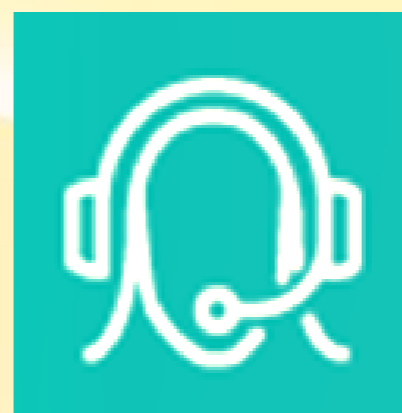


**Один за всех,
и 100 клиентов на одного.
Уникальный опыт 1С:ИТС**



*Фадеев Виктор Александрович
Директор ООО "КолаБизнесКонсалтинг"*

Немного о компании:

Компания КолаБизнесКонсалтинг:

- была основана в 2005 году;
- 2006 г. – статус дилер 1С;
- 2008 г. – статус франчайзи 1С;
- 25 мая 2015 - статус Сертифицированный Сервис-Партнер фирмы 1С.

Основные направления деятельности:

- автоматизация управления и учета на базе программных продуктов «1С»;
- сопровождение пользователей программных продуктов фирмы «1С»;
- продажа и внедрение сервиса сдачи электронной отчетности (1С-Отчетность);
- внедрение сервисов фирмы «1С»: 1С-Бухфон, 1С:Облачный архив, 1С-ЭДО, 1С:Линк.

Целевая аудитория клиентов:

- коммерческие организации,
- предприятия жилищно-коммунального хозяйства,
- сфера торговли,
- сфера услуг.

Немного о компании:

КолаБизнесКонсалтинг занимает **5 место** в рейтинге партнеров по Мурманской области.

Количество сотрудников в компании: **1**

Общее количество договоров 1С:ИТС: **100**

Количество платных договоров 1С:ИТС: **92**

Доля ПРОФ: **100%**

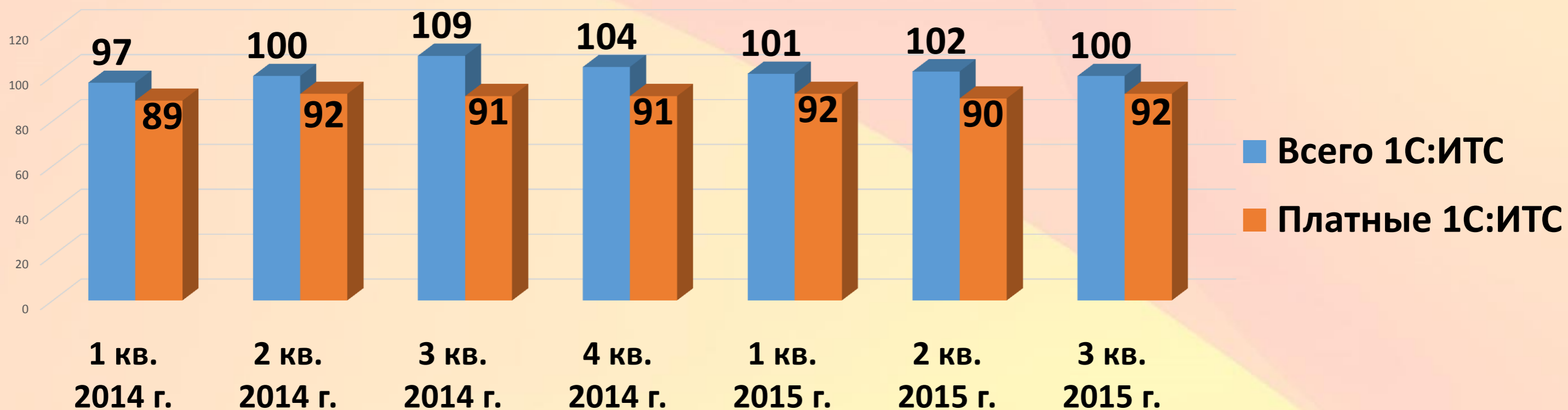
Среднегодовой «отвал»: **0,1%**

Средний чек с клиента: **5000 р./мес.**



**Но, чёрт
ВОЗЬМИ...
КАК?**

Статистика по договорам 1С:ИТС



Количество подключений по сервисам 1С:ИТС:

1С-Отчетность - 260

1С-Бухфон - 89

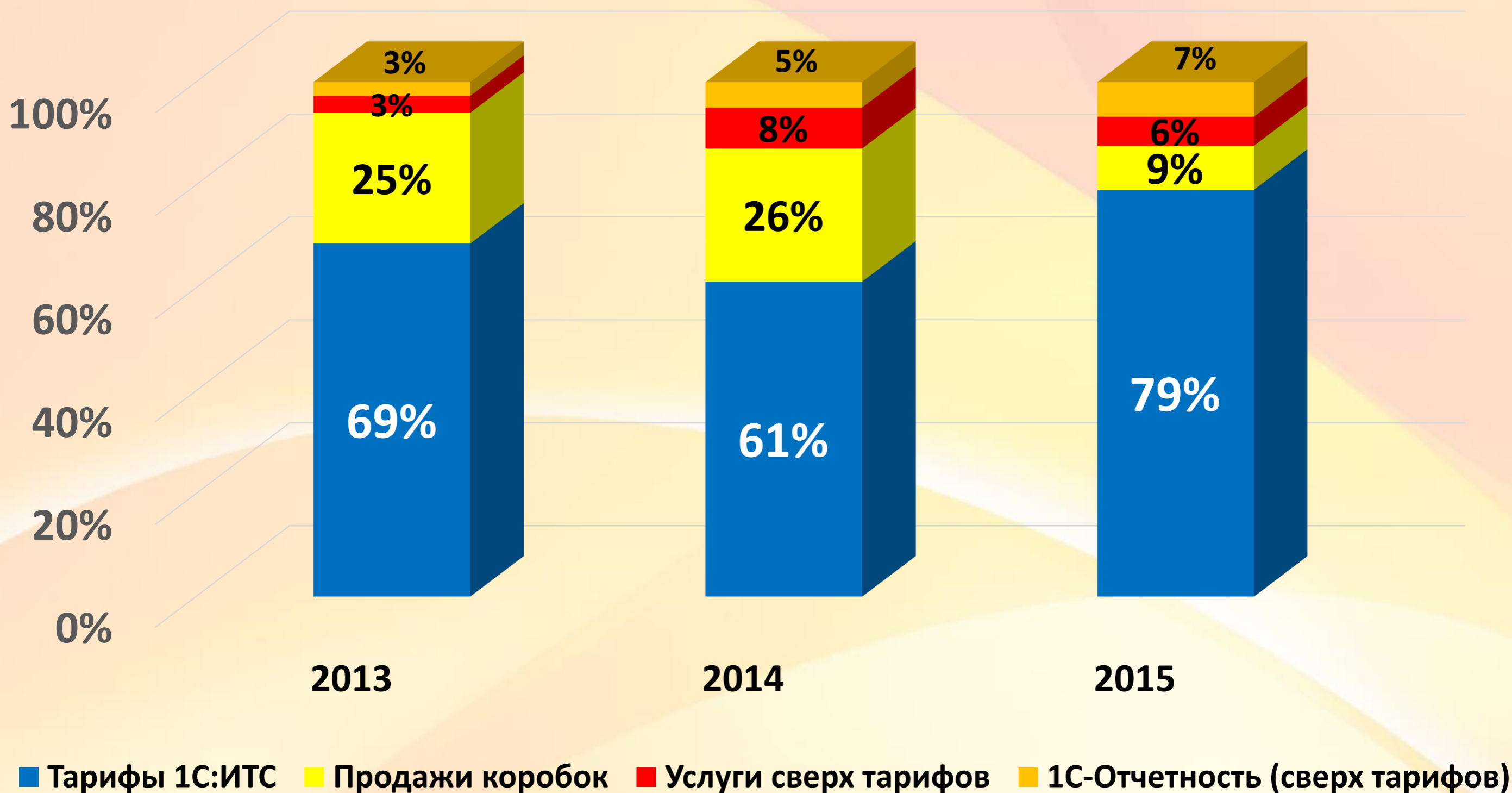
1С:Облачный архив - 75

1С-ЭДО - 210

1С:Линк - 43

Элементарно, Ватсон!
Всё дело в сервисах!

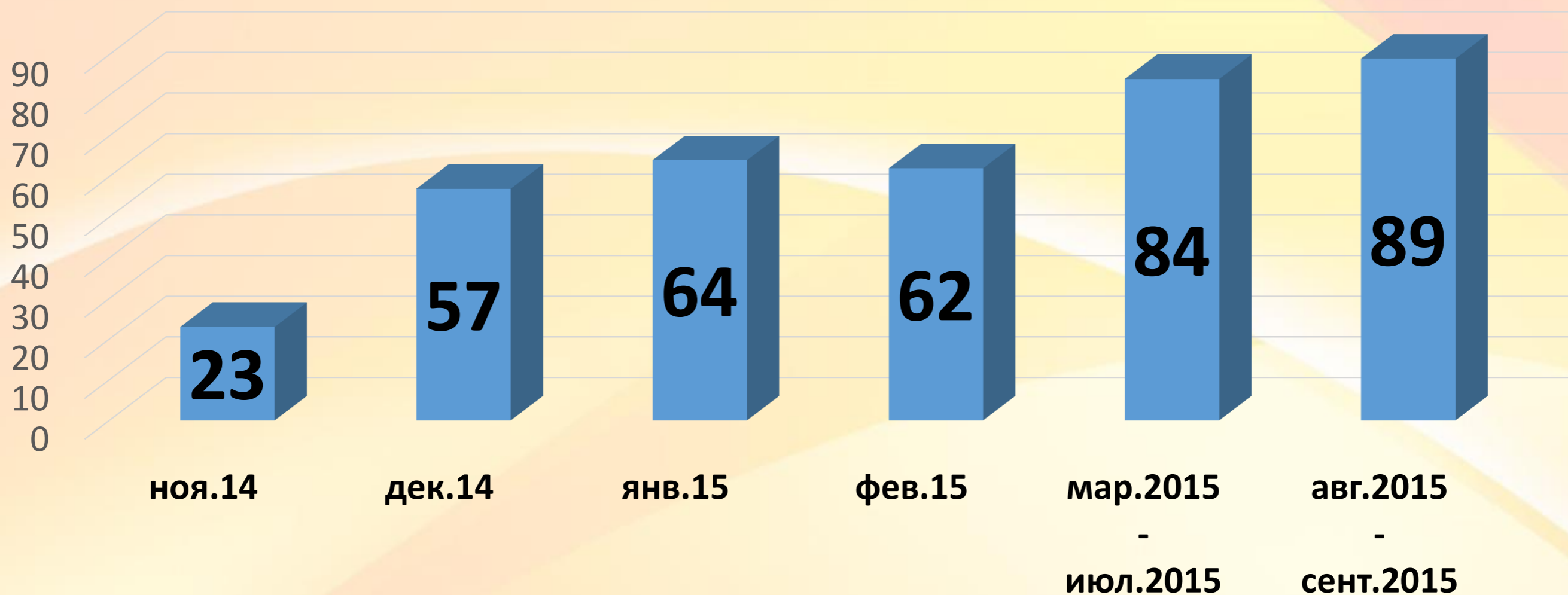
Составляющие дохода компании 2013-2015 г.г.



1С-Бухфон

Сервис 1С-Бухфон использую с конца 2013 года – с момента включения сервиса в состав 1С:ИТС. На сегодняшний день 1С-Бухфон является главным звеном (несущей конструкцией) моего сопровождения, которое позволяет клиентам всегда быть на связи со мной, разработчиками сервисов 1С:ИТС и отраслевых решений 1С.

Количество подключений к сервису 1С-Бухфон



1С-Бухфон

Выгода для компании:

- Бесплатная инфраструктура для удаленной технической поддержки клиентов.
- Пока я нахожусь у одних клиентов, другие - могут обратиться за помощью к разработчикам сервисов 1С:ИТС или отраслевых решений. Тем самым с меня снимается часть нагрузки.

В настоящий момент подключаю сервис каждому новому клиенту с договором 1С:ИТС ПРОФ.



Клиент



Мой мобильный



Служба технической поддержки

1С-Бухфон

При предложении клиенту основной акцент делаю на:

- сокращении времени на доступ к специалисту поддержки;
- возможности удаленного подключения специалиста для дистанционного обслуживания;
- возможности обращаться на ЛК сервисов 1С:ИТС (1С-Отчетность, 1С-ЭДО, 1С:Облачный архив);
- Возможность обращения на ЛК разработчиков продуктов, входящих в сервис 1С:Отраслевой (1С-Рарус, 1С-ВДГБ).

Возникающие сложности:

- Низкая производительность 1С-Бухфон на старых компьютерах.
- Отсутствие мобильной версии сервиса для специалиста (с поддержкой чата и звонков).
- Практически у всех пользователей отсутствуют гарнитуры и звуковые устройства на ПК.

Как преодолеваю сложности:

- Без гарнитур удаленный доступ и чат работают.
- Пропущенные сообщения в 1С-Бухфоне приходят мне на почту. Отвечаю клиентам при первой возможности.
- Отслеживаю качество работы с моими клиентами по сервисам вендора с помощью электронной почты (если пользователь ставит оценку 1-3 – мне сразу приходит уведомление).
- В экстренных случаях, клиенты могут позвонить мне на мобильный.
- Жду мобильную версию 1С-Бухфона (разработчик обещает релиз до конца 2015 г.)

1С-ЭДО

Сервис 1С-ЭДО продвигаю с 2012 года, с момента его запуска фирмой «1С».

Основное преимущество для своей компании – это возможность перевода документооборота со своими контрагентами в электронный вид.

При предложении клиенту подключить сервис 1С-ЭДО, основной акцент делаю на сокращении затрат на ведение документооборота, ускорении обмена документами, автоматический ввод документов в учетную систему.

В настоящее время при подключении нового юридического лица контрагента к сервису 1С-Отчетность одновременно в информационной базе создаю подключение к сервису 1С-ЭДО.



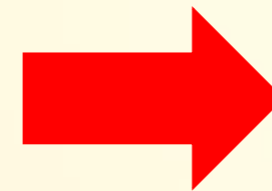
1С-ЭДО

Возникающие сложности:

- Все контрагенты, подключенные к сервису 1С-ЭДО, осуществляют документооборот только с моей компанией.
- В основном, все операции по обмену документами на стороне клиента произвожу я сам.
- Есть ряд клиентов, категорически отказывающихся от обмена документами в электронном виде.
- Сервис подключается очень просто. Но если вдруг возникают сложности – я обращаюсь за помощью в «Калугу Астрал» с помощью 1С-Бухфона. Специально для акции дистрибьютора «1С:Северо-Запад» был создан сервис «Помощь в подключении 1С-ЭДО (СЗФО)» с его помощью я получаю оперативные консультации (срок реакции тех. поддержки составляет 2-5 минут).

Результаты:

- Количество подключений к 1С-ЭДО – **210**;
- Более 90% документооборота компании с контрагентами осуществляется через сервис 1С-ЭДО.



1С:Линк

Сервис 1С:Линк начал внедрять с конца 2014 года, на сегодняшний день подключено **43 клиента**.

Основное преимущество для своей компании: повышение ценности договора регулярного сопровождения для пользователей за счет включения сервиса 1С:Линк.

Выгоды для клиентов:

- доступ к программам 1С из любой точки мира;
- базы хранятся на своем компьютере в привычном месте;
- сервис поддерживает работу с нетиповыми конфигурациями;
- входит в стоимость договора 1С:ИТС ПРОФ.

ВАЖНО ПРАВИЛЬНО ПОЗИЦИОНИРОВАТЬ 1С:ЛИНК: это сервис, предназначенный не для того, чтобы клиент работал и на работе, и дома (круглые сутки). 1С:Линк – это ваш личный спасательный круг, индивидуальная подушка безопасности. **Не нужно пугать клиента** («Вот заболеее или директор будет требовать что-то во время вашего отпуска – поймете, как полезен 1С:Линк!»). **Следует преподносить 1С:Линк позитивно:** «Светлана, если вам срочно нужно будет убежать с работы, например, друзья пригласили на свадьбу или у детей в школе праздник – можете смело отправляться по своим делам. А поработать сможете из дома, когда освободитесь».



1С:Облачный архив

1С:Облачный архив внедряю с конца 2014 года, на сегодняшний день подключено **75 клиентов**.

Преимущества для своей компании:

- уменьшение отвалов клиентов;
- в случае утраты или повреждения БД клиента – ее можно будет оперативно восстановить, что сэкономит силы и нервы мне и клиенту.

При предложении клиентам акцент делаю на то, что:

- сервис в объеме 20 Гб предоставляется бесплатно всем клиентам моей компании;
- сервис позволяет сэкономить на покупке дорогостоящего серверного оборудования;
- очень простой в использовании сервис, при необходимости достаточно зайти в личный кабинет и скачать требуемый архив.

Недостатком сервиса является то, что он не подходит для клиент-серверного режима работы 1С:Предприятия. Т.е. на текущий момент не возможно подключить к сервису 100% клиентов.

В планах до конца 2015 года подключить к сервису 1С:Облачный архив более 80 клиентов.

Часто задаваемые вопросы

Реально обслуживать столько клиентов одному?

- Да. Каждого клиента я посещаю как минимум 1 раз в месяц.

Кто консультирует клиентов, если вы находитесь на выезде?

- Я же и консультирую. По мобильному телефону, электронной почте или по 1С-Бухфону. В зависимости от того, куда придет обращение. Сложные методологические вопросы – оставляю до момента выезда к клиенту, решаем их на месте.



Часто задаваемые вопросы

Вы работаете один. Как вам удается подключать столько сервисов?

- Подключение каждого сервиса в отдельности занимает 5-10 минут. Поэтому за один выезд я успеваю подключить клиенту:

1. 1С-Бухфон,
2. 1С-Отчетность,
3. 1С-ЭДО,
4. 1С:Линк,
5. 1С:Облачный архив.

За один час можно всё подключить.

Для экономии времени заранее регистрирую клиентов на users.v8.1c.ru, завожу клиента и его пользователей в личном кабинете 1С-Бухфон.



Часто задаваемые вопросы

Кто будет обслуживать клиентов, если вы внезапно заболете и захотите съездить в отпуск?

- В отпуск я езжу в августе. Это самый спокойный месяц в году – большинство моих клиентов тоже уходят в отпуск в это время. Для подстраховки нанимаю подрядчика, который поможет в экстренной ситуации, если у клиента произойдет ЧП.

Если заболеваю – могу оперативно решить проблемы клиента удаленно (с помощью 1С-Бухфона), или так же прибегаю к помощи подрядчика.



Часто задаваемые вопросы

Вы получили статус Сертифицированный Сервис-Партнер. Дает ли это положительный эффект?

- Да, безусловно. Несмотря на то, что статус получил недавно, ко мне уже пришел один клиент по рекомендации с сайта its.1c.ru.



Кстати, во время первого же звонка выяснилось, что у клиента не был подключен ни один сервис, хотя у него был договор ПРОФ. И после того, как я рассказал, какие сервисы клиенту доступны, и что они бесплатны – он сразу выразил желание заключить со мной договор сопровождения.

Заключение

Как мне это удастся? Достаточно следовать пяти простым правилам:

- 1) Процесс сопровождения должен быть выстроен четко и эффективно.** Это позволит даже в одиночку обслуживать большое количество клиентов.
- 2) Не сопротивляться внедрению новых сервисов 1С:ИТС,** т.к. они помогают выстроить процесс сопровождения.
- 3) Не решать за клиента - нужны ему сервисы или нет – а подключать и обучать ими пользоваться.** Пользователь сам определит, как часто он будет пользоваться сервисом. Главное – чтобы он знал, что этот сервис ему доступен.
- 4) Чем больше клиенту подключено сервисов – тем меньше вероятность его «отвала».** Не все сервисы 1С:ИТС позволяют партнеру заработать, но все - способны повысить лояльность клиентов.
- 5) Подключать сервисы планомерно.** Нужно просто поставить себе цель и действовать. Даже силами одного человека можно подключить всех клиентов к сервисам 1С:ИТС.

Заключение

Я:

- работаю один;
- веду учет собственной компании;
- успеваю ходить в отпуск;
- хорошо зарабатываю.

У меня на обслуживании:

- 100 компаний;
- все из них 1С:ИТС ПРОФ;
- почти всем клиентам подключены все сервисы 1С:ИТС.



Если это под силу мне одному - под силу и вам всем!

Спасибо за внимание!

Фадеев Виктор Александрович
ООО "КолаБизнесКонсалтинг"

г. Мурманск

www.kolabc.ru

fadeev@kolabc.ru