



**ВСЁ ВКЛЮЧЕНО!**

Семинар партнеров 1С-Форус  
Турция 2015

**1С<sup>®</sup> БУХФОН**

Как за счет внедрения 1С-Бухфон  
повысить качество сопровождения клиентов

Илья Табаев

Компания «Бухфон», 5 сентября 2015г.

# Что важно для бизнеса в кризис?

- ✓ Новые клиенты

Новых клиентов нет. Закрывается предприятий больше, чем возникает новых

- ✓ Сохранение текущей клиентской базы

10 отвалившихся ИТС лишают компанию 350 тыс.р. дохода в год

- ✓ Перевод клиентов на регулярное обслуживание

3-4 тыс.р. ежемесячно лучше, чем 20 тыс.р. единоразово

- ✓ Повышение среднего чека

Делать клиентам больше предложений без дополнительных затрат

- ✓ Повышение эффективности ГЛ

Перевод обращений клиентов по услугам ИТС на вендоров

## Результаты анкетирования

- Вопрос 4: По каким причинам конкуренты могут уводить у вас клиентов?



## Какие вопросы все больше волнуют многих партнеров в кризис



- ✓ Сколько клиентов не смогли до нас дозвониться и получить услуги? Про скольких клиентов мы забыли?
- ✓ Как провести оценку удовлетворенности качеством оказания услуг? Как повысить качество?
- ✓ Кому не забыть продлить ИТС в текущем месяце?
- ✓ Как сохранить лояльность клиентов?
- ✓ Как донести информацию об услугах компании, продаваемых продуктах?
- ✓ Как проконтролировать работу сотрудников?

Для получения ответов в компаниях применяется множество инструментов

**ТОЛЬКО ВНУТРИ КОМПАНИИ**

или

**1@БУХФОН**

который объединяет



Клиентов



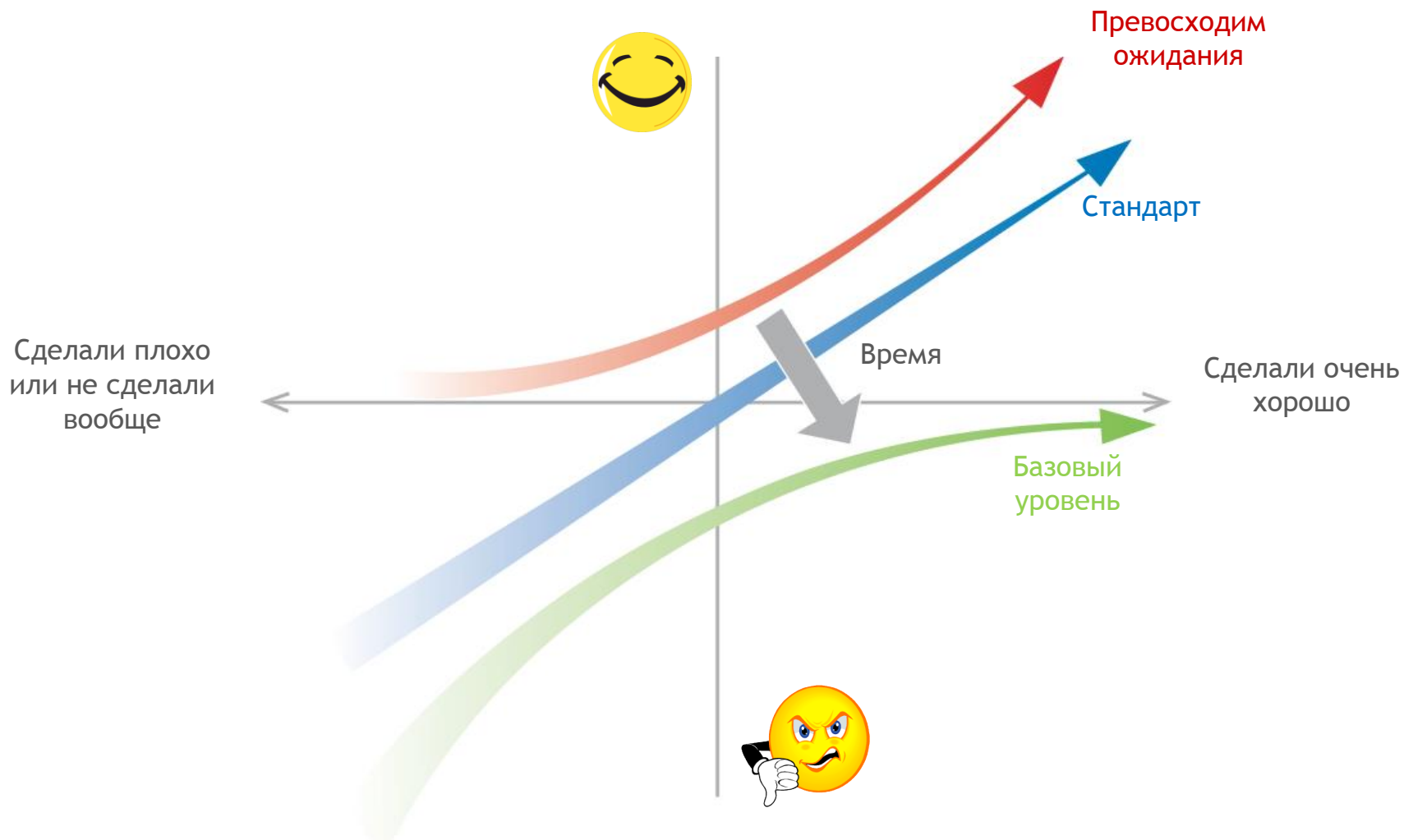
Партнеров



Вендоров

# Теория привлекательного качества (модель Кано)

**1@ БУХФОН**



Настоящая сервисная компания знает потребности клиента лучше его самого

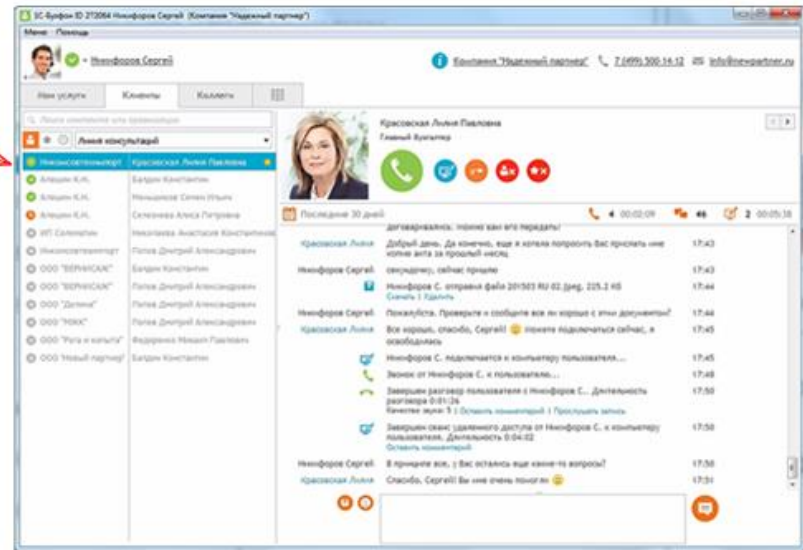
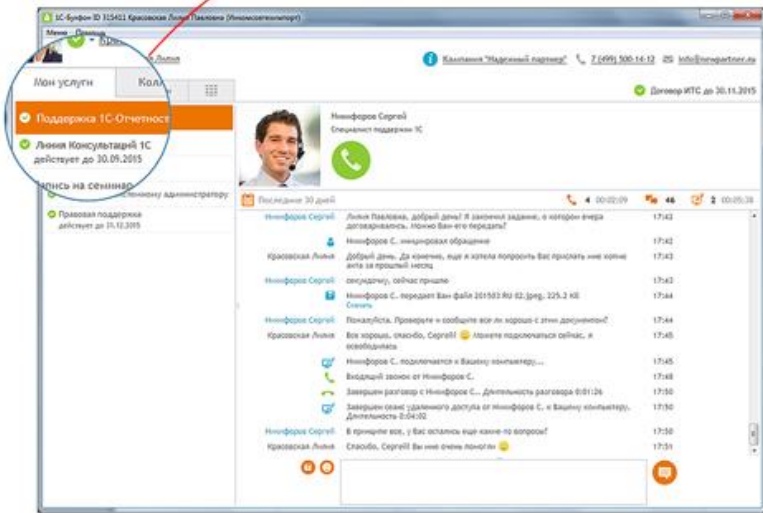




## Уникальность 1С-Бухфон (3 в 1):

- 1 «Единое окно» по всем вопросам
- 2 Инструмент для работы с обращениями
- 3 Канал технологичного продвижения товаров, услуг и ИТС

# 1 1С-Бухфон - «единое окно» по всем вопросам



## Коммуникации

Чат

Звонки (+запись разговоров)

Удаленный доступ (1:Много, Много:1)

Передача файлов

## Услуги партнера

Любое количество

Любые названия

## Услуги вендоров

1С-Отчетность

1С-ЭДО

1С:Облачный архив

1С Фреш

ИТС Отраслевой

Всего 200+ услуг

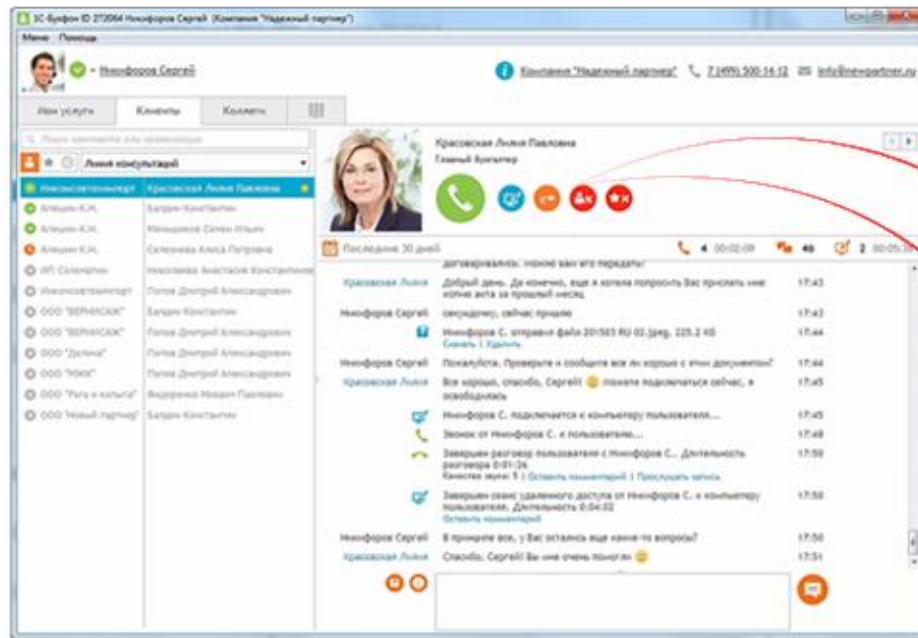


Снижение затрат на ЛК  
без потери контроля



## 2 1С-Бухфон - инструмент для работы с обращениями

Программа у специалиста



Монитор обращений



Статистика коммуникаций




### Работа с обращениями

- Учет работ (начало, завершение)
- Переадресация работ
- Комментарии к звонкам и сеансам УД

### Маршрутизация обращений

- Мгновенная доставка обращений
- Очередь обращений
- Система уведомлений

## 2 1С-Бухфон - инструмент для работы с обращениями

 Смолянинов Д. завершил работу с Вашим обращением

09:22

Ваша оценка: 



### Оценка качества

Оценки выставляют сами пользователи (от 1 до 5)

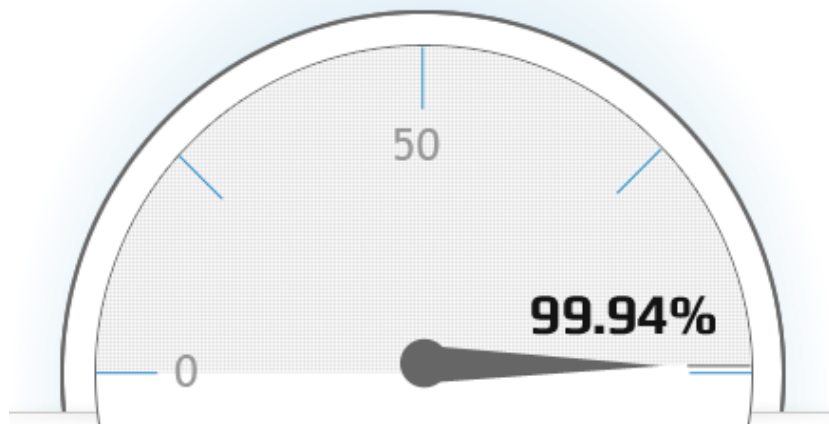
Есть возможность прокомментировать оценку

Оценки видны в программе, отчете и Online мониторе

E-mail уведомления об оценках



## 2 1С-Бухфон - инструмент для работы с обращениями



**99,94%**

Uptime (время доступности серверов)



**3 100+**

партнеров 1С



**96 000+**

пользователей



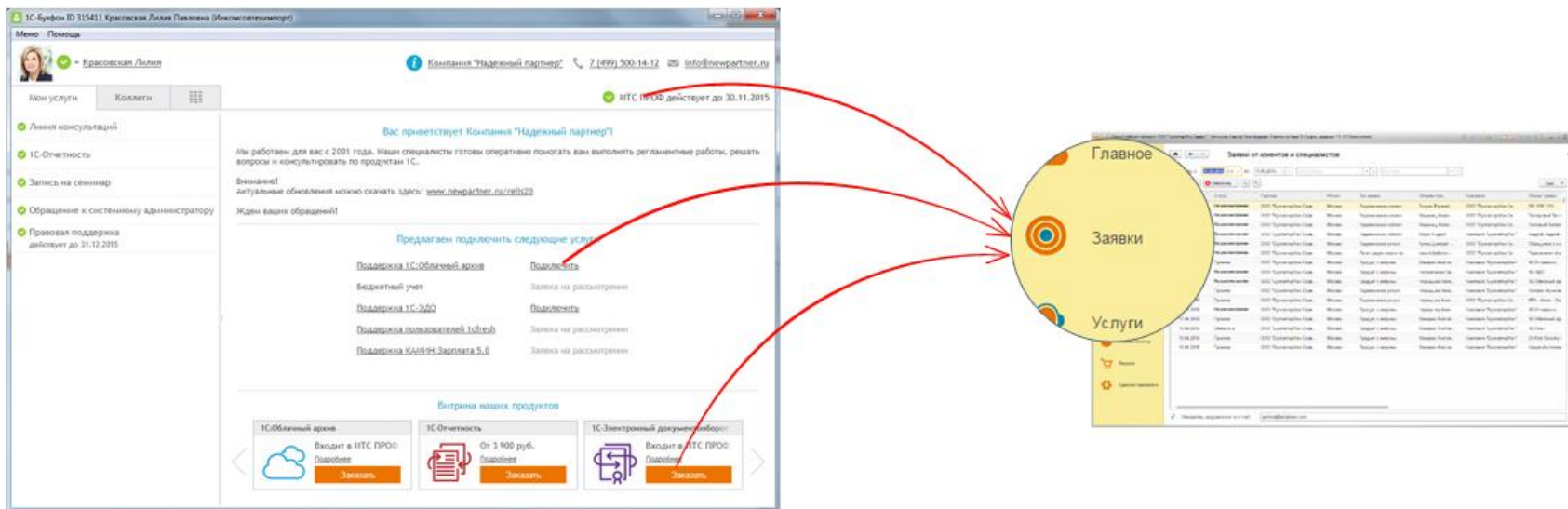
**250+**

Услуг вендоров



**2000+**

Обращений доставляется  
ежедневно



## Витрина

1С-Отчетность

1С-ЭДО

1С:Облачный архив

1С:Линк

Свои продукты (доп. опция)

## Рекламирование услуг

Любые услуги

Любое их количество

Ссылка на описание

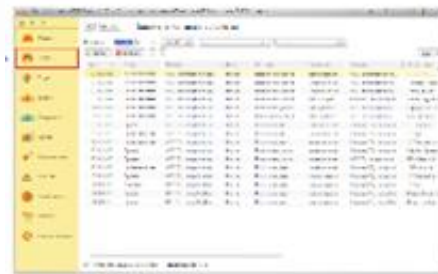
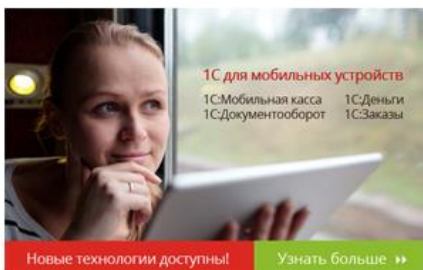
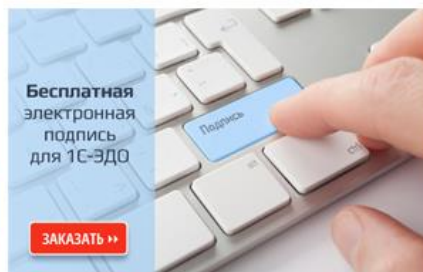
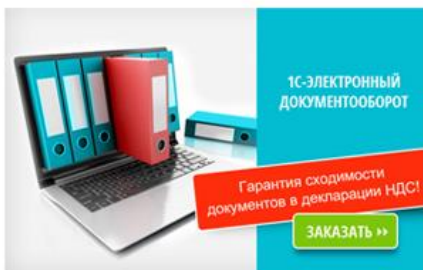
## Индикатор ИТС

Предупреждает об окончании договора ИТС

Позволяет отправить заявку на продление

3

# 1С-Бухфон - канал технологичного продвижения товаров, услуг и ИТС



## Стартовая заставка программы

Кликабельность

Журнал кликов

E-mail уведомления о кликах

Ограничение количества показов (скоро)

Анализируйте статистику  
Улучшайте рекламные предложения  
Доводите каждый клик до продажи



## Из анкетирования партнеров 1С-Форус (август 2015)

# Результаты анкетирования

- Вопрос 8: Что на ваш взгляд руководитель клиента ждет от вас?



Цена: Улан-Удэ, Красноярск, Хабаровск

Скорость: Хабаровск, Тюмень, Иркутск,  
Абакан, Чита

Гарантия: Улан-Удэ, Томск,  
Тюмень, Новокузнецк, Владивосток

ИТ-компетентность: большинство,  
кроме Улан-Удэ, Тюмень, Хабаровск,  
Новокузнецк

# Что отмечают клиенты?

(из опроса Центров сопровождения по ИТС, август 2015)

- ✓ Удобно, что в нерабочее время можно написать, и вы утром реагируете.
- ✓ Нравится возможность из одной программы обращаться и на линию консультаций и по вопросам 1С-Отчетности.
- ✓ Даже при отсутствии куратора связываюсь с другим консультантом. Удобно.
- ✓ Удобно в работе, быстрое соединение с нужным специалистом.
- ✓ Хорошая скорость реакции на обращения.
- ✓ Быстрый обмен файлами.
- ✓ Не нужно каждый раз диктовать свой ИНН и рег. номер программы.
- ✓ Экономия на услугах связи.
- ✓ Можно оценить работу специалиста.
- ✓ Удобно оставить сообщение и знать, что его прочтут.
- ✓ Проще дозвониться.

*«Чаще всего люди не понимают, что им на самом деле нужно, пока сам им этого не покажешь»*

Стив Джобс

# Что отмечают партнеры?

(из отзывов партнеров на buhphone.com)



“ Скорость реакции на обращения выросла в 20 раз ”

“

Возможность прямого рекламного воздействия ”



“ Средний отвал платных договоров уменьшился с 33 до 7,4% ”

“

- Среднемесячная выработка сотрудника увеличилась.
- Время реагирования на заявку клиента резко уменьшилось. ”



“ 1С-Бухфон - индикатор лояльности пользователя 1С:ИТС ”

“

По расчетам - расходы на связь сократятся на 70% ”



*«Три стадии признания научной истины: первая — «это абсурд», вторая — «в этом что-то есть», третья — «это общеизвестно»*

Эрнест Резерфорд

# Почему некоторые партнеры пока не получили выгоды от применения 1С-Бухфон?

## 1 Низкий уровень внедрения 1С-Бухфон

✓ Зарегистрированы не все клиенты ПРОФ (ТЕХНО)

*С кого брать пример?*

ПРОФИТ ДВ (Хабаровск, 120 клиентов) - подключили всех клиентов

Иксайт (Сахалин, 221 клиентов) - подключили 80% клиентов

✓ Не отслеживается авторизация клиентов в программе

*С кого брать пример?*

СИБКОН (Иркутская область, подключено 120 клиентов) - ежемесячно авторизуются 70% клиентов

Автора Плюс (Омск, подключено 75 клиентов) - ежемесячно авторизуются 76% клиентов

✓ Бездействие, ожидание обращений клиентов

*С кого брать пример?*

ПрофиС-софт (Бурятия, подключено 58 клиентов) - ежемесячно обращаются более 50% клиентов

Эталон-1 (Приморский край, подключено 194 клиента) - ежемесячно обращаются более 50% клиентов

# Почему некоторые партнеры пока не получили выгоды от применения 1С-Бухфон?

## 2 Неверное позиционирование 1С-Бухфон для себя и клиентов

- ✓ Дополнительный канал связи
- ✓ Использование по желанию клиента

С кого брать пример?



“ В связи с внедрением 1С-Бухфон прекращено предоставление услуги Линия консультаций по Skype ”

И. Вершинин, Айлант

“ 1С-БухФон позволяют нам совершенствовать систему поддержки пользователей, контролировать качество работы и продвигать нашу продукцию и услуги! ”

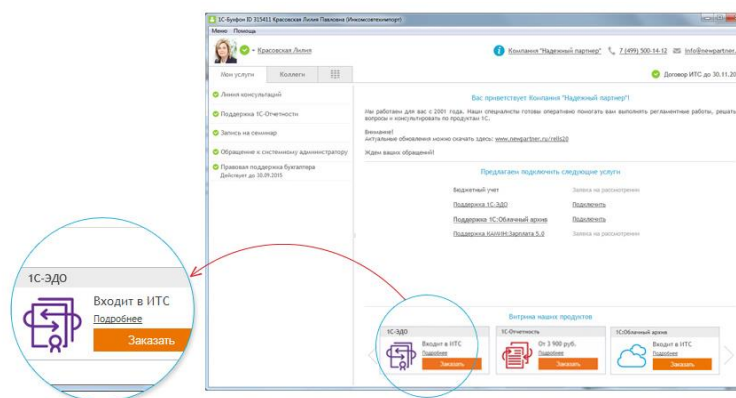
Д. Накапкин, 1С:Сервистренд



# Почему некоторые партнеры пока не получили выгоды от применения 1С-Бухфон?

## 3 Не использование бесплатных средств продвижения в 1С-Бухфон

- ✓ Рекламирование услуг на приветственной странице
- ✓ Рекламирование сервисов ИТС на Витрине продуктов
- ✓ Продление договоров ИТС



## Статистика с 13 мая по 14 июля в РФ (2 месяца)

Продукт на Витрине	Показов	Переходов	Кликабельность, %	Заявок	% заявок от переходов
1С:Линк	21409	539	2,5	131	24
1С-Отчетность	21514	467	2,2	187	40
1С-ЭДО	21293	460	2,2	114	25
1С:Облачный архив	21231	347	1,6	105	30
<b>ВСЕГО</b>	<b>85447</b>	<b>1813</b>	<b>2,1</b>	<b>537</b>	<b>30</b>

# Оценка усилий партнера по внедрению 1С-Бухфон

- Изучить возможности 1С-Бухфон:
  - Прослушать вебинар-практикум для сотрудников (до 1 часа).
  - Прочитать документацию (25 страниц с картинками, 1 час)
  - Пройти online тестирование на сайте buhphone.com (15 минут).
- Настроить личный кабинет в «облаке» 1С-Бухфон (2 часа):
  - Придумать состав услуг, которые будут оказываться клиентам.
  - Зарегистрировать клиентов (автоматизировано с участием регионального менеджера).
  - Настроить маршрутизацию обращений и уведомления о пропущенный обращениях и поступающих заявках.
  - Потренироваться, задать вопросы через 1С-Бухфон: Общие вопросы или Техподдержка.
- Запустить 1С-Бухфон у своих клиентов и показать как пользоваться.
  - Запуск при встрече, демонстрация работы клиенту и пробное обращение (15 минут).
  - Отслеживать запуск программы у клиентов с помощью отчета «Статистика подключения пользователей».
- Отвечать клиенту через 1С-Бухфон (не зависимо от канала обращения).
- Взаимодействовать с разработчиком по услугам «1С-Бухфон: Общие вопросы» и «1С-Бухфон: Техподдержка».

# Что мешает партнерам активно использовать 1С-Бухфон?

## Негативный опыт использования в прошлом

- Нестабильность, ошибки
- Жалобы клиентов
- Сопротивление персонала
- Сопротивление клиентов

## Недостаточный уровень знания функционала и возможностей

- Не отслеживание новостей на buhphone.com
- Игнорирование информации в e-mail рассылках
- Не участие в вебинарах (обучающих, по новинкам и функционалу)

## Непонимание как использовать возможности 1С-Бухфон

- Непривычные инструменты (работа с обращениями, заявками, стартовыми заставками, Витриной), непонятно, как с ними работать
- Нет взаимодействия со службами поддержки партнеров 1С-Бухфон

# Поддержка партнеров

## Буклеты по внедрению

- Рекомендации для быстрого старта
- Секреты эффективного внедрения
- Бизнес-пакеты

Спрашивайте у дистрибьютора

## Вебинары

- Обучение работе с 1С-Бухфон
- Использование дополнительного функционала 1С-Бухфон
- Инструменты для контроля качества услуг, продвижения и повышения лояльности клиентов

Заявки на участие направляйте дистрибьютору

## Online поддержка и консультирование

- «1С-Бухфон: Общие вопросы» для связи с региональными менеджерами
- «1С-Бухфон: Техподдержка» для связи с технической поддержкой

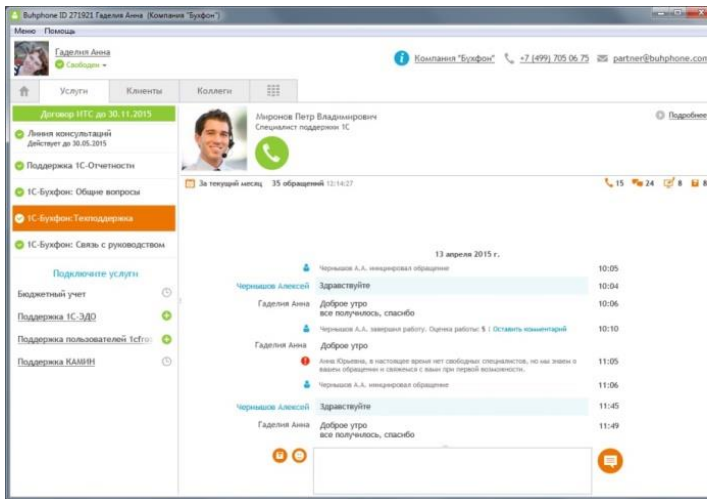
Инструкции по подключению на [buhphone.com](http://buhphone.com)



Используйте материалы по внедрению 1С-Бухфон на [buhphone.com](http://buhphone.com)

# Планы по развитию функциональности

- Мобильное приложение и адаптация интерфейса программы.
- Улучшение работы удаленного доступа (ускорение соединения, запуск приложений с повышенными правами, преодоление блокировки экранов, улучшенный интерфейс).



- Поддержка приоритетов «Специалист по сопровождению», «Клиент менеджер».
- Расширение линейки доп.функций: поддержка тарифных планов и SLA.
- Таргетирование инструментов продвижения.



# Что можно сделать уже сегодня?

## Не подключены к 1С-Бухфон?

- ✓ Отправьте заявку на подключение с buhphone.com
- ✓ Обратитесь к дистрибьютору

## Не проходили обучение по 1С-Бухфон?

- ✓ Подайте заявку дистрибьютору на обучающий вебинар
- ✓ Поручите сотрудникам пройти онлайн-тестирование на buhphone.com
- ✓ Изучите информацию для партнеров на buhphone.com
- ✓ Подключите в свою программу 1С-Бухфон услуги
  - «1С-Бухфон: Общие вопросы»
  - «1С-Бухфон: Техподдержка»
- ✓ Задавайте вопросы



Спасибо за внимание!

Есть вопросы по 1С-Бухфон?  
Идеи, как можно улучшить 1С-Бухфон!  
Давайте обсудим!

**Илья Табаев**

1С-Бухфон: Связь с руководством  
tabaev@buhphone.com  
+7 (905) 819 23 15

Чтобы было интереснее... ВОПРОС!

Расскажите, где и как в 1С-Бухфон настроить получение информации о «плохой» оценке от клиента за качество оказанных услуг на свой e-mail?

