



Это может каждый.
Как повысить качество работы с клиентами
и СНИЗИТЬ ОТВАЛЫ.

Илья Табаев

Сколько теряет или недополучает компания из-за отвалов и нерегулярного обслуживания?

- ✓ По продлению договоров ИТС
10 отвалившихся ИТС лишают компанию 350 тыс.р. дохода в год
- ✓ По переводу клиентов на регулярное обслуживание
4 т.р. ежемесячно (48 т.р. в год) лучше, чем 20 тыс.р. единоразово
- ✓ По повышению среднего чека
Повышение чека всего на 500р. на каждые 100 клиентов приносит 600 т.р. дополнительного дохода в год

Знаете ли вы ответы на вопросы:

- ✓ Сколько клиентов не смогли дозвониться и получить услуги?
- ✓ Про скольких клиентов забыли?
- ✓ Сколько клиентов и как долго ожидают ответа?
- ✓ Как провести оценку удовлетворенности качеством оказания услуг?
- ✓ Как не забыть продлить ИТС в текущем месяце?
- ✓ Как влиять на лояльность клиентов?
- ✓ Как контролировать работу сотрудников?

Когда начинается отвал?



Разрыв в коммуникациях

- ✓ Нет регулярного контакта с клиентом
- ✓ С клиентом контактирует один сотрудник
- ✓ Не ведется учет и контроль коммуникаций

Результат: вы не знаете, что происходит у клиента



Накопление недовольства клиентов

- ✓ Клиент не получил ответ (обращение потерялось)
- ✓ Клиент не доволен консультацией
- ✓ Нет возможности «выпустить пар»

Результат: у клиента накапливается негатив

Уникальность 1С-Бухфон

«Единое окно» для обращения по всем вопросам
и инструмент для работы с обращениями

1С[®] БУХФОН

объединяет



Клиентов

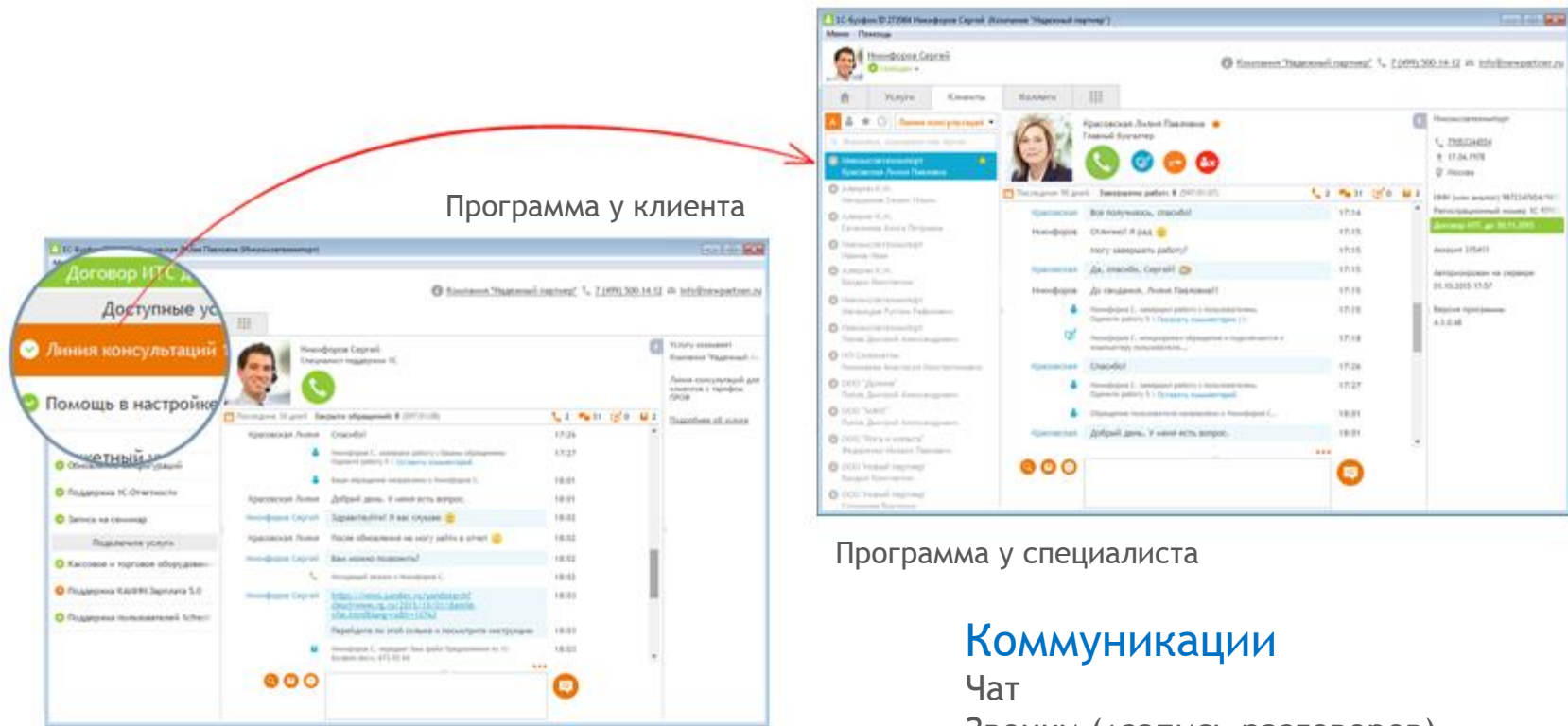


Партнеров



Вендоров

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



Программа у клиента

Программа у специалиста

Услуги партнера

Любое количество
Любые названия

Услуги вендоров

1С-Отчетность
1С-ЭДО
1С:Облачный архив
1С Фреш
ИТС Отраслевой
Всего 250+ услуг



Коммуникации

Чат

Звонки (+запись разговоров)

Удаленный доступ (1:Много, Много:1)

Передача файлов

Разгрузка своей ЛК на 12% и больше
без потери контроля

Статистика оказания услуг поддержки сервисов ИТС вендорами через 1С-Бухфон (янв-снт 2015)

Услуга вендора ИТС / параметр услуги	1С-Отчетность (Калуга Астрал)	1С-ЭДО	1С:Облачный архив
Количество пользователей, которым подключена услуга	26976	11370	8047
Количество обращений за 9 мес. 2015	3452	912	434
Среднее время ожидания назначения специалиста (нахождение в очереди), мин.	4	12	11,5
Среднее время ожидания ответа (реакции специалиста на обращение), мин.	11	15	6,5
Всего оценок пользователей за качество консультаций	1373	278	132
Средняя оценка	4,8	4,67	4,83

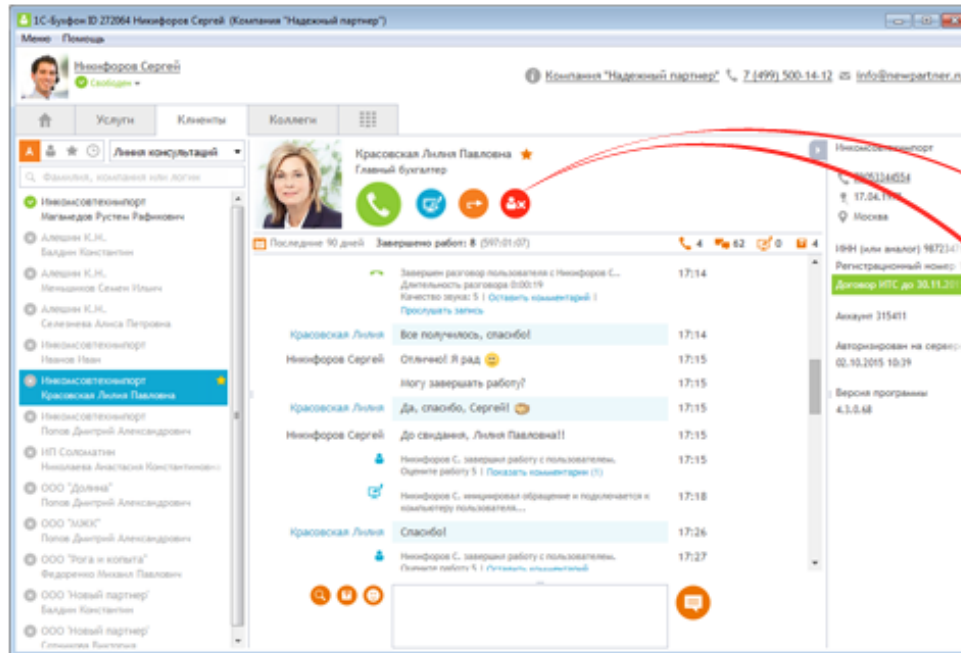
Автоматическая фиксация всех обращений
Автоматический учет ключевых параметров

Это может каждый!

Разгрузите свои линии консультаций с сохранением контроля за качеством

Работы с обращениями

Программа у специалиста



Монитор обращений



Статистика коммуникаций

Работа с обращениями

- Учет работ (начало, завершение)
- Время ожидания в очереди
- Время ожидания ответа
- Переадресация работ
- Комментарии к звонкам и сеансам УД
- Отчет по работе с обращениями

Маршрутизация обращений

- Мгновенная доставка обращений
- Направление обращений клиент-менеджеру
- Очередь обращений
- Система уведомлений

Работы с обращениями



Смолянинов Д. завершил работу с Вашим обращением

09:22

В целях повышения качества обслуживания просим
оценить работу с вашим обращением



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



ТОР 20 лучших ЛК партнеров по оценкам клиентов

Партнер	Регион	Оценок	Средняя
ООО "Компания Айтат"	Татарстан	472	4,86
ЗАО "Что делать Интеграция"	СПБ	585	4,85
ООО "АСПЕКТ"	Иваново	267	4,85
1С:Франчайзи - ГЕМ	Казахстан	248	4,83
ИП Ершов Александр Александрович	Екатеринбург	405	4,78
ООО "Глобал-Софт"	Краснодар	231	4,77
ООО "ВЦ "1С-РАРУС СЕВАСТОПОЛЬ"	Севастополь	796	4,74
Группа компаний "Гарант-Плюс"	Курск	307	4,74
Сервистренд	Москва	2670	4,72
Арида-Софт, ТОО	Казахстан	344	4,71
ООО НПВФ "ИНТЕРСОФТ"	Краснодар	422	4,64
ООО "Портал-Сервис"	Краснодар	737	4,64
ООО "АЮ"	Калмыкия	431	4,64
КИТ-2005	Украина	338	4,64
ИП Петрушко Ольга Валерьевна	Екатеринбург	257	4,64
ООО "Ажур"	Казахстан	294	4,61
1С-Рейтинг, ТОО	Казахстан	624	4,61
ПРОФИТ ДВ	Хабаровск	225	4,60
ООО НПФ "Форус"	Иркутск	501	4,53
АСП-Автоматизация	Екатеринбург	561	4,52

Это может каждый!

Контролируйте качество при каждом обращении клиента!

1 Разрыв в коммуникациях

- ✓ Переведите всех клиентов на 1С-Бухфон

Используйте автоматическую загрузку клиентов (через рег. менеджера)

Позиционируйте 1С-Бухфон как основной и приоритетный канал связи

Настройте доставку обращений клиент менеджеру

Используйте мобильную версию (демонстрация на вернисаже)

- ✓ Отслеживайте авторизацию клиентов в программе

Используйте отчет «Статистика подключения пользователей»

2 Накопление недовольства клиентов

- ✓ Контролируйте время ожидания клиентов в очереди

- ✓ Следите за временем реакции специалиста на обращение

Используйте отчет «Статистика обращений пользователей»

- ✓ Следите за оценками пользователей за качество консультаций

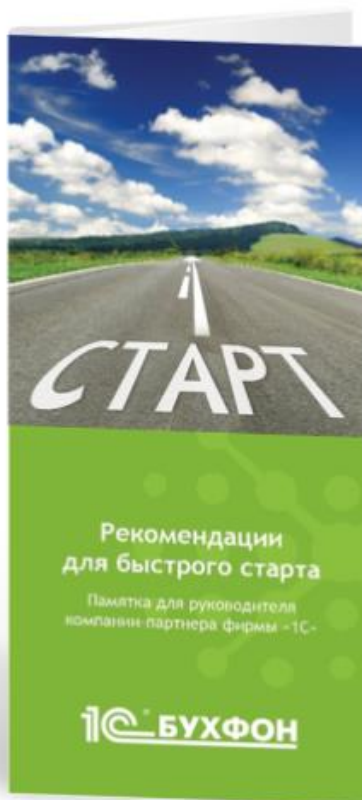
Настройте e-mail уведомление, используйте Online монитор

Улучшение условий распространения

Цель изменений: убрать барьер распространения аккаунтов 1С-Бухфон клиентам ТЕХНО и ускорить «регистрацию» аккаунта (из мобильного приложения или программы).

Сейчас	Предлагается
Пользователям сервисов ИТС с услугами «Поддержка сервиса» (без услуг партнера) аккаунты предоставляются за плату. Цена для партнера 75р. за месяц (или меньше, если у 1 клиента подключается 6 и более аккаунтов).	Пользователям сервисов ИТС предоставляется любое количество аккаунтов с услугами «Поддержка сервиса» (без услуг партнера) – бесплатно.
Всем пользователям аккаунты с услугами партнера предоставляются за плату. Цена для партнера 75 р. за месяц (или меньше, если у 1 клиента подключается 6 и более аккаунтов).	Пользователям определенных пакетов сервисов ИТС (сейчас ТЕХНО, ПРОФ, «Договор аренды») предоставляется любое количество аккаунтов с 1 услугой партнера - бесплатно. Если услуг партнера больше 1 – аккаунт считается платным, партнерская цена – 30р. за месяц.
Для пользователей ИТС ПРОФ льгота – 2 аккаунта с любым количеством услуг партнера – бесплатно.	Льгота сохраняется

Поддержка партнеров Буклеты по внедрению



Рекомендации
для быстрого старта

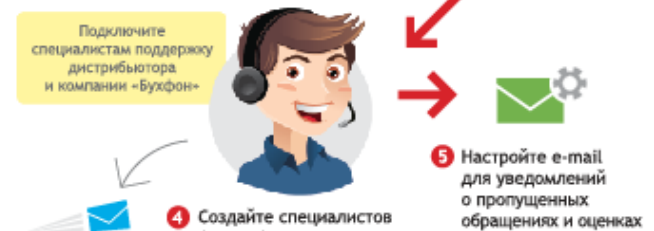
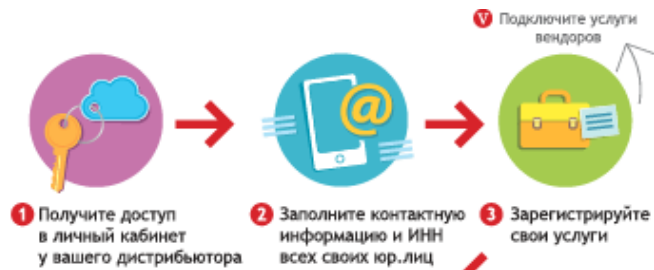


Секреты эффективного
внедрения



Как заработать, применяя
доп. функции

Спрашивайте у дистрибьютора



Поддержка партнеров

Как настроить 1С-Бухфон в своей компании за 1 день

Поддержка партнеров

Вебинары

- Как повысить качество оказания услуг и снизить отвалы
- Как увеличить продажи
- Как быстро подключить всех клиентов к 1С-Бухфон

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

- Автоматизация подключения клиентов и услуг

Правило 72 часов (правило Бодо Шефера)

Если решил, что предпринять – предпринимай не позднее 72 часов

Если решили внедрять 1С-Бухфон, то...

- Подайте заявку на подключение к 1С-Бухфон на buhphone.com
- Станьте пользователем программы 1С-Бухфон
 - Зарегистрируйте себя в личном кабинете партнера в «облаке» 1С-Бухфон
 - Подключите себе услуги поддержки от компании «Бухфон»
- Посмотрите как работают настройки и отчеты в «облаке» 1С-Бухфон
 - Настройки по услуге: правила доставки, настройки разрешений, оценки качества
 - Отчет «Статистика подключения пользователей» для контроля запуска программы
 - Отчет «Статистика работы с обращениями»
- С вопросами подходите на вернисаже или бесплатно обращайтесь по услугам «1С-Бухфон: Общие вопросы» и «1С-Бухфон: Техподдержка».



С 1 по 15 октября
подключать дополнительные функции в 2 раза выгоднее!

Примите участие в акции +1

- Подайте заявку на подключение любой дополнительной функции с 1 по 15 октября.
- После подключения, получите вторую дополнительную функцию на ваш выбор в подарок!

Подробности на вернисаже и на buhphone.com

Получите дополнительные преимущества для вашего бизнеса!



Спасибо за внимание!

Есть вопросы, идеи по 1С-Бухфон?
Давайте обсудим!

Илья Табаев

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

Чтобы было интереснее... ВОПРОС!

Покажите, как в 1С-Бухфон настроить маршрутизацию обращений от клиентов сначала на специалиста по сопровождению этих клиентов, а при его занятости на клиент менеджера?

Правильный ответ покажите нашим специалистам на вернисаже и получите подарок:



1-й правильный ответ



2-й и 3-й ответы

Остальные получат
утешительные призы