



# Стратегический инструмент удержания клиентов

Чернышов Алексей, компания «Бухфон»

## 1С-Коннект – это «облачный» сервис, который предоставляется всем 1С:Франчайзи:

- Систему работы с обращениями пользователей.
- Коммуникатор с функцией удаленного доступа к компьютеру.
- Генератор заявок (лидов) на предложения партнеров и сети 1С.

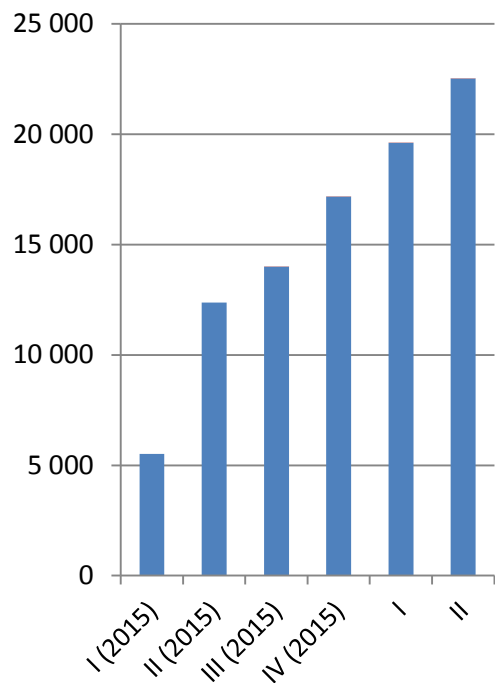


Примеры использования  
Online монитора 1С-Коннект партнерами

## 1С-Коннект позволяет партнерам:

- Повысить качество работы техподдержки – как следствие снизить отток клиентов.
- Увеличить допродажи – как следствие повысить средний чек.

Количество компаний-клиентов,  
подключенных к 1С-Коннект в СЗФО

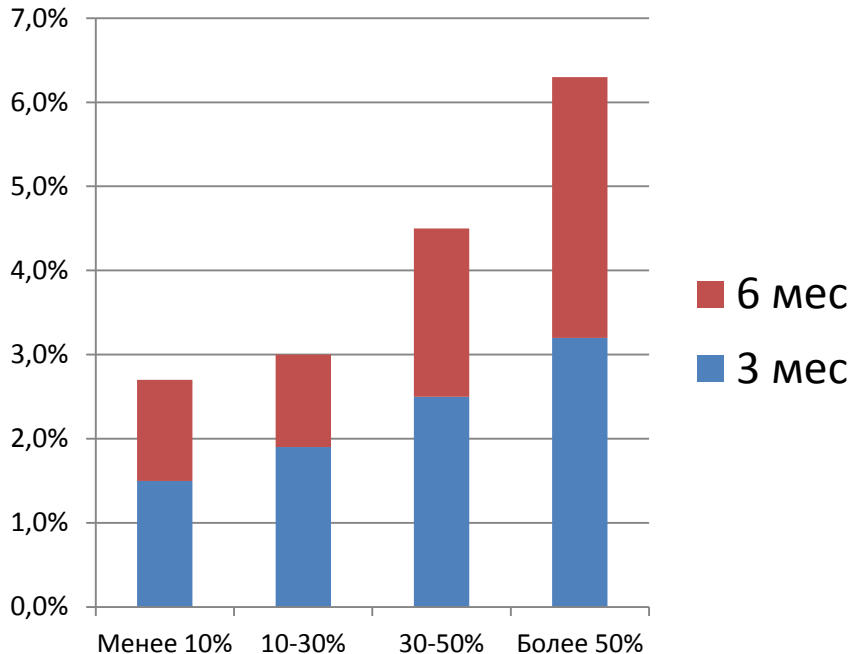


### Наиболее активные партнеры по 1С-Коннект в СЗФО:

- Логасофт Вологда
- Что делать Интеграция СПб
- АйТи Прогресс СПб
- НЕТ-Бюро СПб
- А-Элита Вологда
- ЦИТ Компьютер-Аудит Вологда
- Ажур Коми

Максимальное число подключенных клиентов у  
партнера – 1 342

Максимальное число клиентов, обращающихся через  
1С-Коннект за месяц – 66%



Распределение скорости роста КБ ИТС по % клиентов, обращающихся через 1С-Коннект. Анализ ЦС за 2015 год.

## Что нужно, чтобы лучше расти?

- Менее терять регулярных клиентов.
- Делать больше допродаж.

## Почему лучше растут?

- 1С-Коннект позволяет организовать поддержку любого продукта, с любого места и устройства.
- Качественная поддержка привязывает клиента к сервисной компании и к инструменту.
- Лояльность/привязанность клиента можно использовать для допродаж.

## Возможен и обратный эффект

- Если сервисная компания не реагирует на запросы клиентов, игнорирует заказы и т.п. – у клиента развивается негатив в том числе к инструменту.

Хороший сервис = Экспертиза сервисной компании + Внимание к мелочам.

1С-Коннект содержит инструменты, которые позволяют измерять и контролировать качество предоставления услуг клиентам.

Метрика	Инструмент в 1С-Коннект
Клиенту доступны и понятны каналы для обращений	<b>Отчет</b> «Статистика подключения и отключения услуг»
Разумное ожидание в очереди	<b>Online монитор</b> <b>Отчет</b> «Статистика работы с обращениями» Уведомления о пропущенных обращениях
Компетентное решение вопроса клиента в разумные сроки	Лог общения в программе 1С-Коннект Запись разговора <b>Отчет</b> «Статистика работы с обращениями»
Правильные сопроводительные фразы	<b>Online монитор</b> Лог общения в программе 1С-Коннект
Хорошая оценка качества	Уведомления о поставленных оценках <b>Отчет</b> «Статистика работы с обращениями» <b>Online монитор</b>

Существенная часть сервиса, зависящая от экспертизы сервисной компании.



Много **полезных рекомендаций** по организации хорошего сервиса на сайте [www.1c-connect.com](http://www.1c-connect.com)



**Более 10 отчетов**, в том числе «Статистика работы с обращениями»



### **Online монитор**

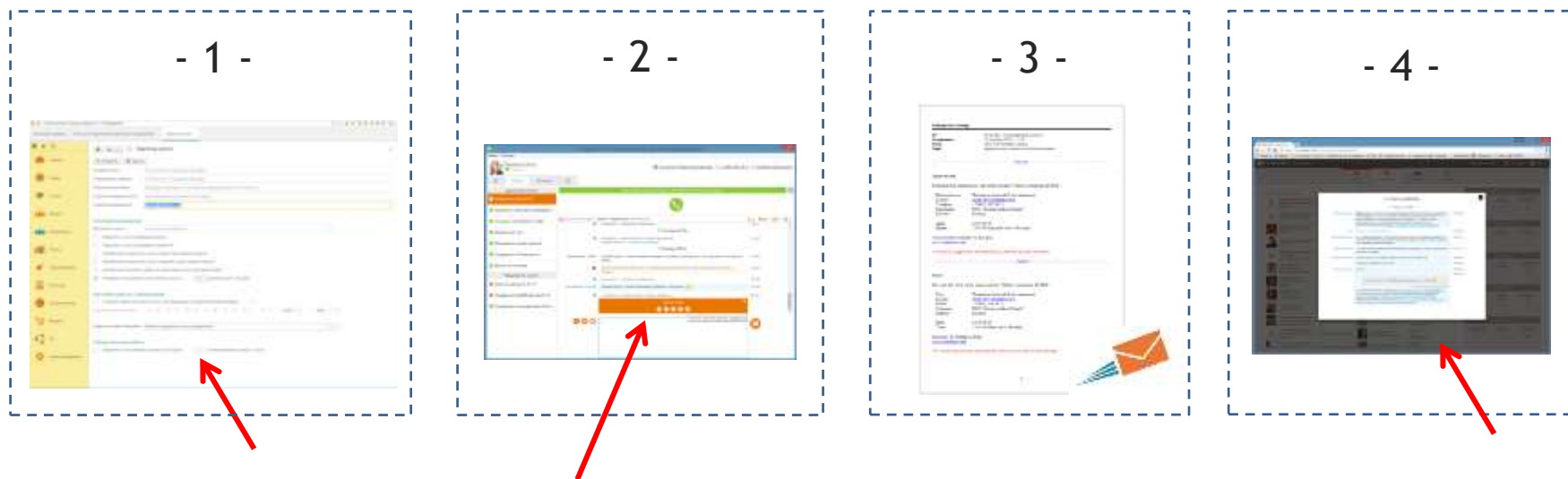
Контроль работы с клиентами в режиме online



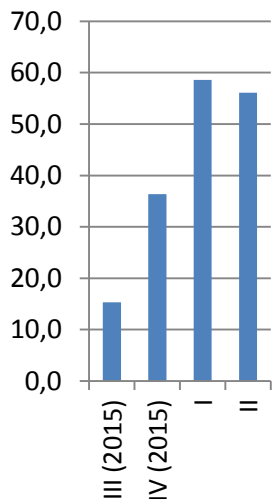
### **Запись разговоров**

Запись всех разговоров с клиентами, коллегами, в конференциях. Прослушивание из программы.

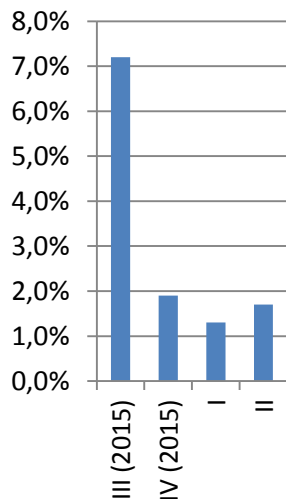
Оперативно реагируйте на проявление недовольства:



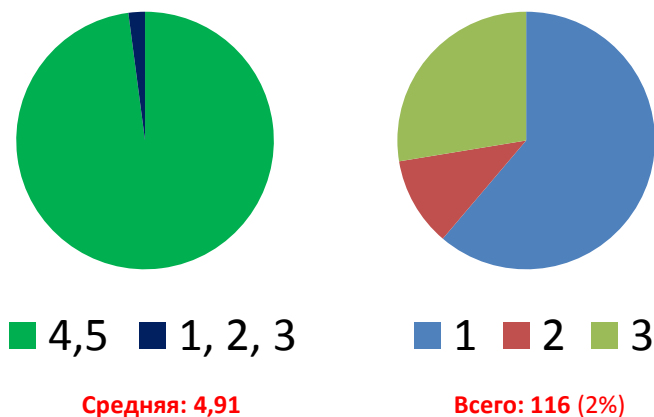
Работ с оценками, тыс.



Оценки 1-2-3, %



Оценки по закрытым работам в СЗФО во II квартале 2016г.



Потенциал для снижения недовольных еще есть

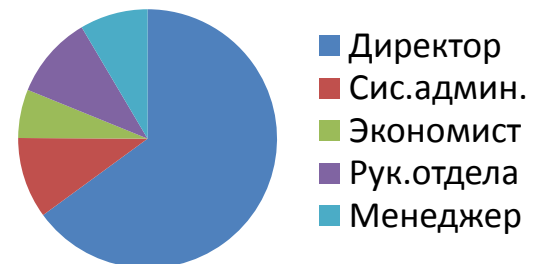
## Шаг №1: Расширяйте аудиторию пользователей при помощи 1С-Коннект.

- ✓ 1С-Коннект позволяет вам достигать новых пользователей – потенциальных потребителей новых сервисов и продуктов.
- ✓ Предлагайте клиентам использовать 1С-Коннект **БЕСПЛАТНО** как внутрикорпоративный **мессенджер** в том числе на мобильных устройствах, научите пользователей добавлять коллег прямо в программе 1С-Коннект.
- ✓ **Системные администраторы** могут использовать 1С-Коннект, чтобы помогать пользователям удаленно внутри своей компании.

Распределение подключенных пользователей в 1С-Коннект

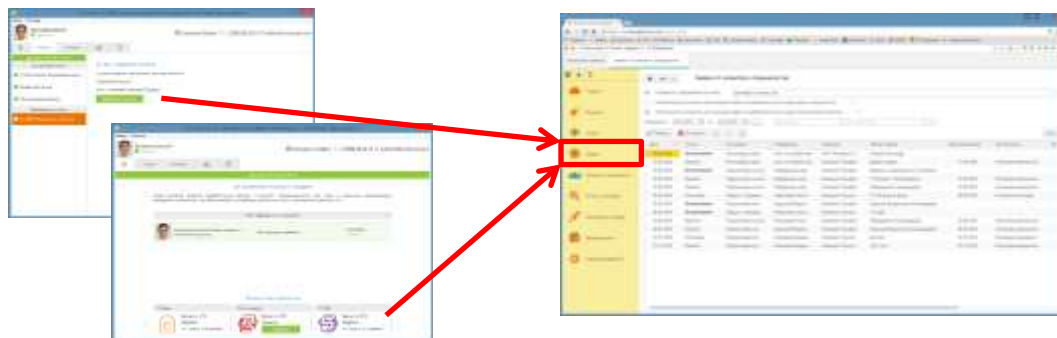


Распределение не бухгалтеров в 1С-Коннект





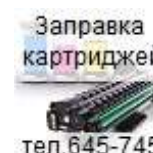
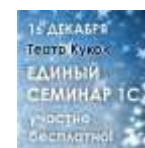
## Шаг №2: Оперативно обрабатывайте заказы от клиентов

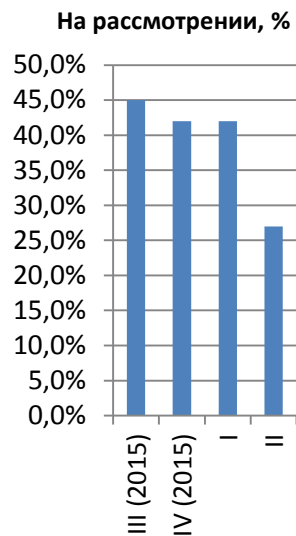
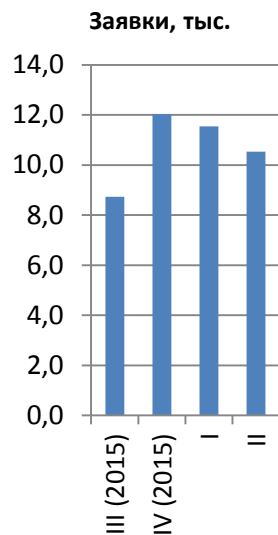


## Рекомендации:

- ✓ Настройте уведомления о кликах и заявках (сервисы ИТС централизованно продвигаются через Витрину 1С-Коннект).
- ✓ Оперативно связывайтесь с клиентами и сопровождайте их до завершения сделки. Контролируйте работу менеджеров через Online монитор.
- ✓ **Подключите функционал «Витрина»**, чтобы продвигать свои продукты клиентам. Конверсия заказов у передовых партнеров составляет 20%.
- ✓ Напоминайте пользователям о своих предложениях через **стартовую заставку** 1С-Коннект.

## Примеры предложений для Витрины:





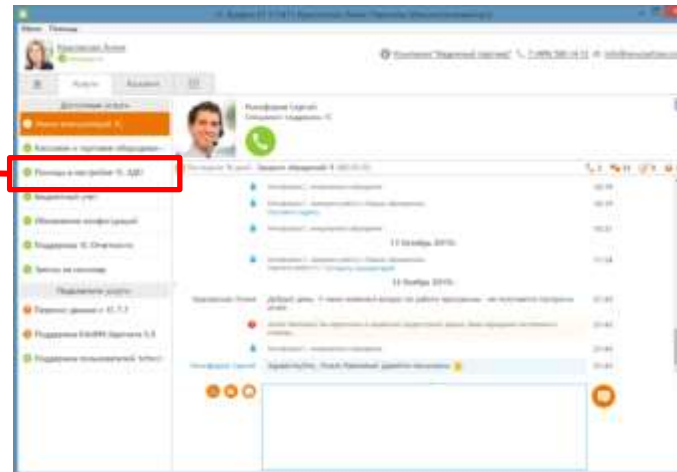
**Давайте отдельно обсудим почему это происходит...  
Как 1С-Коннект может улучшить ситуацию?**

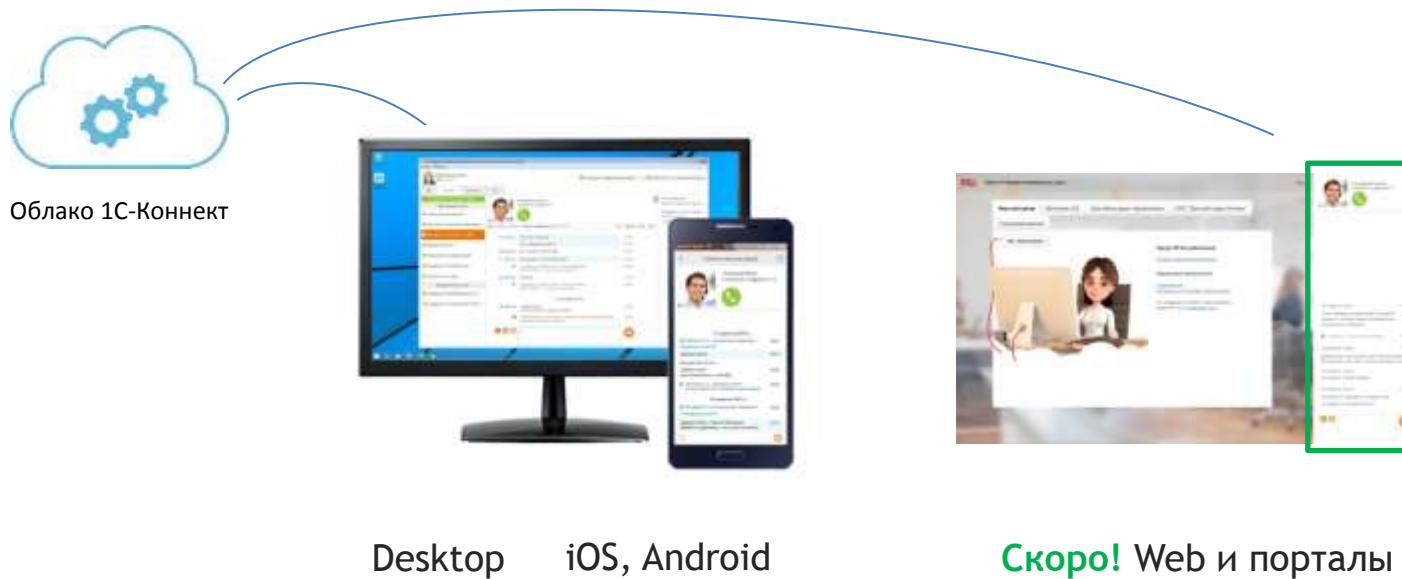
Почему удобно продвигать сервисы через центр логистики (ЦЛС):

- ✓ Сервисов много, партнерам обучать сотрудников долго и дорого.
- ✓ Связь с ЦЛС, работающего на базе дистрибьютора 1С:Северо Запад, можно организовать через 1С-Коннект.
- ✓ Специалисты ЦЛС могут предложить любой сервис клиенту, проконсультировать, настроить, подключить при содействии партнера.
- ✓ Связь клиента и специалиста ЦЛС полностью подконтрольна партнеру через 1С-Коннект: логи переписки, **записи разговоров**, отчеты и в ленте обращений в **Online мониторе**.
- ✓ Пользователю сервиса подключается техподдержка оператора сервиса через 1С-Коннект.



Связь с оператором сервиса





### 1С-Коннект работает на разных платформах

- Desktop приложение для Windows
- Мобильное приложение для iOS и Android
- **Скоро!** Работа в браузере для Linux, MacOS и интеграции с порталами

### 2013г. Диспетчеризация обращений

- ✓ Доставка обращений специалистам партнеров/вендоров по услугам, с учетом приоритетов.
- ✓ Поддержка очереди, система оповещения о пропущенных обращениях.

На текущий момент поддерживаются **все сценарии работы**, если какие-то остались – сообщите!

### 2014-2015г. Продвижение и лидогенерация

- ✓ Витрина предложений, доставка заказов, множественные стартовые заставки.
- ✓ Статистика показов/кликов, уведомления о кликах, журналы кликов.

### 2016-2017г. Учет работ (инцидентов)

- ✓ Регистрация всех работ, выполняемых у клиента.
- ✓ Поддержка SLA по работам. Дополнительное информирование.
- ✓ Поддержка тарифных планов. Отчеты для взаиморасчетов.

Программа помогает вашему бизнесу мобилизоваться и расти:

- ✓ Принять участие может любой партнер
- ✓ Участие в **форме квеста**
- ✓ **Призы и бонусы** за выполнение этапов

Регистрация через региональных менеджеров –  
обратитесь через **1С-Коннект: Общие вопросы**

Программа действует до **31.12.2016г.**



The screenshot shows the landing page for the 1С-КОННЕКТ Partner Program "Путь к успеху". The page features a navigation menu with links for "Пользователям", "Партнерам", "Вендорам", "Корпоративным клиентам", and "Поддержка". The main header includes the 1С-КОННЕКТ logo and the program title "Партнерская программа Путь к успеху! Участвуйте и получайте бонусы!". Below this, a section titled "Уважаемые партнеры!" invites participation in the program, which is designed for regular 1С-Коннект clients. The page is divided into sections: "Цели программы" (Program Goals), "Описание программы" (Program Description), "Описание этапов" (Program Stages), and "Как получить бонус?" (How to get a bonus?). The stages are: I этап - Регистрация клиентов, II этап - Авторизация, and III этап - Обращения. The bonus section states that bonuses are awarded once per stage and that the program is active from April to December 2016 for partners in Russia and Kazakhstan. A footer contains a grid of links for various user groups: Пользователям, Партнерам, Вендорам, Корпорациям, and Поддержка.

**Спасибо за внимание!**

По всем вопросам можете обращаться на этом семинаре