



Mogłoby się wydawać, że wybór Panelu Klienta nie ma istotnego znaczenia przy zamówieniu produktów u konkretnego usługodawcy. Jednak warto zwrócić uwagę na kilka istotnych szczegółów, które zwiększą nie tylko nasze możliwości, ale i satysfakcję z użytkowania zamówionych usług. Jest to wyjątkowo ważne w przypadku usług wirtualnych, z którymi nie mamy bezpośrednio styczności, a wszelkie modyfikacje odbywają się on-line.

Pierwszym aspektem jest bez wątpienia ilość operacji jaką można wykonać samodzielnie poprzez Panel Klienta. Możliwość dokonania płatności on-line, zmiana danych kontaktowych, przekierowanie domeny czy zmiana haseł – to tylko niektóre z licznych funkcji, jakie powinien posiadać Panel Klienta. Im więcej opcji jest dostępnych, tym szybciej Klient może we własnym zakresie wykonać pewne czynności bez konieczności kontaktowania się z Biurem Obsługi Klienta. Pozwala to na szybkie i precyzyjne wprowadzenie zmian zgodnie ze swoimi preferencjami. Na przykład w Panelu Klienta serwisu nazwa.pl, istnieje możliwość przeniesienia on-line wybranych usług (serwera czy domeny) pomiędzy kontami użytkowników. Przeniesienie usługi jest przydatne szczególnie w przypadku, gdy faktury mają być wystawiane na inny podmiot np. na firmę.

Kolejną kluczową kwestią jest przejrzyste Centrum Pomocy, zawierające obszerne informacje na temat świadczonych usług i procedur związanych z ich obsługą. Przydatne są także poradniki opisujące konfigurację kont pocztowych czy obsługę oprogramowania. Zagadnienia w Centrum Pomocy powinny być posegregowane tematycznie - tak, aby Klient mógł w prosty sposób odnaleźć informacje, które go interesują. Usługodawca powinien zastanowić się również nad dodaniem wpisów w formie „Krok po kroku” (w serwisie nazwa.pl tak opisany jest proces zamówienia domeny i serwera), co znacznie ułatwia Klientom wykonanie pewnych czynności samodzielnie.

Obok funkcjonalności, niezwykle ważne jest również bezpieczeństwo Panelu Klienta. Zabezpieczenia stosowane przez usługodawców, powinny w jak najlepszy sposób chronić dane i usługi Klientów. Szczególnie istotne są tzw. mierniki haseł, które narzucają użytkownikowi wprowadzenie hasła o określonych parametrach. Podczas zakładania konta w serwisie nazwa.pl konieczne jest podanie hasła składającego się z minimum 8 znaków, zawierającego co najmniej dwie duże litery, jedną małą oraz znak specjalny bądź cyfrę. Takie wymogi eliminują podawanie haseł krótkich i prostych do rozszyfrowania.

Istotnym aspektem związanym z bezpieczeństwem, jest wylogowywanie użytkownika z Panelu Klienta po określonym czasie bezczynności. Jeżeli nie wykonujemy w Panelu Klienta żadnych operacji, system powinien automatycznie wylogować nas po około 5-10 minutach (dokładny czas jest ustalany indywidualnie przez usługodawcę). Opcja ta daje pewność, że niepowołane osoby nie będą miały wglądu w zawartość Panelu Klienta, nawet w przypadku naszej nieobecności przy komputerze.

*Autor: **Sebastian Pacanek** – Kierownik Biura Obsługi Klienta w NetArt (www.nazwa.pl). Z firmą związany od 5 lat. Zajmuje się organizacją i koordynacją pracy kilkudziesięcioosobowego zespołu. Nadzoruje zgodność realizacji usług oraz działań podległych pracowników z Systemem Zarządzania Jakością. Firma NetArt jest liderem rynku rejestracji domen i hostingu, zapewniając od 1997 roku kompleksową obsługę klientów w zakresie rejestracji oraz pośrednictwa sprzedaży domen internetowych, hostingu, a także tworzenia Stron WWW. NetArt posiada 30 % udziału w polskim rynku usług IT, obsługuje ponad milion Klientów oraz 500 tys. domen. Firma została także dwukrotnie wyróżniona Godłem „Firma Przyjazna Klientowi”.*

NetArt

[WIECEJ INFORMACJI z NetArt](#) (PRESS BOX)