

Раздел 2. Обслуживание.

Перечень услуг.

Обслуживание и сотрудничество с компаниями в области поддержки и развития бренда.

Общие положения.

Обслуживание и сотрудничество проводится только по Техническому Заданию. Обслуживание и сотрудничество в рамках установленного описания работ и услуг проводится удаленно. Все работы не входящие в первоначальное соглашение регламентируются отдельно. Учитывая существование различных перечней работ, определяемых Заказчиком, сроки и отчетность определяются календарным месяцем. Переход на новый перечень осуществляется по истечении текущего месяца. Все отчетные и прочие документы подаются в течение 3 рабочих дней с момента окончания срока. Оплата производится перед началом работ.

Основные понятия.

Первоначально, в течение первых трех месяцев, разрабатывается общий график работ на **период**.

Период определяется датой начала работ и оканчивается **точкой контроля**.

Точкой контроля считается день или событие, по истечению трех месяцев с которого, можно определить общую среднюю активность обращений.

В течение работы подаются отчеты. Содержание отчетов определяется общим регламентом работ. Принятая практика:

1. Два общих ежемесячных отчета. Включает общий мониторинг состояния и проведения работ в рамках определенной концепции.
2. Квартальный итоговый отчет.

Работа строится на условном делении фирменного стиля и рекламной деятельности компании.

Условно принимается деление фирменного стиля компании на три основные категории.

1. Расходная полиграфия. К этому типу относятся: визитки, бланки, скотч, конверты.
2. Сувенирная продукция. В перечень входят сувениры компании и издаваемые относительно рекламных событий элементы фирменного стиля.
3. Рекламная полиграфия – издаваемые компанией рекламные материалы.

Приведенные три категории являются общими типами выполняемых работ.

Другие типы работ, относительно обслуживания компаний, можно условно разделить на следующие группы:

1. Разработка и подача объявлений и рекламных модулей.
2. Разработка общей рекламной концепции продвижения на период.
3. Анализ эффективности рекламной работы.
4. Работа со сторонними организациями по анализу новых рекламных площадей и изучению эффективности рекламы.
5. Работа с издательствами и типографиями в рамках утвержденного перечня задач и дополнительно не более 2 случаев в месяц.
6. Разработка общей необходимой документации для персонала для составления отчетности о рекламной деятельности.

Необходимо определить: приведенный перечень носит общий характер. Каждый тип работ может включать в себя несколько конкретных видов деятельности.

Пример:

«Разработка общей рекламной концепции на период» может включать:

- анализ и разработка общего вида рекламной периодики (объявления и модули)
- разработка концепции и описания новых путей
- разработка общей концепции выставочной деятельности (одна выставка)

В этот список не включены технические работы, определяющие создание непосредственно каждого этапа. Т.е. при выработке необходимости создания нового рекламного издания, работы по его созданию оплачиваются отдельно или включаются в перечень необходимых уже выполняемых работ в рамках обслуживания, исключая собой схожие задачи.

Пример:

Достигнута договоренность, что в рамках рекламы компании, ежемесячно выпускается буклет (т.е. это включено в ТЗ). Но работы в области разработки концепций привели к выводу, что нужно издать еще какое то издание, не включенное в ТЗ. Возможно два варианта сотрудничества.

1. Если новое издание периодическое, то возможен пересмотр ТЗ со следующего месяца работ.
2. Возможно исключить схожий объем из существующего ТЗ и заменить его на новый.

Второй пункт может быть разовой акцией и сохранить среднее ТЗ.

Таким образом, необходимо определить необходимый перечень работ на основе Технического Задания и присвоить их значения определенным выше группам.

Возможно следующее деление работ:

- верстка
- дизайн
- разработка концепции
- редизайн
- работа с бухгалтерией
- написание ТЗ
- написание документации
- отчетность
- планирование рекламы
- ведение сайта
- раскрутка сайта

Выполняемые работы.

Классифицировать работы можно по следующему принципу:

1. Базовое обслуживание.....\$900

Наименование	Описание	Количество	Примечание
Поддержка необходимой полиграфии	Необходимая полиграфия включает: - визитки - бланки - конверты - скотч - дополнительное наименование		
Поддержка рекламы	Поддержка подачи и разработка рекламных модулей в периодические тематические издания.	3	
Работа с типографиями	Работы по осуществлению сотрудничества с различными издательствами и типографиями. Контроль издания.		
Разработка концепций	Разработка на основе собранной статистики, плана продвижения рекламной деятельности.	2	
Разработка отчетов	Составление отчетов на основе статистики и рекомендаций для составления программ продвижения.	1	

2. Стандартное обслуживание.....\$1630

Наименование	Описание	Количество	Примечание
Поддержка необходимой полиграфии	Необходимая полиграфия включает: - визитки - бланки - конверты - скотч - дополнительное наименование		
Поддержка рекламы	Поддержка подачи и разработка рекламных модулей в периодические тематические издания.	3	
Работа с типографиями	Работы по осуществлению сотрудничества с различными издательствами и типографиями. Контроль издания.		
Разработка концепций	Разработка на основе собранной статистики, плана продвижения рекламной деятельности.	2	
Разработка отчетов	Составление отчетов на основе статистики и рекомендаций для составления программ продвижения.	1	

Создание на основе элементов ФС дополнительных элементов.	Перевод и переверстка визиток и бланков.	2	
Подготовка сезонов и дат	Разработка праздничных и знаковых сувениров и акций - новый год - рождество - дата фирмы - дополнительно	4	
Разработка и осуществление выставочных мероприятий	Разработка концепции и дизайна выставки и осуществление	1	
Работа с периодической рекламной полиграфией	Верстка заполнение и контроль издания полиграфии ФС	0.5	

3. Специальное обслуживание.....\$2350

Наименование	Описание	Количество	Примечание
Поддержка необходимой полиграфии	Необходимая полиграфия включает: - визитки - бланки - конверты - скотч - дополнительное наименование		
Поддержка рекламы	Поддержка подачи и разработка рекламных модулей в периодические тематические издания.	3	
Работа с типографиями	Работы по осуществлению сотрудничества с различными издательствами и типографиями. Контроль издания.		
Разработка концепций	Разработка на основе собранной статистики, плана продвижения рекламной деятельности.	2	
Разработка отчетов	Составление отчетов на основе статистики и рекомендаций для составления программ продвижения.	1	
Создание на основе элементов ФС дополнительных элементов.	Перевод и переверстка визиток и бланков.	2	
Подготовка сезонов и дат	Разработка праздничных и знаковых сувениров и акций - новый год - рождество - дата фирмы - дополнительно	4	
Разработка и осуществление выставочных	Разработка концепции и дизайна выставки и осуществление	2	

мероприятий			
Работа с периодической рекламной полиграфией	Верстка заполнение и контроль издания полиграфии ФС	0.5	
Создание и выпуск дополнительной полиграфии	Работа по созданию журналов и рекламных листовок, включая фото и верстку.	0.5	
Разработка новых элементов стиля	Разработка сезонных и годовых рекламных элементов, календарей	0.2	
Разработка дополнительных планов работ и контроль их осуществления	Работа с персоналом компании, работы по контролю выполнения утвержденных концепций.		

Электронное обслуживание.

Электронное обслуживание подразумевает поддержку всех внедренных систем и продуктов, размещенных в интернете.

Рекомендуемые типы:

Наименование	Описание	Цена	Примечания
1С	Обслуживание внедренной системы 1С. <ul style="list-style-type: none"> - 2 выезда/мес. - 6 часов программирования - отчетность - консультации 	540	
Сайт	Поддержка работы сайта. <ul style="list-style-type: none"> - доверстка - исправление сбоев - регистрация в новых системах - контроль содержимого - отчетность 	510	