

Интервью с Анной Бердичевской руководителем Eskhosting

2008-08-18 11:27:25



Интервью с Анной Бердичевской, руководителем компании [«Эскхостинг»](#), хостинг-провайдера, ведущего в последнее время агрессивную и достаточно успешную маркетинговую компанию в сегменте русскоязычного Интернета.

Здравствуйтесь, Анна. Расскажите историю появления названия Вашей компании. Кто и как его придумал?

Название компании Eskhosting появилось от аббревиатуры ESK = experience, skills, knowledge. В переводе с английского – опыт, знания, навыки, 3 «кита», на которых основывается любая работа. Появилось название в процессе мозгового штурма, когда мы подбирали доменное имя, было много вариантов, остановились на этом и не жалеем. Придумала название я.

Если бы к Вам обратился человек, ничего не смыслящий в Интернете, с вопросом: “Что такое хостинг? И зачем он вообще нужен?” Чтобы Вы ему ответили (без специальных терминов)?

Ко мне очень часто обращаются знакомые из офф-лайна с подобным вопросом, они никак не могут понять чем же я все-таки занимаюсь. Я объясняю в буквальном смысле слова на пальцах.

«Представь, что у тебя есть сайт. Сам по себе сайт работать не может. Для этого файлы сайта нужно загрузить на специальный компьютер (сервер), который имеет постоянное подключение к Интернет. Вот мы как раз и занимаемся тем, что у нас есть много таких компьютеров, а клиенты нам платят деньги за то, что занимают на них места файлами от своих сайтов».

Ваши сервера находятся в США. Влияет ли это как-нибудь на выдачу сайтов Ваших клиентов в поисковых системах Рунета?

Этот вопрос постоянно обсуждается на форуме о поисковых системах и каждый раз специалисты приходят к выводу, что нет, не влияет размещение сервера, на котором находится сайт на его выдачу. Влияет зона доменного имени и ссылки с русскоязычных сайтов для продвижения в Рунете. Наш корпоративный сайт также размещен на серверах в США и он отлично индексируется и занимает стабильные топ-позиции в выдаче.

Возможна ли оплата Ваших услуг через другие платежные системы, кроме WebMoney?

В настоящее время мы принимаем платежи в автоматическом режиме с помощью Webmoney и пластиковых карт Visa. Многие клиенты обращаются с просьбой оплатить Яндекс.Деньгами и мы, как клиент-ориентированная компания, удовлетворяем их пожелания. В настоящее время возможно оплатить услуги хостинга и регистрации доменных имен с помощью системы Яндекс.Деньги в рублях. С сентября этого года мы планируем автоматический прием денежных средств через Яндекс.Деньги, а также прием WMR.

При переходе от другого хостинг-провайдера компания “Эскхостинг” осуществляет бесплатный перенос блогов и веб-сайтов. Какое время это занимает?

Время на перенос зависит, безусловно, от объема сайтов, их количества и панели управления на

предыдущем хостинге. Приходится часто сталкиваться с самописными панелями или уникальными CMS. При переносе аккаунтов с cPanel перенос занимает не более 2-3 часов, далее как обычно требуется 24-48 часа для обновления DNS записей. В других случаях перенос занимает максимум 24-48 часов.

Есть ли какие-нибудь известные блоггеры зарубежного Интернета среди Ваших клиентов? Если да, то можете их перечислить?

Зарубежных блоггеров не могу назвать, так как их нет по достаточно объективным причинам. В буржунете идет война хостеров за каждого клиента, маркетинговые приемы создания и позиционирования тарифных планов доведены до абсурда и оверселлинга чистой воды (когда за центры продаются параметры выделенного сервера), например терабайты трафика и дискового пространства за 2 доллара. Мы в такой борьбе не принимаем участие и верим, что клиенты должны знать и понимать, что бесплатный сыр только в мышеловках^o

У вас работает круглосуточная Служба технической поддержки в режиме реального времени (он-лайн чат). Сложно ли было ее организовать?

В режиме реального времени кроме чата работает и почта и тикет-система. Она появилась изначально с момента открытия компании, не могу сказать что ее было сложно организовать. Для этого требуется только определенное количество работников службы тех поддержки и их желание и умение хорошо работать. Я считаю, с этим мы справились.

В он-лайн чате Вы достаточно часто лично отвечаете на вопросы. Например, я договорился с Вами об этом интервью напрямую именно через он-лайн чат^o

Что Вам это дает?

Ощущение, что я держу руку на пульсе, я знаю потребности клиентов и их мнение «из первых рук». Я не только сама часто отвечаю в чате (практически каждый день по 6-8 часов), но и осуществляю прямые звонки клиентам. Клиенты часто очень признательны за внимание и звонки. Мне это нравится, я заряжаюсь позитивом.

Были ли в вашей практике какие-нибудь забавные или нестандартные случаи? Например, какой-нибудь, выходящий за рамки, вопрос от клиента?

Сложно вспомнить. Общение в чате строится на позитивных тонах, часто клиенты используют смайлики и сленговую лексику, говорят комплименты, просят адрес для отправки цветов или мороженого, так вот, общаемся, шутим^o. Многие клиенты есть у меня в ICQ и с некоторыми, мы стали действительно добрыми друзьями, так что общение иногда выходит за рамки клиент-хостер^o

Каковы по вашему мнению перспективы развития хостинга в будущем? В каком направлении он будет двигаться?

Я не верю в падение рынка хостинга, который предвещают через 2-3 года. Возможно действительно снижение темпов роста вследствие насыщения рынка. Но хорошие услуги всегда будут пользоваться спросом. Уже сейчас наряду с виртуальным хостингом становится все более и более популярны тарифы VPS и кластерные решения, думаю, этот рынок укрепитя и станет стабильным.

Ваша партнерская программа мне кажется довольно успешной в Рунете. Каков все-таки

процент клиентов от их общего числа, привлеченных через нее?

30 через партнерку против 70 стандартными рекламными способами.

Где успешнее работает партнерская программа: в Рунете или “буржунете”?

Наша лучше сработала в Рунете, опять-таки вследствие гипер-насыщенного рынка на Западе, где бонусы по партнерским программам достигают 150 долларов за 1 привлеченного клиента.

В конкурсе, проводимом вашей компанией [Хостинг для интересных блогов бесплатно](#); уже появились первые победители (5 блогов). Ожидаются ли в ближайшее время новые победители?

Все зависит от поданных заявок на участие в конкурсе. Если будут интересные блоги, то конечно, появятся и новые участники, которым будем предоставлен год бесплатного хостинга согласно условиям акции.

Можем ли мы ожидать введения каких-то новых услуг, тарифов и т.п. в ближайшее время?

Безусловно, мы находимся в постоянном развитии. Осенью планируется введение двух совершенно новых тарифных планов (подробности держим пока в секрете, все новости вы сможете своевременно узнавать на страницах корпоративного блога компании Эскхостинг <http://blog.eskhosting.ru>), могу только сказать, что один из тарифов не имеет аналогов в Рунете.

Будут увеличены параметры стандартных тарифов, добавлено количество доменных имен и трафика для каждого плана. Как я уже сказала, будут введены новые платежные системы для удобства оплаты и в долгосрочных планах до конца этого года – предоставление услуг VPS на серверах в ведущем европейском датацентре для крупных корпоративных клиентов.

А Вы ведете свой личный блог? Если да, то о чем он?

Какой же популярный блог-хостер без собственного блога? Веду, конечно. Мой блог исключительно авторский, мой мир, пишу я в нем, к моему большому сожалению, нерегулярно, но это приносит мне массу удовольствия. Свой личный блог я никак не продвигаю и не монетизирую, клиенты сами как-то находят, ставят ссылки, приятно.

<http://berdik.com>

Чем увлекаетесь кроме Интернета?

Вы знаете, Интернет настолько безграничен, что в нем можно сосредоточить массу увлечений. Например, я очень люблю кулинарию и «тусуюсь» на женских кулинарных порталах, люблю литературу, поэтому в свободное время обязательно читаю новые рецензии на книги, делаю покупки в книжных интернет-магазинах, люблю хорошее кино и опять же в Интернете черпаю полезные советы что посмотреть и скачиваю хорошие фильмы.

Люблю активные виды спорта – большой теннис и плавание, регулярно занимаюсь. А если так получится, что у меня полностью свободный день вдали от компьютера, я с удовольствием проведу его в компании мужа и собаки где-нибудь далеко за городом на природе, шашлыки, гамак, или просто полежать в тени дерева и ничего не делать – сейчас это мой любимый вид отдыха.

-
-
Спасибо за интервью. Удачи!

Сайт компании “Эскхостинг”: <http://www.eskhosting.ru>.

[создание сайтов](#)

[одноклассники](#)

okbm("", "")

fmates_member="FMC002928-01450"; fmates_c="eeeeee"; fmates_bc="eeeeee"; fmates_fc="000000";
fmates_ac="660033";