

**Простые шаги! Как сделать 1С-
Бухфон инструментом
ежедневного взаимодействия
специалистов и клиентов**



Ирина Гугалимская

**Руководитель направления
1С: ИТС в ГК «АСПЕКТ»
г. Вичуга ивановской обл.**

Немного о нас...



- ❑ Франчайзи «1С» с 2004 года
- ❑ В 2015 году стали ГК «АСПЕКТ»
- ❑ В фирме работают 11 сотрудников: 9 серт. 1С:Специалист и 28 серт. 1С:Профессионал
- ❑ В рейтинге по ИТС занимаем 2-е место по Ивановской области(140 договоров, из них 138 платных, из них 129 платных ИТС ПРОФ = 94 % ИТС ПРОФ)

Мы стали партнером года 2014 по направлению
1С:ИТС!!!



Основные шаги...



- Занимаемся активным продвижением 1С-Бухфон с октября 2013 года
- Для себя сразу определили основное преимущество технологии 1С-Бухфон – предоставляется она бесплатно
- Сначала продвигали 1С-Бухфон в составе ИТС ПРОФ, и каждому клиенту с соответствующим договором настраивали 2 бесплатных аккаунта.
- С нового 2015 года перешли на Тарифные планы и Единый договор сопровождения. В некоторые Тарифы включили платные Пакеты пользователей 1С-Бухфон
- Участвовали во всех акциях 1С-Бухфон

Получили награду!

В августе 2014
получили диплом за
ПОБЕДУ в совместной
акции 1С-Бухфон и
компании 1С-
ГЭНДАЛЬФ «1С-
Бухфон – СВЯЗЬ БЕЗ
ГРАНИЦ» в группе
«101-200» по
количеству активных
клиентов ИТС ПРОФ



И вроде бы было все хорошо, но стали замечать, что к маю 2015...



- Не у всех клиентов запускался 1С-Бухфон (Пример: поступает звонок от клиента на ЛК, специалист хочет связаться с клиентом удаленно, а он «не в сети»; вопрос от специалиста: «Почему у Вас не запущен Бухфон? Ответ клиента: «Я не знаю, я за ним не слежу»)
- Не все клиенты знали, как с ним работать (Пример: специалист на выезде, ему поступает звонок на моб. телефон – нужна консультация. Специалист: «Изложите свой вопрос, пожалуйста, в чате через Бухфон». Клиент: «А как? Я не знаю...»)

Стали анализировать ситуацию...



- Специалисты по сопровождению не проверяли работоспособность сервиса 1С-Бухфон при следующих визитах к клиенту (т.е. установили и забыли)
- Специалисты-консультанты связывались с клиентами удаленно, не обращая внимание на наличие 1С-Бухфона (т.е. через то, что есть)
- Популярность 1С-Бухфон стала немного угасать (клиенту стало все равно – есть у него Бухфон или нет)

В связи с этим поставили задачи:

- Клиентам нужно сделать акцент на технологии 1С-Бухфон, как на основном инструменте связи с нами
- Новым клиентам продемонстрировать основные возможности 1С-Бухфон, «старым» клиентам освежить память
- Специалистам удаленные консультации совершать только через 1С-Бухфон
- Постепенно переходить на звонки через 1С-Бухфон



Что сделали:



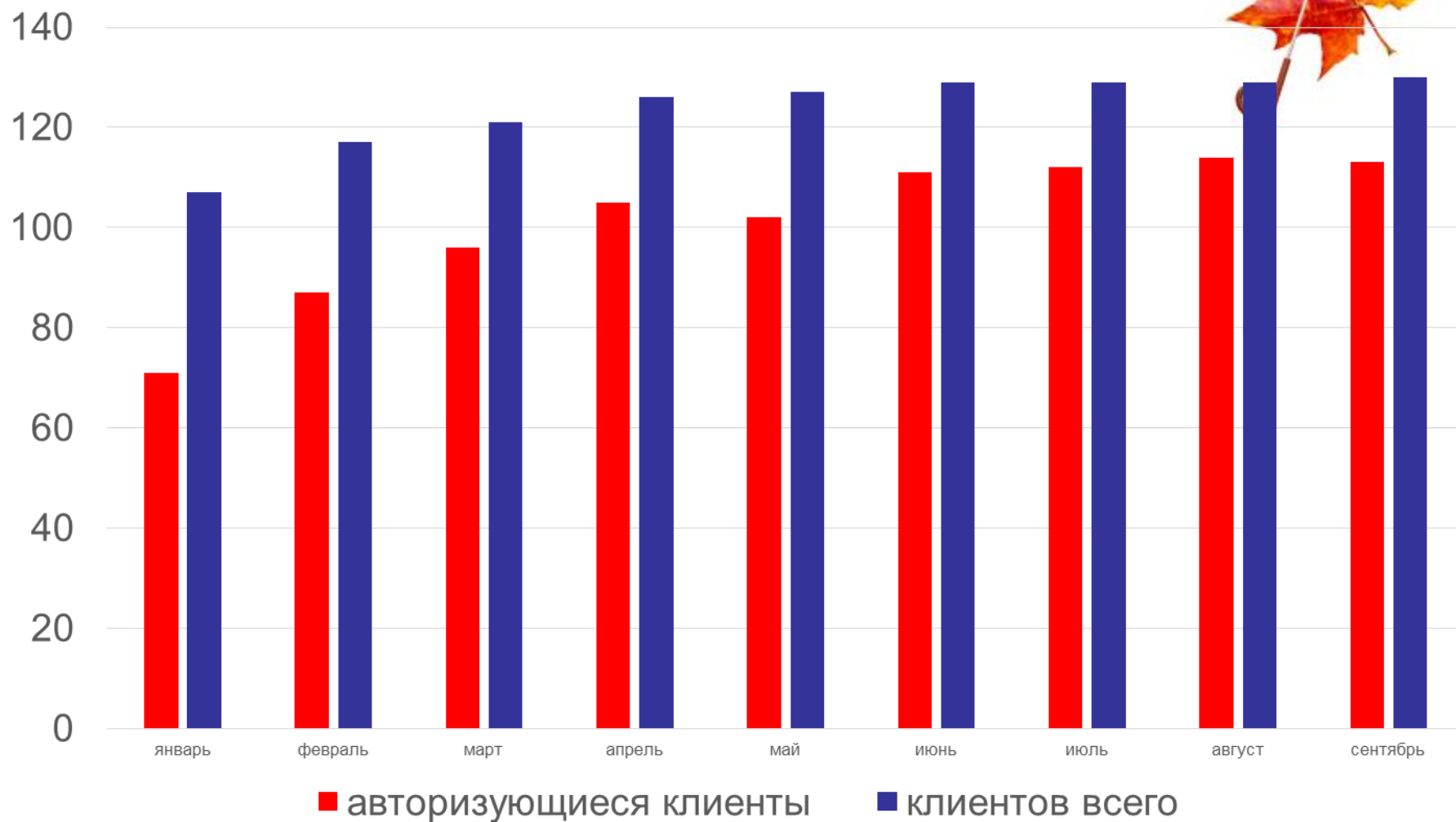
- Для специалистов по сопровождению с июня мы переработали Акт о выполненной работе, включив в него пункт «Проверка, настройка сервиса «1С-Бухфон», обучение работе с сервисом (здесь нужно указать Выполнено или Не выполнено(по какой причине))»
- О наших мероприятиях(семинарах) для клиентов мы стали сообщать дополнительно через приветственную фразу в 1С-Бухфон
- Для удаленных консультаций в приоритете 1С-Бухфон. Специалисты-консультанты говорят теперь, что «если у Вас нет Бухфона - Вы отстали от жизни)))»
- Вопросы и заявки от клиентов через чат в 1С-Бухфон стали обрабатываться в первую очередь

Что планируем сделать:

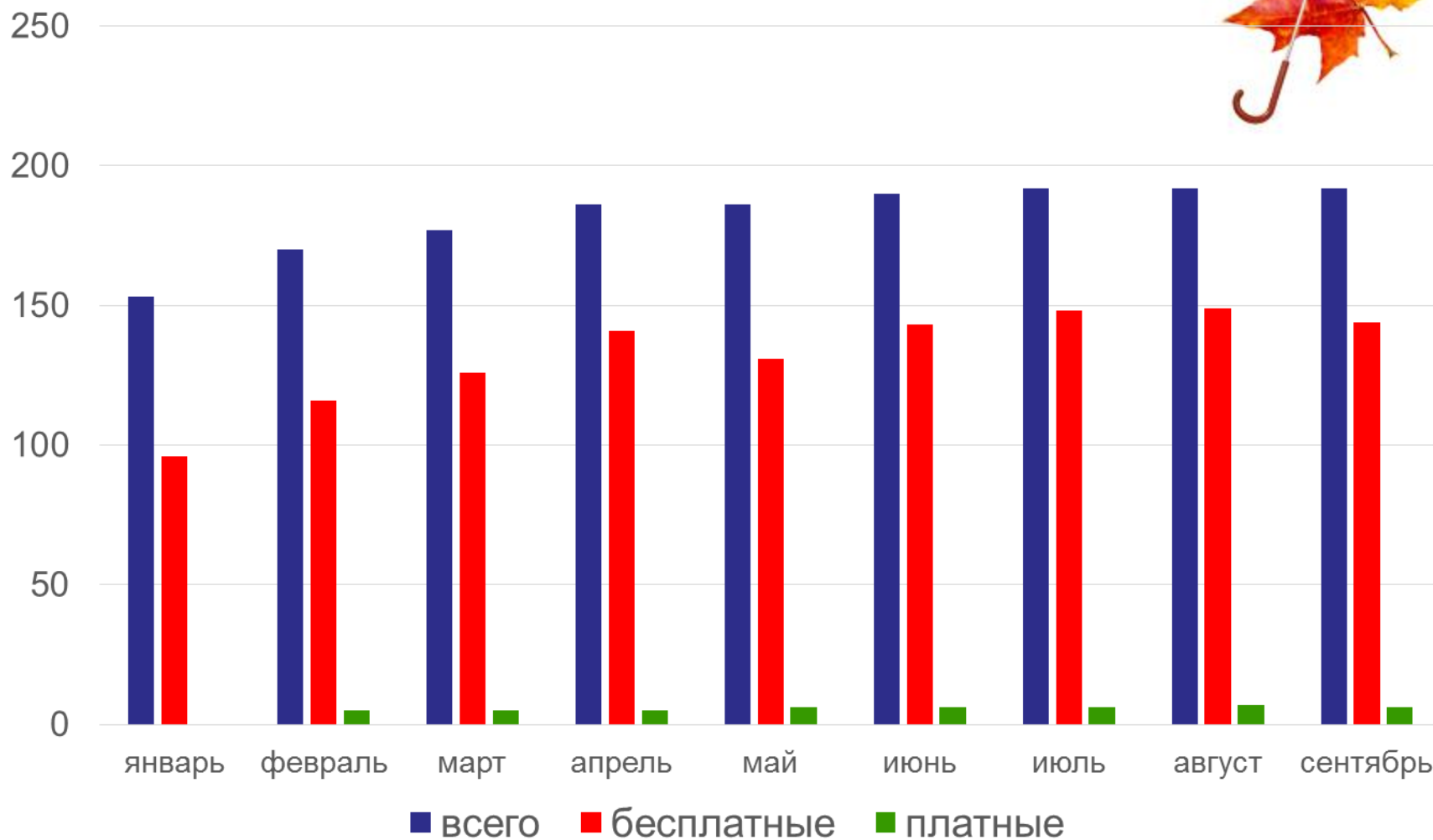


- еще до нового года постепенно начать приучать клиентов к звонкам через 1С-Бухфон, демонстрируя им эту возможность. Возложим эту задачу на специалистов по сопровождению.
- а с нового ввести строчку в договор, что в приоритете звонки через 1С-Бухфон;
- предложить клиентам на Расширенном и Эксклюзивном тарифе гарнитуру для звонков через 1С-Бухфон на время действия договора, как дополнительный бонус

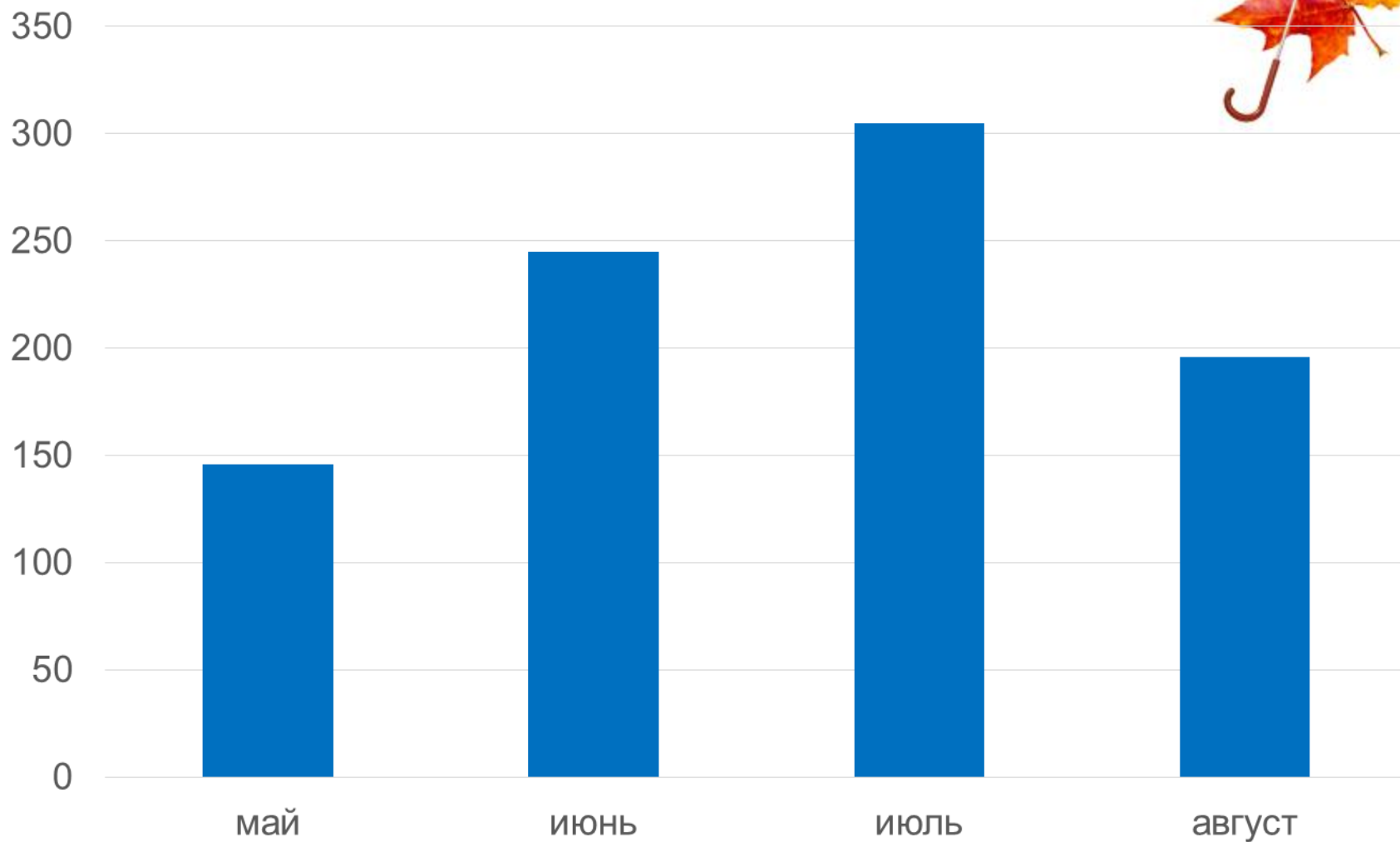
Динамика авторизации пользователей в 1С-Бухфон (по клиентам)



Динамика авторизации пользователей в 1С-Бухфон(по аккаунтам)



Статистика работы с обращениями(завершенные работы)



Чтобы сделать 1С-Бухфон инструментом ежедневного взаимодействия специалистов и клиентов, нужно:



- **Шаг 1.** «Главное - начать!» Начать заниматься 1С-Бухфон, не пускать все на самотек, определить ответственного
- **Шаг 2.** «Сотрудники» Определить основные преимущества и выгоды 1С-Бухфон именно для Вашей фирмы. Провести работу с сотрудниками.
- **Шаг 3.** «Клиенты» Провести работу с клиентами: научить, рассказать и показать на своем примере об использовании 1С-Бухфон

А мы с 1С-Бухфон шагаем просто!

- 1С-Бухфон – это выгодно
- 1С-Бухфон – это удобно
- 1С-Бухфон – это современно



Подтверждено нашим отзывом, который мы опубликовали в августе 2015 на сайте разработчика <https://buhphone.com/ru/forpartners/>



Технология коммуникаций для пользователей и партнеров 1С

Клиентам

Партнерам

Вендорам

Бизнес-пакеты

Поддержка

числе межгороде), владении средствами удаленного доступа, рекламе, сокращает время обработки обращений клиентов, повышает производительность труда специалистов поддержки.

компаний, вендоров, программные продукты, литературу и сервисы, входящие в ИТС. 1С-Бухфон доставит лиды и заявки на подключение от ваших клиентов в ваш личный кабинет.

Отзывы партнеров



Намятова Елена
Нева-Консалт, Первоуральск



Среднемесячная выработка сотрудника увеличилась



Курьянов Александр
Интеллект-Плюс, Липецк



Расходы на связь сократятся на 70%



Гугалимская Ирина
Аспект, Ивановская обл.



1С-Бухфон = быстрое решение проблемы клиента = довольный клиент

Спасибо за внимание!



ГК «АСПЕКТ» г. Вичуга Ивановской обл.
Тел./факс: 8(49354) 2-35-59, эл. почта aspect-
37@mail.ru
<http://aspect-soft.ru/>

