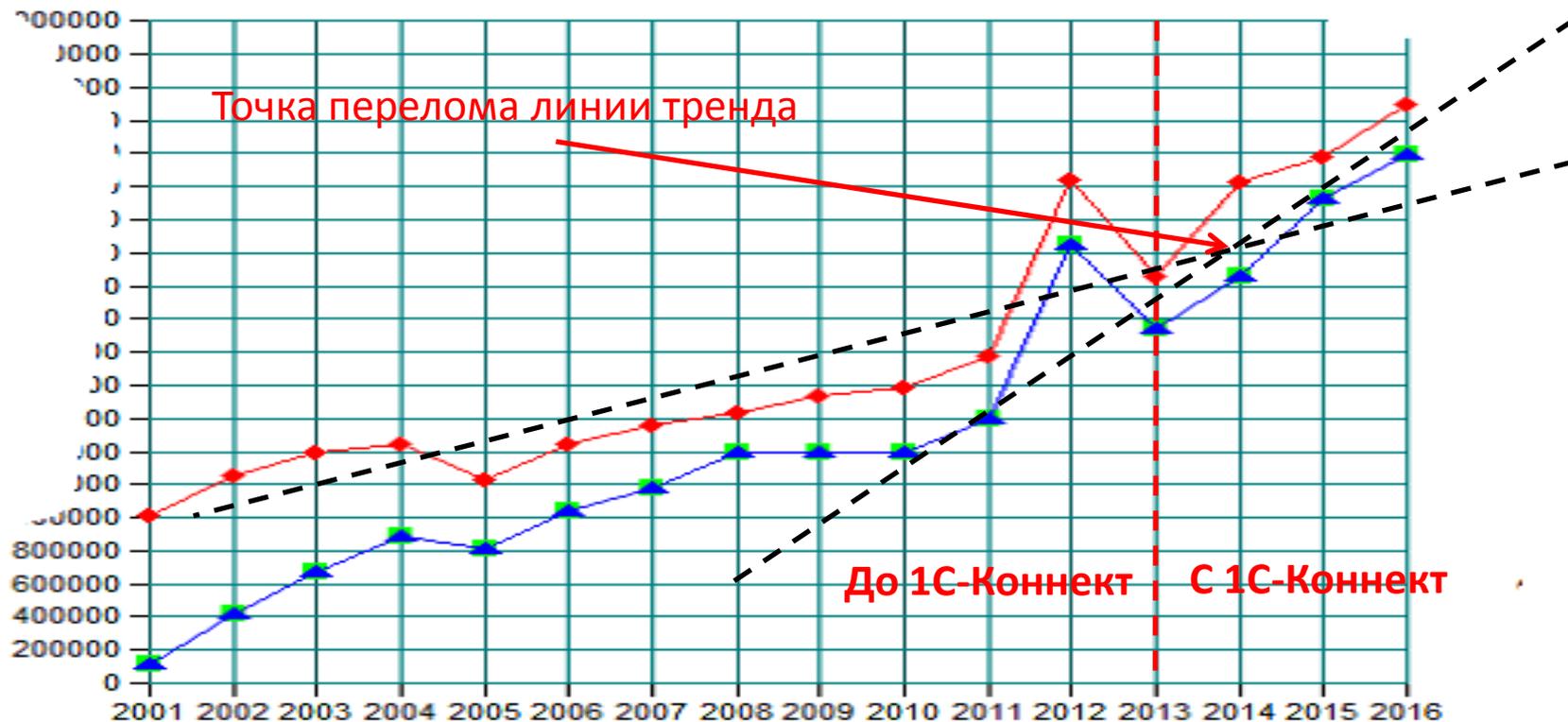


«Не надо бояться платных пользователей или как зарабатывать больше»



Светлана Куликова
Центр информационных систем
г.Обнинск

График роста доходов компании



Красный график – весь доход, *синий* только услуги, *черный* - линия тренда

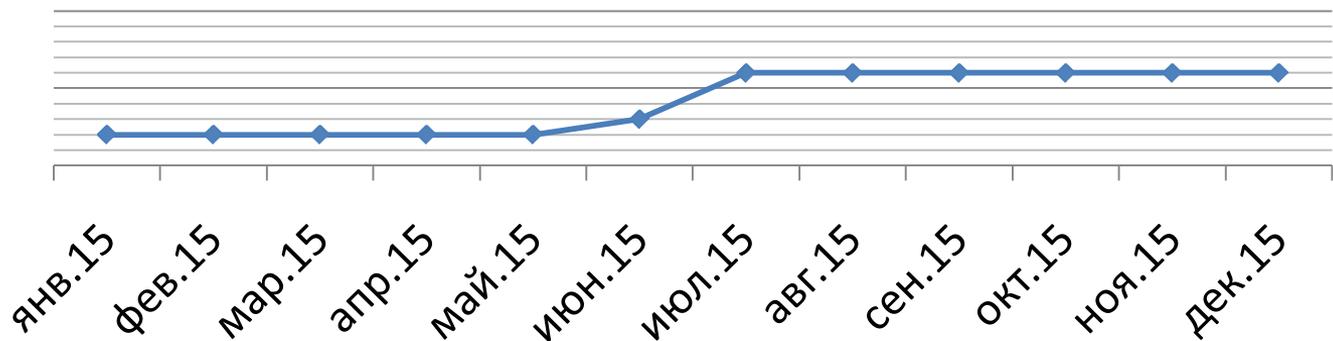
За счет чего это происходит?

Как 1С-Коннект помогает нам зарабатывать больше

1. Снижение «отвалов»
2. Увеличение «среднего чека»



Платные ИТС в 2015 году



1. Стабилизировалась клиентская база
2. Доля ПРОФ выросла на 10,72%
3. Отвалы → 0

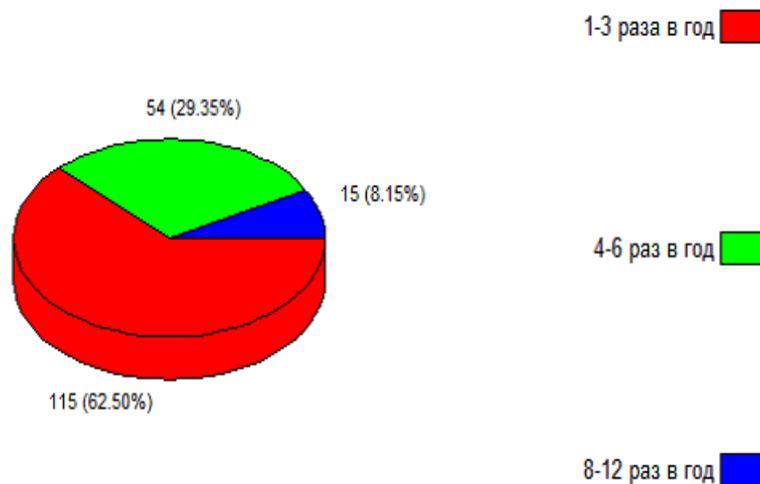
Только благодаря 1С-Коннект мы достигли эффекта снижения «отвалов» просто в потрясающем размере!

**Клиентам удобно обращаться:
чат, УД, звонки**

Специалисты поддержки всегда на связи

Оказание услуги начинается моментально после обращения

«Катастрофа 2013»



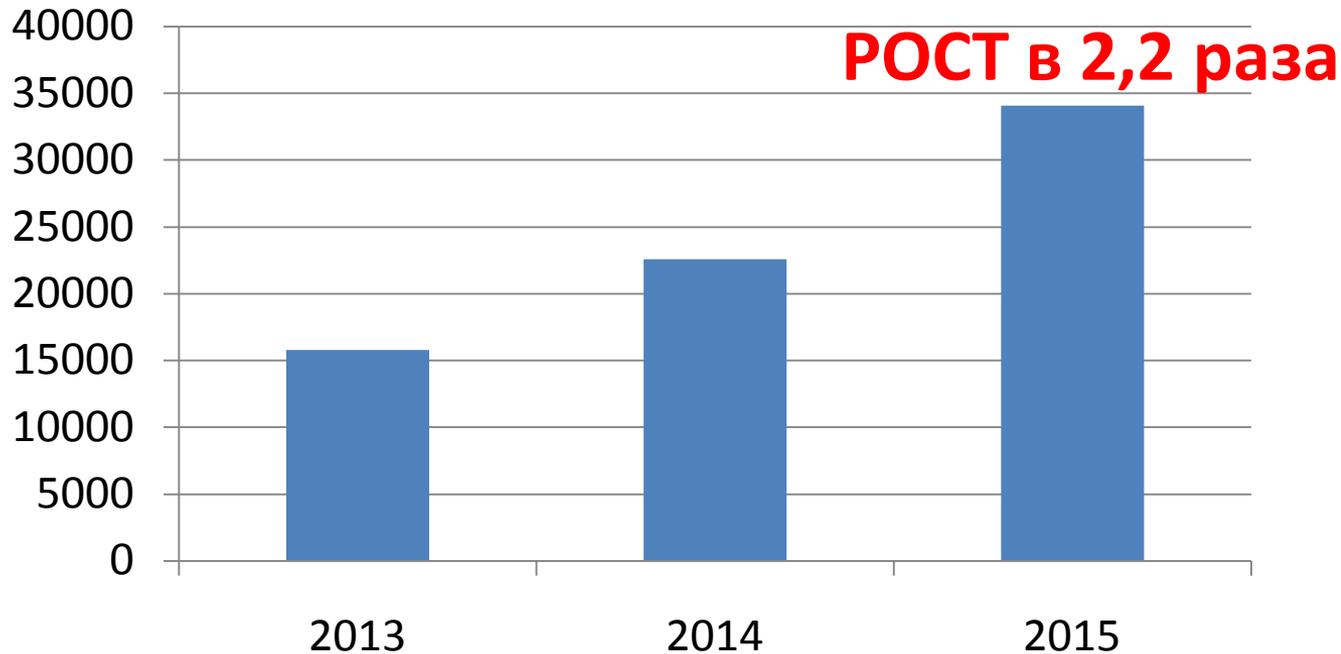
> 62% обращались за получением платных услуг **реже** чем 1 раз в квартал

Если бы мы не поменяли способ общения с клиентами (визиты специалистов + телефон + эл почта) нас бы уже не было!

Я так решила, что никакого смысла дальше работать нет.

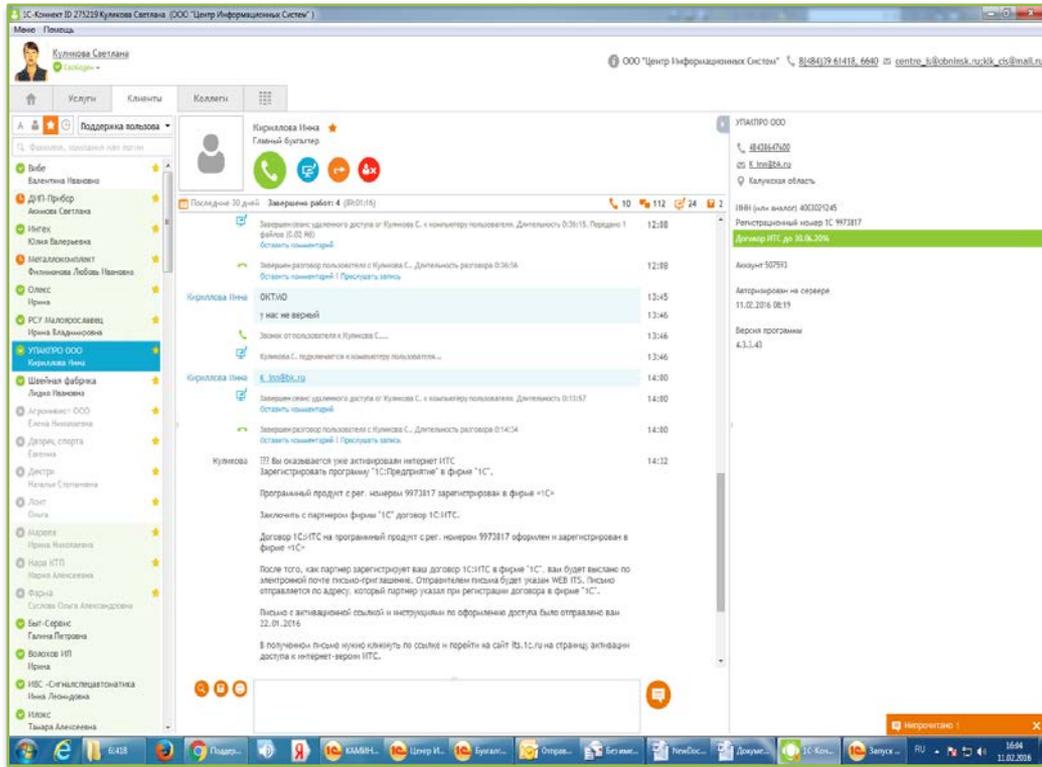
Когда мы увидели **письмо 17217** про унифицированную технологию дистанционного обслуживания - это было не просто то что надо, а о чем **и мечтать не могли!**

Увеличение «среднего чека», руб. в год.



Присутствие 1С-Коннект как единственного инструмента для оказания поддержки, конечно, привело к тому что **клиенты стали больше потреблять платных услуг**. Однако это была отдельная большая и нелегкая работа – **пришлось сломать психологию и клиентов и наших сотрудников**, которую мы сами же много лет формировали ...Платят за обновление...

Конечно, глобально изменив способ поддержки, **мы изменили так же глобально ценообразование**.



- Теперь ответы на вопросы, новости отсылаем гиперссылкой на 1С:ИТС – быстро, качественно и настолько привлекательно для клиентов, что они не закрывают 1С-Коннект! ...вдруг что важное пропустят.

Я люблю свою работу

- Клиентов с которыми запланировано поработать удобно добавить в Избранное
- Звонки прямо из программы , связь с коллегами, возможность общения с коллегами делают клиента успешнее

Не надо бояться платных пользователей 1С-Коннект

Как мы действуем?

1. Мы заключаем отдельный лицензионный договор с клиентами на аккаунты 1С-Коннект.
2. Причем, в расчетных документах, которые выставляем ежеквартально мы выделяем лицензионный платеж отдельной строкой.

Как преподносим клиентам?

1. Готовим очень простые и убедительные материалы, сразу вызывающие доверие.
2. Используем принцип «просто о сложном». Когда клиент знакомится с материалами, он как бы сам себе возражает и сам же с этим борется.
3. Важно – все сотрудники строго придерживаются установленных в рамках конкретной акции (программы) терминов и правил разговора.
4. Специалист, работающий с реальными возражениями – человек с крайне устойчивой психикой, он сочувственно выслушивает клиента, без малейшей внутренней обиды, результатом всегда бывает согласие возражающего.

Мы вежливы и настойчивы – все получается, все платят!

Как больше зарабатывать с 1С-Коннект?

Наши рекомендации партнерам:

1. **Добивайтесь** от своих специалистов **полного понимания и использования всех возможностей 1С-Коннект!** Тогда каждая «продажа» всегда будет становиться постоянным «клиентом», а упущенная выгода станет законно заработанными деньгами.
2. **Решайте вопросы** клиентов **только через 1С-Коннект** – либо гиперссылка на 1С:ИТС, либо УД и прямая работа с 1С:ИТС у клиента. У Вас не будет «отвалов», будут продажи сервисов и договоров ИТС уровня ПРОФ.





Спасибо за внимание!

Подходите, готова ответить на вопросы

Светлана Куликова
Центр информационных систем
г.Обнинск