

Формула успеха: клиент=партнер

EUnet Latvia - национальный оператор европейской сети EUnet, входящей в структуру KPNQwest. Это единственный Интернет-провайдер в Латвии, в распоряжении которого не просто канал в Интернет, а целая пан-Европейская инфраструктура с единым центром управления. Компании-владельцы KPNQwest вкладывают многомиллионные средства в развитие и поддержку своей сети на уровне требований третьего тысячелетия. А национальные операторы имеют возможность уделять больше внимания обслуживанию клиентов, создавать привлекательные тарифные планы и предлагать комплексные услуги.

У клиента лишних денег не бывает. При выборе тарифного плана главная задача абонента - не переплатить. Но если собственного опыта работы в Интернете еще нет, то оценить свои потребности заранее очень трудно. В EUnet Latvia давно поняли, что выгода клиента всегда оборачивается выгодой для фирмы, хотя бы потому, что клиент остается на долгие годы. Поэтому здесь вам не будут навязывать самый дорогой сервис, а постараются подобрать подходящий именно для вас. Оценить правильность выбора поможет сервер статистики, на котором клиент может ежедневно контролировать свою работу и затраты. Тарифный план можно менять ежемесячно, и зачастую сотрудники абонентской службы EUnet Latvia сами звонят клиенту и предлагают перейти на более выгодный для него тариф. Вообще, индивидуальный подход к клиентам - это стиль обслуживания в EUnet Latvia. Например, клиентам, аккуратно оплачивающим счета, могут пойти навстречу и сделать перерасчет по более низкому тарифу или предоставить больший кредит. Абонентов, имеющих постоянное подключение к Интернету, обслуживают персональные менеджеры, курирующие все вопросы - и технические, и финансовые.

...и кое-что бесплатно. Многие дополнительные удобства EUnet Latvia предоставляет бесплатно всем своим клиентам, независимо от выбранного тарифного плана. К примеру, не берется плата за дополнительные e-mail адреса, сколько бы клиенту их не потребовалось. Бесплатно можно заказать переадресацию электронных писем с адреса клиента на любой другой адрес, постоянно или на время. Можно завести несколько синонимов одного и того же адреса. Можно, наконец, организовать автоответчик, который автоматически будет посылать сообщения всем, кто пришлет вам e-mail. Не надо платить за домен третьего уровня: ваш e-mail адрес может иметь вид <user>@<firma>.eunet.lv, а адрес вашей домашней странички - www.<firma>.eunet.lv. Если же клиент желает зарегистрировать свой домен второго уровня <firma>.lv, то заплатить придется только сумму, которую требует регистрирующая организация. Процедуру регистрации и поддержку домена возьмет на себя EUnet Latvia.

Проблемы клиента решает провайдер. А не наоборот. В EUnet Latvia считают, что клиент не обязан уметь устанавливать и настраивать программы для работы с Интернетом. Он может вообще ничего об этом не знать, и это не должно быть препятствием для использования Интернета. Даже если Интернет-провайдер утверждает, что установить на компьютере пакет программ - это "очень просто", клиенту на это может потребоваться немало времени и сил. Поэтому подключение нового абонента - это не просто регистрация в сети. Специалист EUnet Latvia приедет к клиенту в офис или домой, грамотно выполнит все работы, расскажет как пользоваться программой, ответит на все вопросы. Все это делается бесплатно, но это не благотворительность, а трезвый расчет: затраты фирмы окупятся, если клиент будет пользоваться Интернетом без проблем. Кстати, по этой же причине в

EUnet Latvia не видит необходимости в круглосуточном телефоне технической поддержки. Ведь если клиент звонит ночью, значит, фирма плохо сделала свою работу днем.

Каким классом Вы “летите” в Интернет? EUnet Latvia предоставляет своим абонентам современнейший сервис - Business Class Internet - по вполне конкурентоспособным ценам. Но было бы ошибкой не учитывать то, что пользоваться Интернетом хотят не только фирмы, но и частные лица. Для них придуманы специальные “домашние” тарифы и даже создан более простой и дешевый уровень сервиса - Economy Class Internet. Конечно, скорость передачи данных может быть ниже, чем в Business Class, но это подходящий выбор, например, для любителей чатов, а также для тех абонентов, кто вынужден пользоваться аналоговой телефонной линией. Для тех же, кто желает навсегда избавиться от “телефонной зависимости”, предназначен новый проект Soho Internet (<http://soho.eunet.lv>) - подключение домашнего компьютера к Интернету через radiolink. Проект предполагает активное участие абонентов в его реализации, здесь клиент действительно становится партнером EUnet Latvia, потому что у них есть общая цель - окупить затраченные средства и сделать проект выгодным для всех участников.

EUnet Latvia
Arhitektu iela 1
Tālr. 7210909
Fakss 7326513
e-mail: info@eunet.lv
www.eunet.lv