

Опыт применения 1С- Бухфон для комплексной поддержки заказчика

Нина Арешина
Руководитель Линии
Консультаций

С чего все начиналось ?

- **2012 год** – покупка небольшого франчайзи, специализирующегося на интернет технологиях и технологиях удаленной работы с клиентами
 - плюс 150 ИТС-клиентов с дистанционным обслуживанием
 - Создание спец. отдела по новым технологиям (ЦСК, Аренда, Дистанционное обслуживание и т.д.)
- **Тенденции рынка:**
 - Пользователи активно используют удаленный доступ
 - Пользователи хотят Itil – технологии вместо почасовок

Что нас заинтересовало в Бухфон ?

- Официальная замена TeamViewer с более гибкой лицензионной политикой (бесплатно для ИТС ПРОФ)
- Индикатор доступности пользователей
- Еще один канал коммуникаций с клиентом
- Возможность прямого рекламного воздействия
- Современный инструмент под маркой 1С



Динамика развития – ч.1

- Первичное обсуждение/моделирование + демонстрация руководителям – Август 2013 г.
- **Сентябрь 2013 г.**
 - назначен ответственный за проект
 - тест-группа из 2-х опытных сервис-инженеров
- **Октябрь 2013 – Май 2014** – накопление опыта



График подключений – ч.1

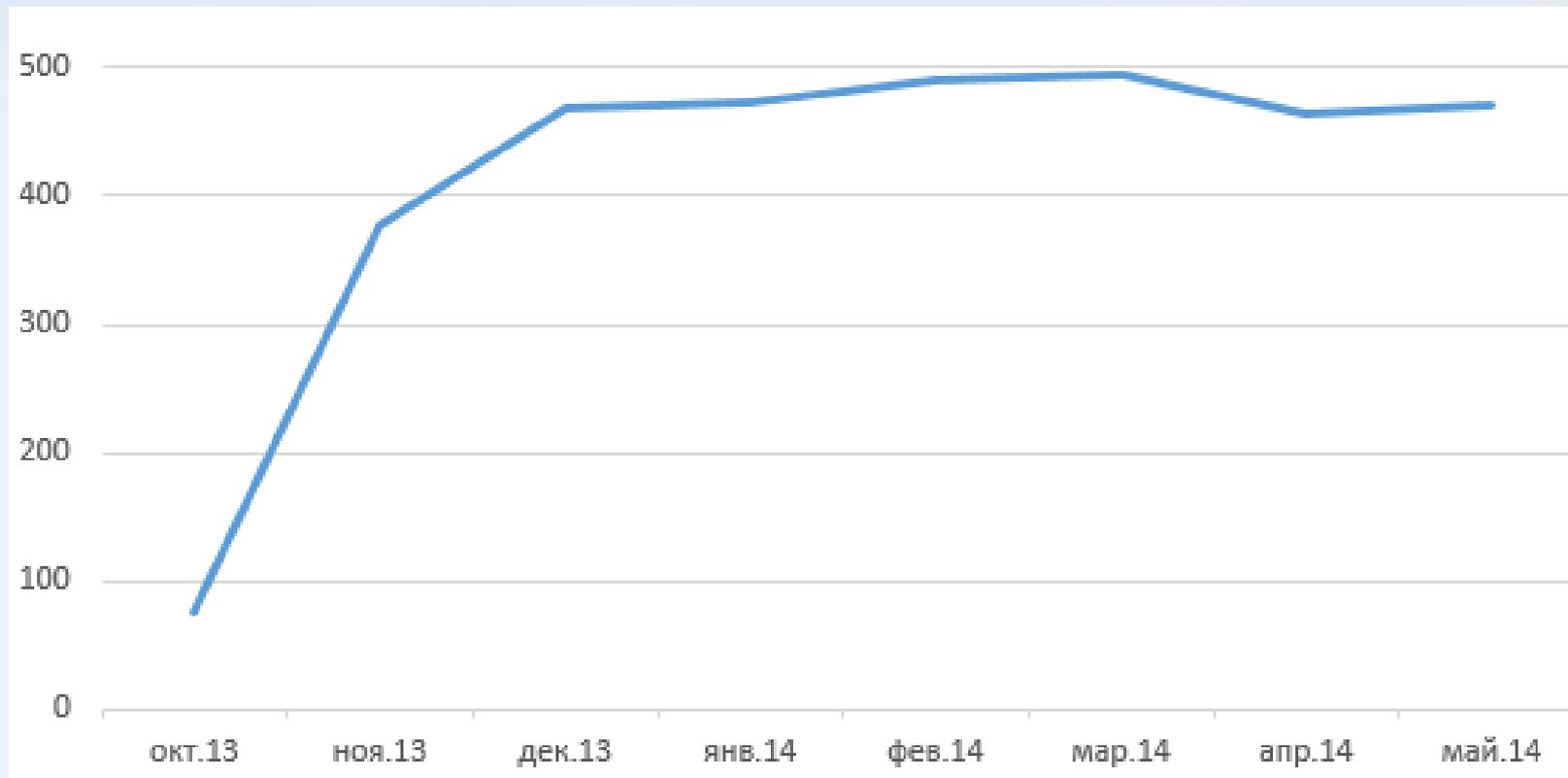
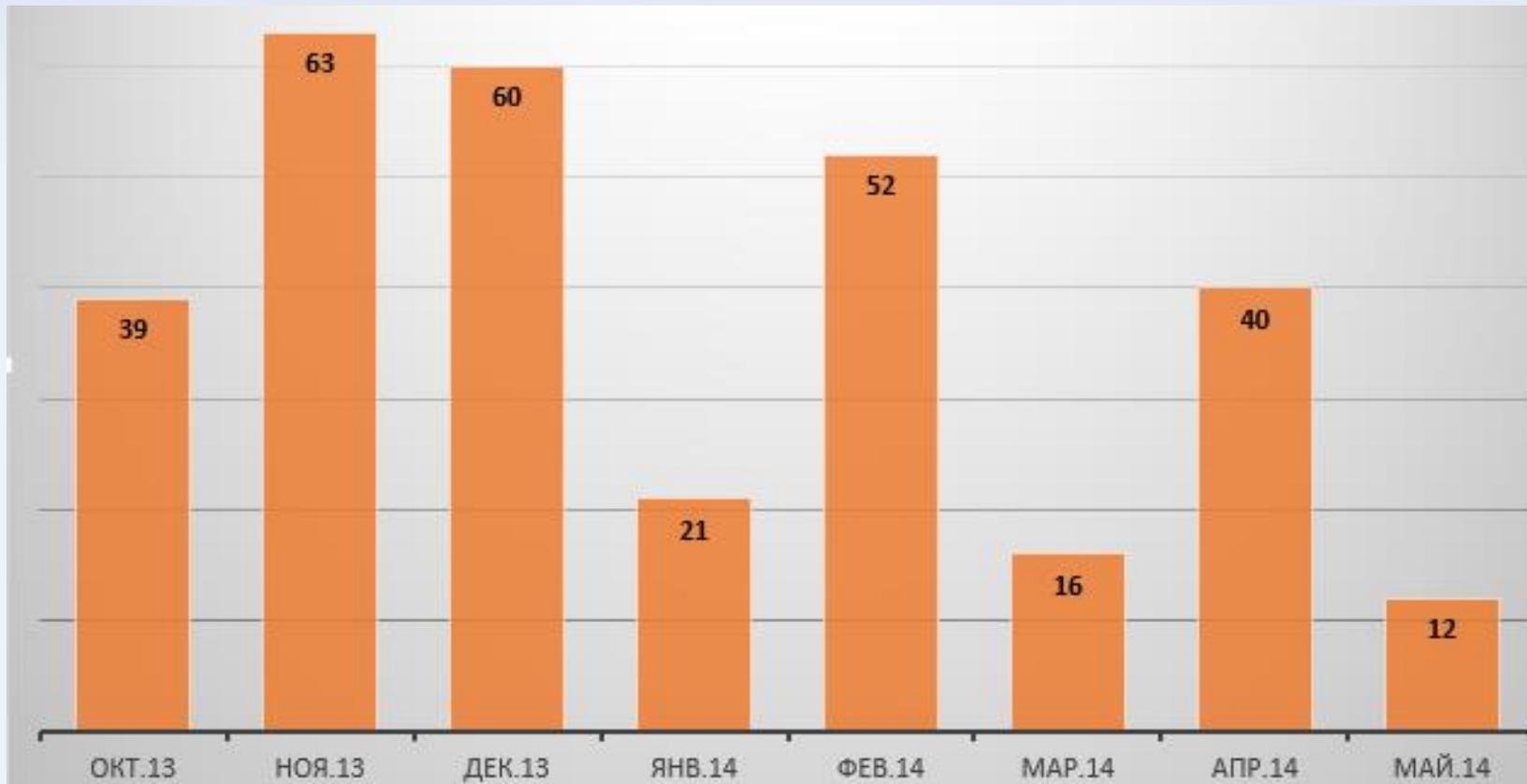


График активности клиентов – ч.1

•



2014 год совместный анализ ситуации с разработчиками 1С «Бухфон»

- Семинар 1С-Рарус – май 2014 г.
- **Итог совместного анализа ситуации:**
 - Координация решения технических проблем
 - Проведение корпоративного обучения
 - Изучение аналитических отчетов
 - Работа по интеграции учетных систем
 - Усиление маркетинга проекта
- Закрепление персонального менеджера

Внутренний PR и обучение

02.06.2014

Проведено обучение по 1С-Бухфон для сотрудников 1С:Сервистренд

30 мая 2014 проведено очное обучение сотрудников 1С:Сервистренд по 1С-Бухфон.

Обучение состояло из 3-х частей:

- Общая маркетинговая часть "Технология 1С-Бухфон как основа для оказания регулярных услуг".
- Специальная сбытовая часть "Работа по продвижению 1С-Бухфон".
- Специальная техническая часть "Технические особенности 1С-Бухфон".

Обучение прошли около 30 сотрудников 1С:Сервистренд, по результатам которого запланировано проведение онлайн-тестирования.



Желаем успешного применения 1С-Бухфон для обслуживания клиентов!



Внутренний PR и обучение

- Корректировка работы ИТС-сопровождения
 - Обязательная аттестация по 1С-Бухфон
 - Нормы подключения пользователей
- Корректировка работы Продаж
 - Обучение по активации клиентов 1С-Бухфон
 - Нормы подключения 1С-Бухфон
 - Использование 1С-Бухфон продавцами в работе



Внутренний PR и обучение

Участие в семинаре-тренинге Рарус-Софт

19 ноября 2014 мы приняли участие в семинаре-тренинге Эффективное продвижение технологии 1С-Бухфон, который проводился совместно с компанией Рарус-Софт.

Программа мероприятия состояла из:

- Обзора возможностей и преимуществ новой версии 1С-Бухфон;
- Изучения методов продвижения, возможностей контроля, опыта применения тарифов по услугам;
- Обсуждения методик выявления потребностей и работы с возражениями;
- Онлайн-демонстрации новой версии 1С-Бухфон и ответов на вопросы.

Мероприятие провели: Сафронов Михаил - региональный менеджер 1С-Бухфон и Янькова Наталья - руководитель направления 1С-Бухфон в Рарус-Софт.



Благодарим организатора и Партнеров-участников мероприятия за активность и интерес к 1С-Бухфон!

График подключений – часть №2

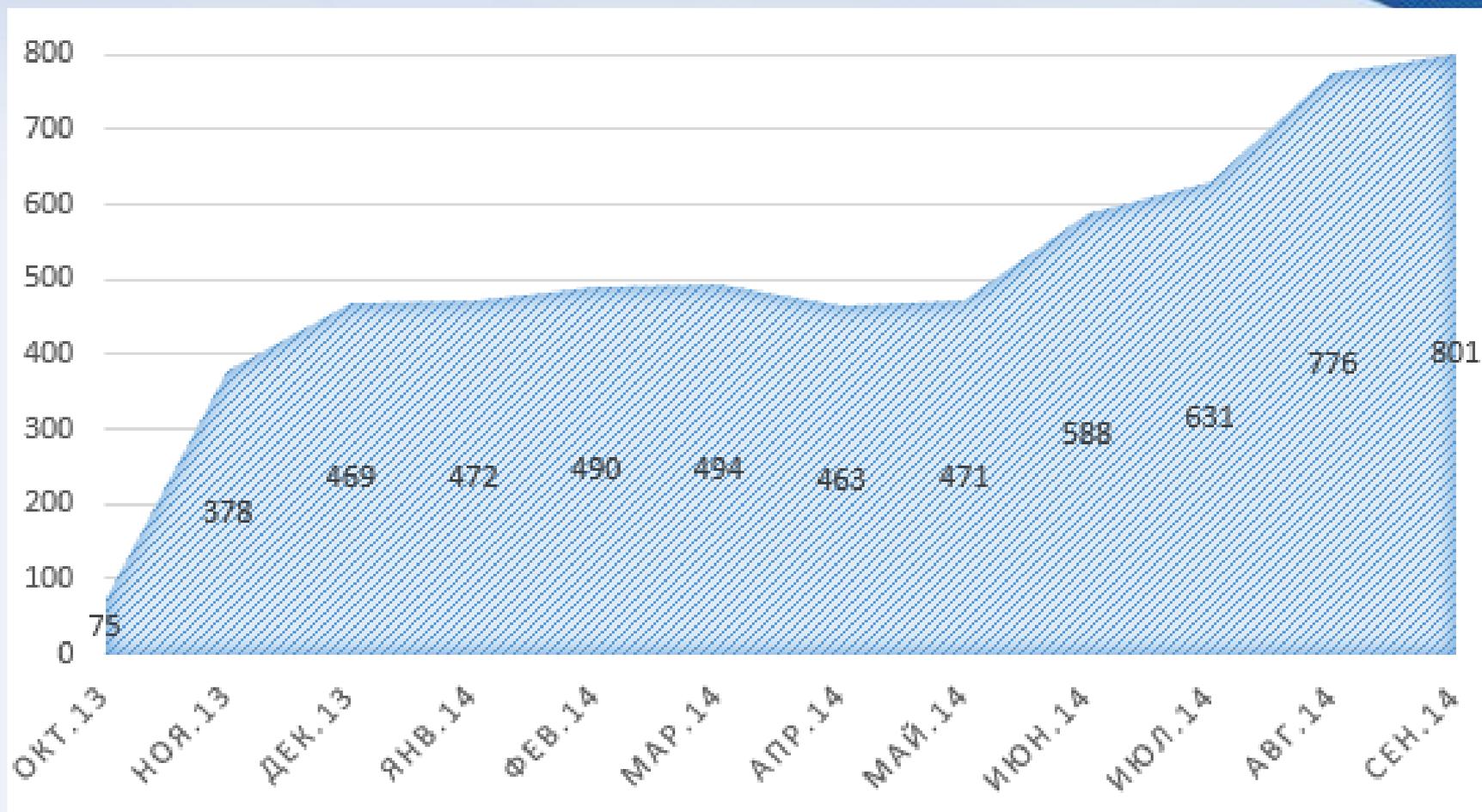
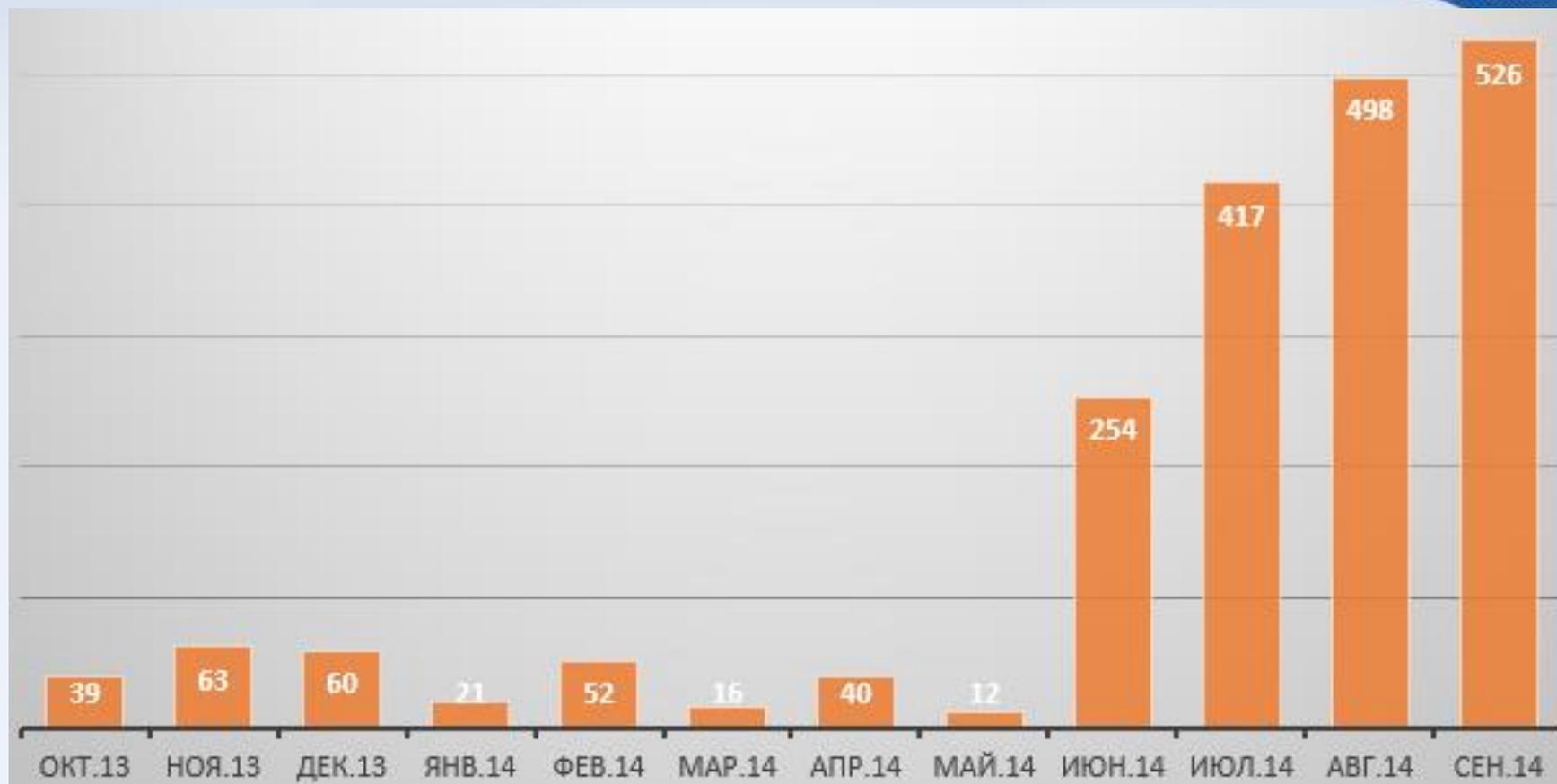


График активности клиентов – часть №2



Внутренняя работа над улучшением

- Корректировка работы Хотлайн :
 - контроль за каждым обращением
 - увеличение числа специалистов
 - сегментация клиентов
 - монетизация Хотлайн



Внутренняя работа над улучшением

- **Корректировка работы Маркетинга**
 - Настройка названий сервисов
 - Поздравление клиентов с ДР через 1С-Бухфон
 - Рекламные заставки 1С-Бухфон
 - Подарочные фирменные гарнитуры для клиентов

График подключений – ч.3

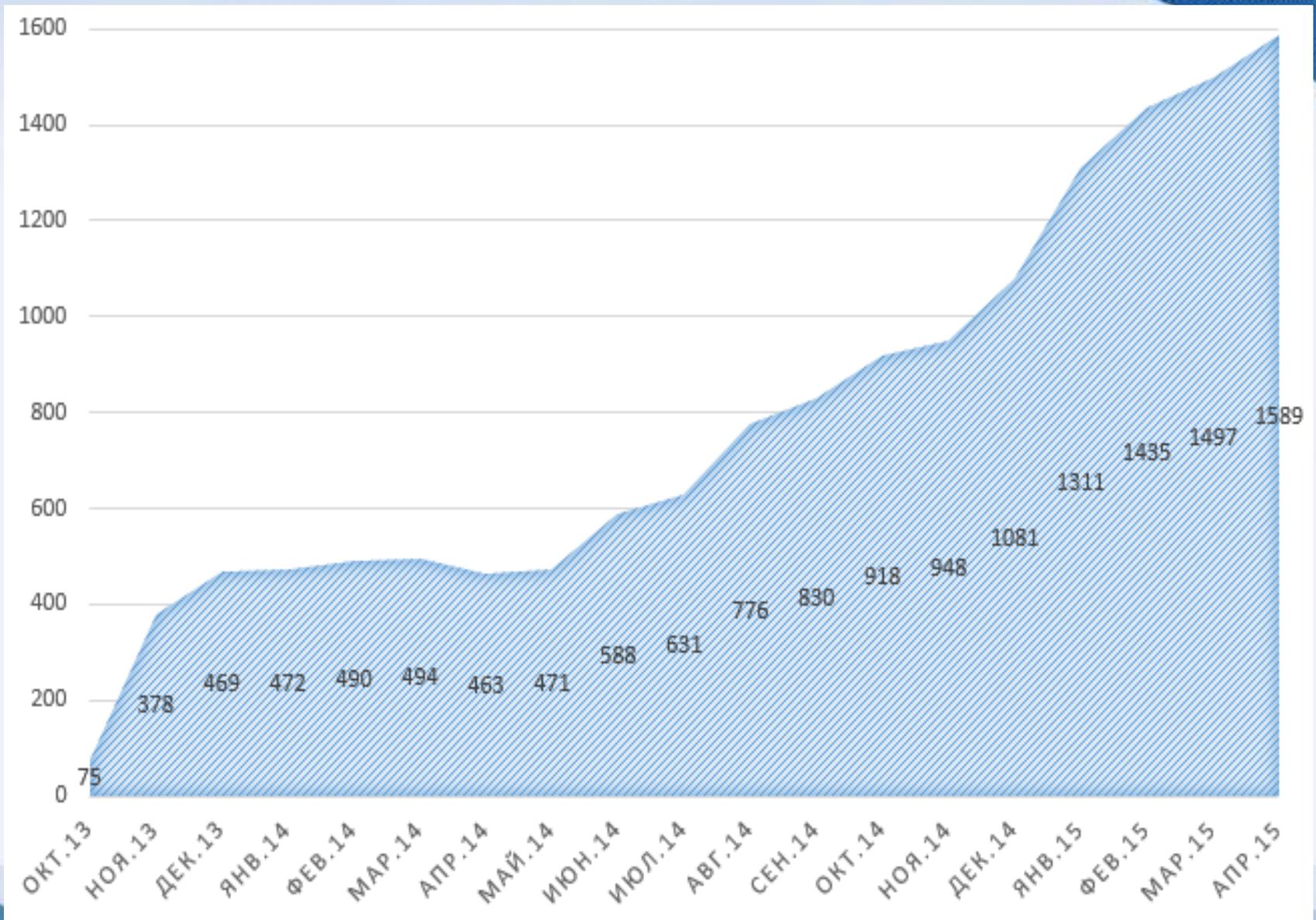
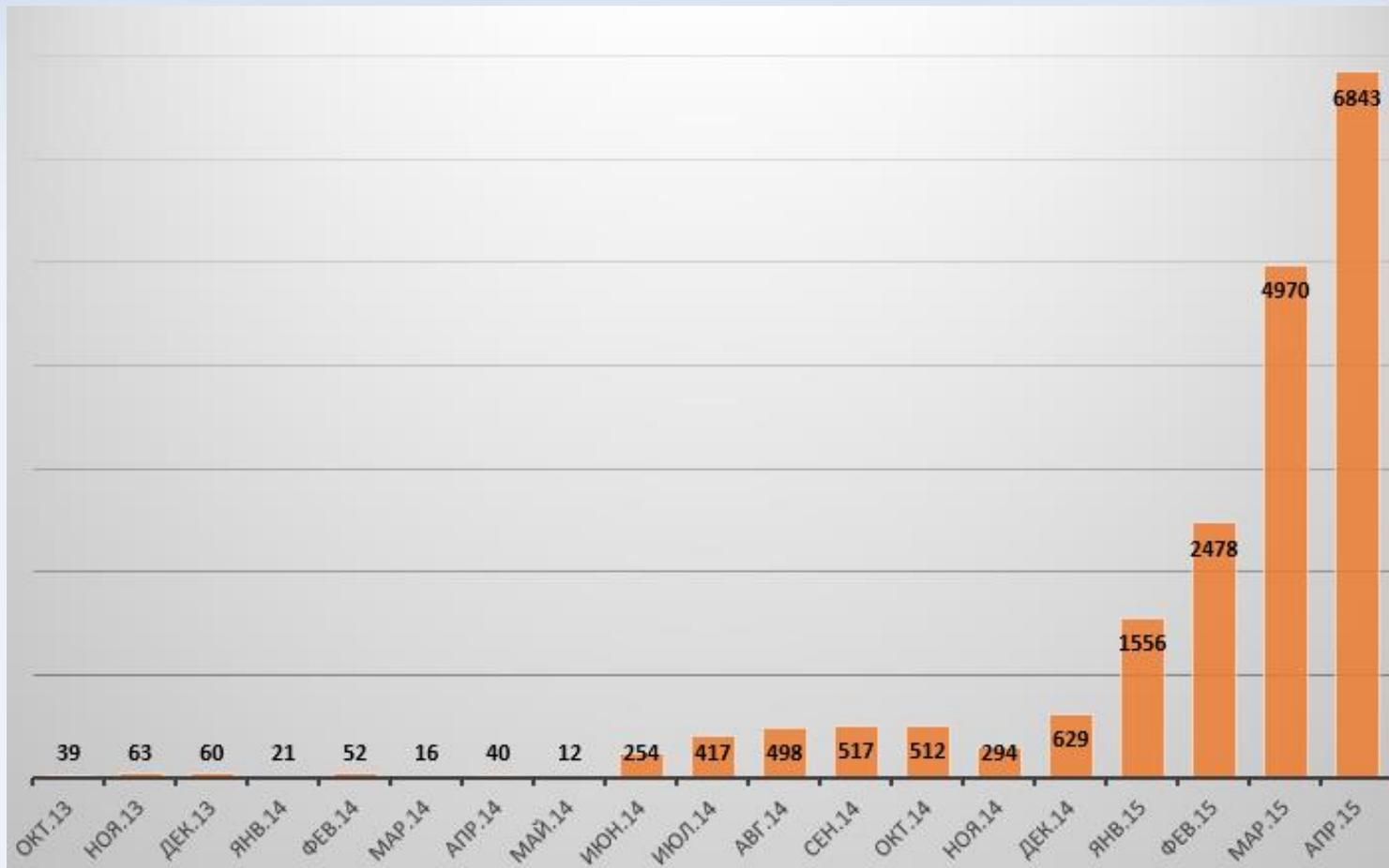


График активности клиентов – ч.3

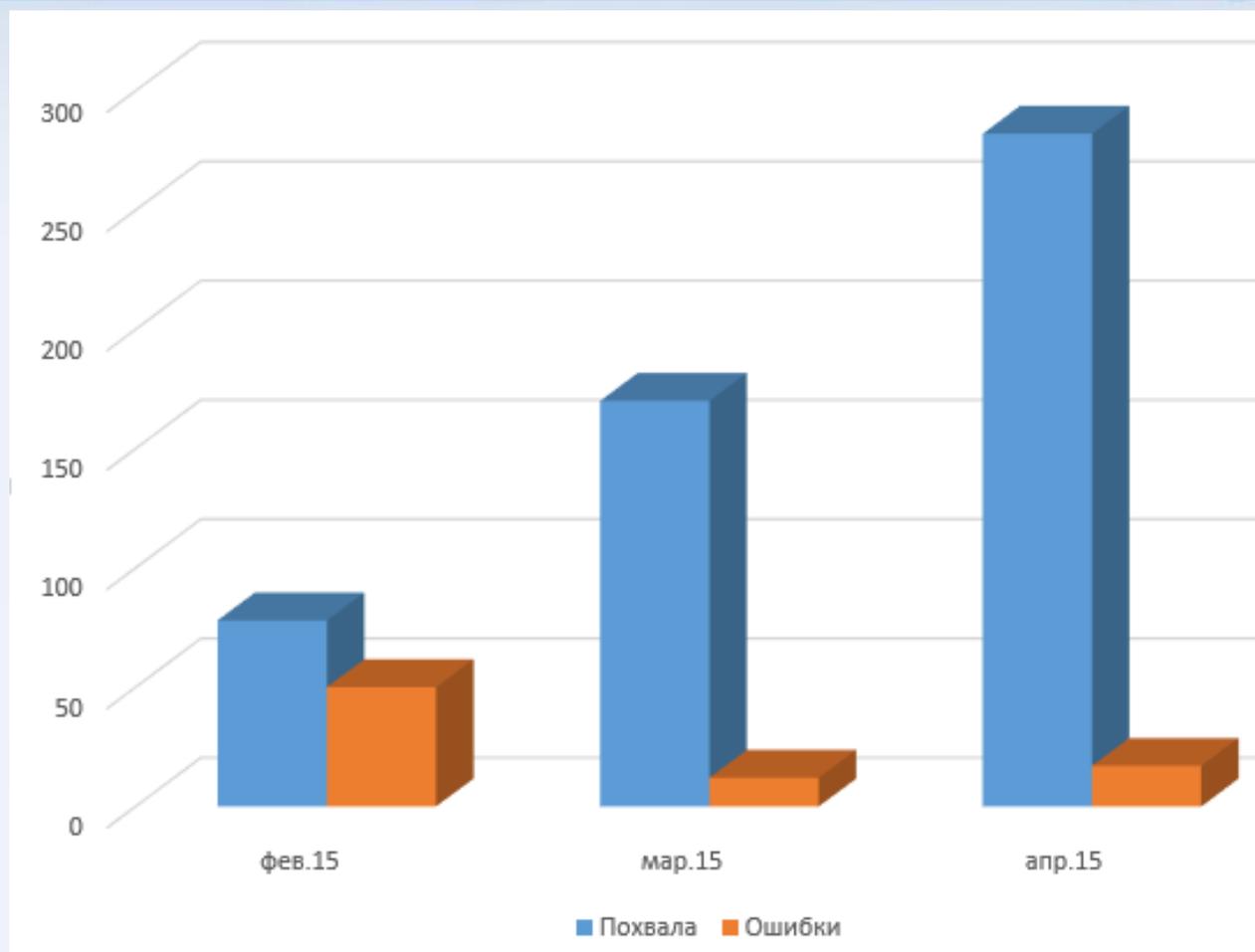


Как удерживать качество ЛК в сезон?

- Еженедельные планерки ЛК и Руководства
- Правила работы ЛК и проверка их знания
- Онлайн-Монитор ЛК (ежедневно!)
- Внешний контроллер ЛК (ежедневно!)
- Премии и КПИ ЛК

Показатели результативности		КПД = 143,4%		
Левченко Оксана				
Период	Апрель 2015			
Показатели	Вес, %	План	Факт	% выполн.
Персональные критерии				
Число сообщений с пользователями (БухФон)	15%	280	1 020	200%
Объем общения по тарифам ПРОФ, ПРЕМИУМ, ПЕРСС	15%	150	617	200%
Число удаленных подключений (БухФон)	15%	30,0	106,00	200%
Число сформированных пакетов КП+Счет, отправленн	25%	20,0	30,00	150%
Объем продаж по целевым акциям	15%	3,0	0,00	0%
Вопрос-ответ ЛК	5%	5,0	11,00	200%
Групповые критерии				
Число критических ошибок ЛК	10%	10,0	17,00	59%

Как удержатъ качество ЛК в сезон?



Эффект лояльности клиентов!

ЛК 1С:Сервистренд (БухФон) ID 275398 Арешина Нина Владимировна (ЛК 1С:Сервистренд (БухФон))

Меню Помощь

Арешина Нина

ЛК 1С:Сервистренд (БухФон) +7 (495) 223 64 00 info@servicetrend.ru

Мои услуги Клиенты Коллеги

Поиск контакта или организации

Персональный ЛК (Левче)

ООО "ЮА"ПРОФЕССИОНАЛ" Ставицкая Лариса Витальевна

Юнитал-М Сорочко

ООО "Теплодом" Лепская

ООО «КУЗНИЦА КИНО» Антонов

Последние 90 дней

3 00:14:07 212 14 04:43:39

Ставицкая Лариса Витальевна	Оксана, здравствуйте!	08:32
	Обращение пользователя не удалось направить специалисту. Отсутствуют свободные специалисты.	08:32
Ставицкая Лариса Витальевна	Уменя огромная просьба-вопрос, можно ли приезд Воробьева Алексея передвинуть на два часа позднее на 14.00?	08:34
	Можно даже 15.00. Как Вам будет удобнее...	08:37
	Обращение пользователя не удалось направить специалисту. Отсутствуют свободные специалисты.	08:37
	Появился свободный специалист. Обращение пользователя направлено к Арешина Н.В.	09:45
Арешина Нина Владимировна	Добрый день, Лариса Витальевна! Сейчас уточню данный вопрос и отпишу Вам!	09:47
Ставицкая Лариса Витальевна	Спасибо,Нина Владимировна	09:55
Арешина Нина Владимировна	Лариса Витальевна, со специалистом обсудили,	09:56
Ставицкая Лариса Витальевна	УРА!!!!!!! ПРЕОГРОМНЕЙШЕЕ СПАСИБО.Всем сотрудникам любимого СервисТренд -Хорошего дня!	09:58
Арешина Нина Владимировна	И Вам спасибо, приятно слышать такие слова наших любимых клиентов!))	09:59
	Арешина Н.В. завершил работу с пользователем. Ожидается оценка работы	09:59

Эффект лояльности клиентов!

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ОДАС»

При использовании программ 1С (коими мы пользуемся уже более 7 лет), как версии 7.7 та к и версии 8 всегда была одна существенная проблема – сложность получения консультаций при возникающих ошибках. Чтобы дозвонится до линии консультаций, а особенно в отчетные периоды, надо было потратить полдня, а вызывать специалистов для решения проблемы, которая заключается в установке единичной «галочки» непомерно дорого.

После того, как летом прошлого года нам установили программу 1С-Бухфон – данная проблема отпала. Используя эту программу – я уверена, что написав свой вопрос, всегда получу конкретный ответ, либо через некоторое время услышу звонок от консультанта. Так же стало проще донести суть проблемы – всегда есть возможность наглядно показать, что именно не работает. И самое главное – эти возможности предоставляются бесплатно для подписчиков ИТС-сопровождения.

Хочу выразить благодарность разработчикам программы 1С-Бухфон и консультантам компании «Сервистренд», которые значительно облегчают работу с программами 1С.

Гл. Бухгалтер ООО «ОДАС»



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Глинка Т.В.", written over a horizontal line.

Глинка Т.В.

Эффект лояльности клиентов!

Общество с ограниченной ответственностью
Юридическое Агентство «ПРОФЕССИОНАЛ»
ОГРН 1127746268143, ИНН 7701953678,
119 121, Москва г, Доброслободская ул, д.10, стр.4

Исх. № 01/06/2015
от 06 августа 2015 г.

Основным направлением деятельности ООО «Юридическое Агентство «ПРОФЕССИОНАЛ» является оказание юридических услуг, в октябре 2013 года наша компания установила программу 1С-8.3.

Как бухгалтер, могу сказать, что в процессе освоения версии 7.7 (пятнадцать лет тому назад) пришлось изрядно помучиться. При возникновении ошибок, трудно было получить консультацию, трудно было дозвониться до консультанта и т.д. Особенно стрессовым, был период сдачи бухгалтерской и налоговой отчетности.

Ситуация коренным образом изменилась пол-года тому назад, с установкой нового сервиса 1С-Бухфон. Наша компания сотрудничает со специалистами 1С франчайзи «1С-Сервистренд».

Сервис актуальный, современный, необходимый, простейший в применении, удобный, позволяющий оперативно решать многие вопросы связанные как с освоением продуктов 1С, так и с дальнейшей их эксплуатацией. В ситуации, когда почти ежеквартально меняются правила сроки и формы бухгалтерской и налоговой отчетности, такой помощник необходим. Я не навичок в бухгалтерском деле, но периодически возникают вопросы, требующие оперативного решения. Совместная работа со специалистами 1С-Бухфон, существенно повышает личную эффективность.

Компания 1С-Сервистренд, собрал прекрасную команду профессионалов. Компетентность, оперативность и бесконечная доброжелательность являются основными качествами Сотрудников

1С- Бухфон. Выражаю благодарность разработчикам программы 1С-Бухфон, своему личному консультанту Левченко Оксане Викторовне, а также Андращук Лейсей, Зубову Александру и Чекурову Андрею.

Настоятельно рекомендую своим коллегам - бухгалтерам воспользоваться сервисом 1С-Бухфон.

Преимущества использования 1С-Бухфон очевидны; простота в использовании, общение с консультантом в чате, бесплатные звонки консультанту, удаленный доступ к Вашему компьютеру, а теперь еще и возможность запуска 1С-Бухфон прямо из 1С.

Будьте уверены, специалисты скорой оперативно - консультативной группы поддержки 1С-Сервистренд, 1С-Бухфон всегда рядом с Вами.

Желаю Всем удачи!

С Уважением,

Бухгалтер

ООО «ЮА «ПРОФЕССИОНАЛ»



Ставицкая Л.В.

Сезон прошли... Чего ждем и планируем дальше?



Спасибо за внимание !

