. Работаем давно, больше пяти лет, бизнес по оборотам и сложности вырос раза в четыре. Всё работает.

Титов Михаил,
генеральный директор

Reztsoff

С компанией «Старк» работаем с незапамятных времен в части администрирования и 1С. Надежный поставщик услуг с ответственным подходом к делу. Что для нас важно — это стабильная команда сотрудников, а это значит, что и компания в целом стабильная. Всегда готовы пойти навстречу клиентам и решить любой вопрос.

Михейкина Алёна,
учредитель

атмосфера