Support och underhåll efter lanseringen

En hemsida är aldrig helt färdig. Efter lanseringen behöver den uppdateras, säkras och förbättras. Därför är det viktigt att veta vad som gäller för support och underhåll innan du köper.

Vad ingår?

Fråga leverantören vad som ingår efter lanseringen. Får du hjälp om något slutar fungera? Ingår tekniska uppdateringar? Kan du ringa och fråga om du inte vet hur du ändrar en text?

Underhållsavtal

Många leverantörer erbjuder underhållsavtal. De kan innehålla uppdateringar, säkerhetskopior, övervakning och ett visst antal timmar för ändringar. Läs noga vad som ingår och vad som räknas som extraarbete.

Svarstider

Hur snabbt får du hjälp om hemsidan går ner? En hemsida som ligger nere i flera dagar kan kosta förfrågningar och försäljning.

Göra själv eller anlita

Om du har en hemsida som du kan redigera själv kan du kopahemsida göra många ändringar utan hjälp. Men tekniska uppdateringar och säkerhet kräver ofta kunskap som det kan vara klokt att lämna till en leverantör.

Dokumentera

Ha en lista över inloggningar, leverantörer och avtal. Det gör det lättare att få hjälp snabbt.

Planera förbättringar

Gör en plan för hur hemsidan ska utvecklas. Nya tjänster, nya texter och förbättringar baserade på besöksstatistik håller hemsidan relevant.



Prioritera ärenden

Alla supportärenden är inte lika bråttom. En hemsida som har gått ner eller en kassa som inte fungerar är akut. En text som behöver ändras eller en bild som ska bytas kan vänta några dagar. Kom överens med leverantören om hur olika typer av ärenden prioriteras och hur snabbt de ska åtgärdas. Det gör att du vet vad du kan förvänta dig och att leverantören kan planera sitt arbete. Skriv gärna in prioriteringarna i underhållsavtalet. Om något är akut, ring hellre än mejla, så att ärendet inte blir liggande.

Det ger tydliga förväntningar för båda parter.

Utgå alltid från vad kunderna behöver när du fattar beslut om hemsidan.

Sammanfattning

Ta reda på vad som ingår i support och underhåll innan du köper, läs avtalen noga och planera för löpande förbättringar. En välskött hemsida håller köpa hemsida för småföretag längre och fungerar bättre.

Köpa Hemsida är en svensk guide för småföretag som ska beställa en ny hemsida. Här hittar du guider om kravspecifikation, offerter och lansering.