



*Опыт применения  
1С-БухФон для комплексной  
поддержки заказчика*



# Предпосылки

- 2012 год – покупка небольшого фнчайзи, специализирующегося на интернет технологиях и технологиях удаленной работы с клиентами
  - + 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



**1С:Сервистренд**  
искусство высоких технологий

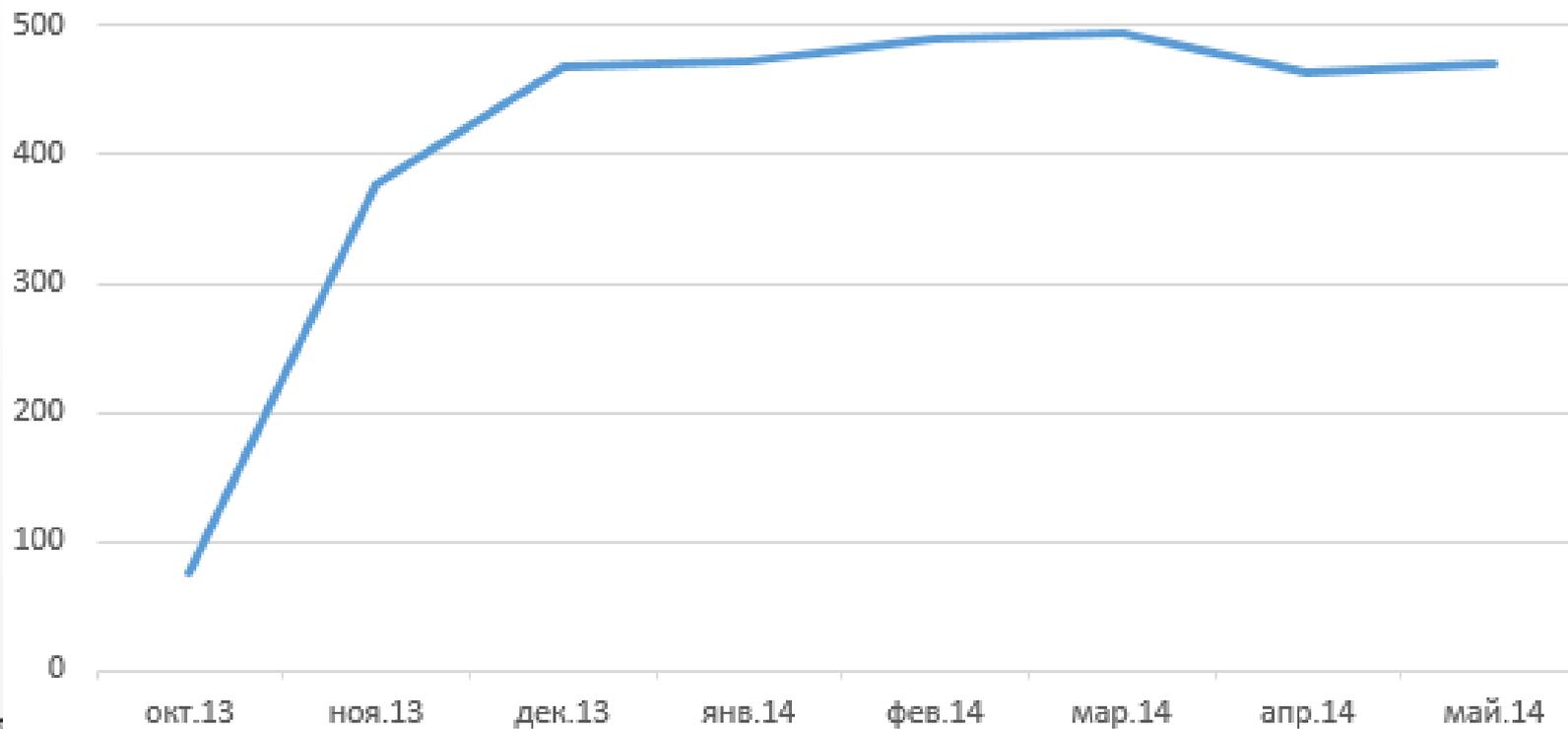
ISO 9001:2000

1С:Франчайзи

# Динамика развития – ч.1

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

# График подключений – ч.1



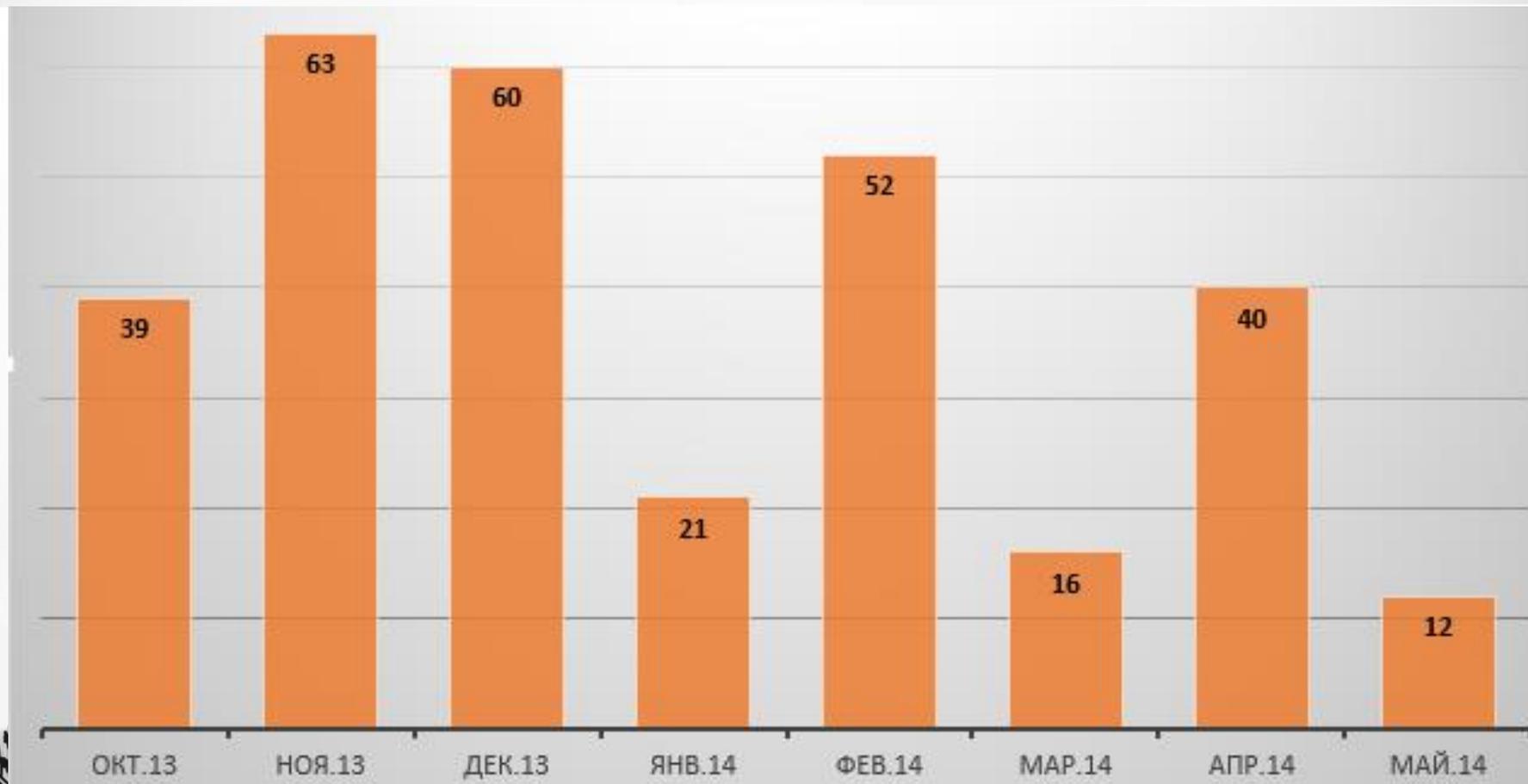
**1С:Сервистренд**

ISO 9001:2000

Искусство высоких технологий

1С:Франчайзи

# График активности клиентов – ч.1



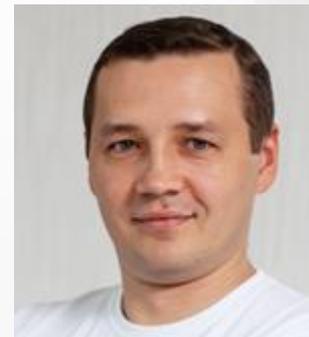
**1С:Сервистренд**  
ИСКУССТВО ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

ISO 9001:2000

1С:Франчайзи

# О пользе семинаров 1С-Рарус;)

- Семинар 1С-Рарус – май 2014
- 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!



**1С:Сервистренд**

ИСКУССТВО ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

ISO 9001:2000

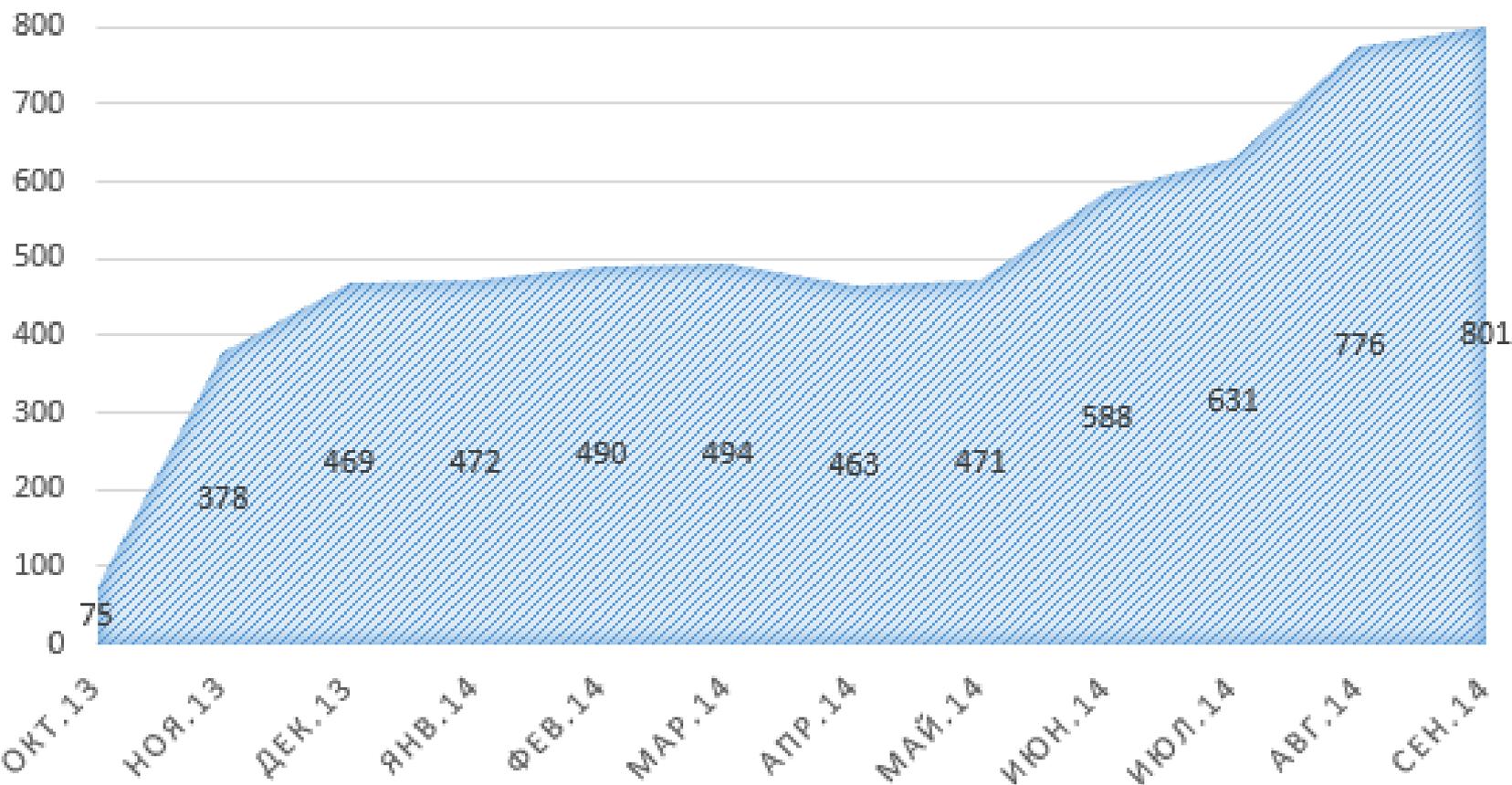
1С:Франчайзи

# 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



# График подключений – ч.2



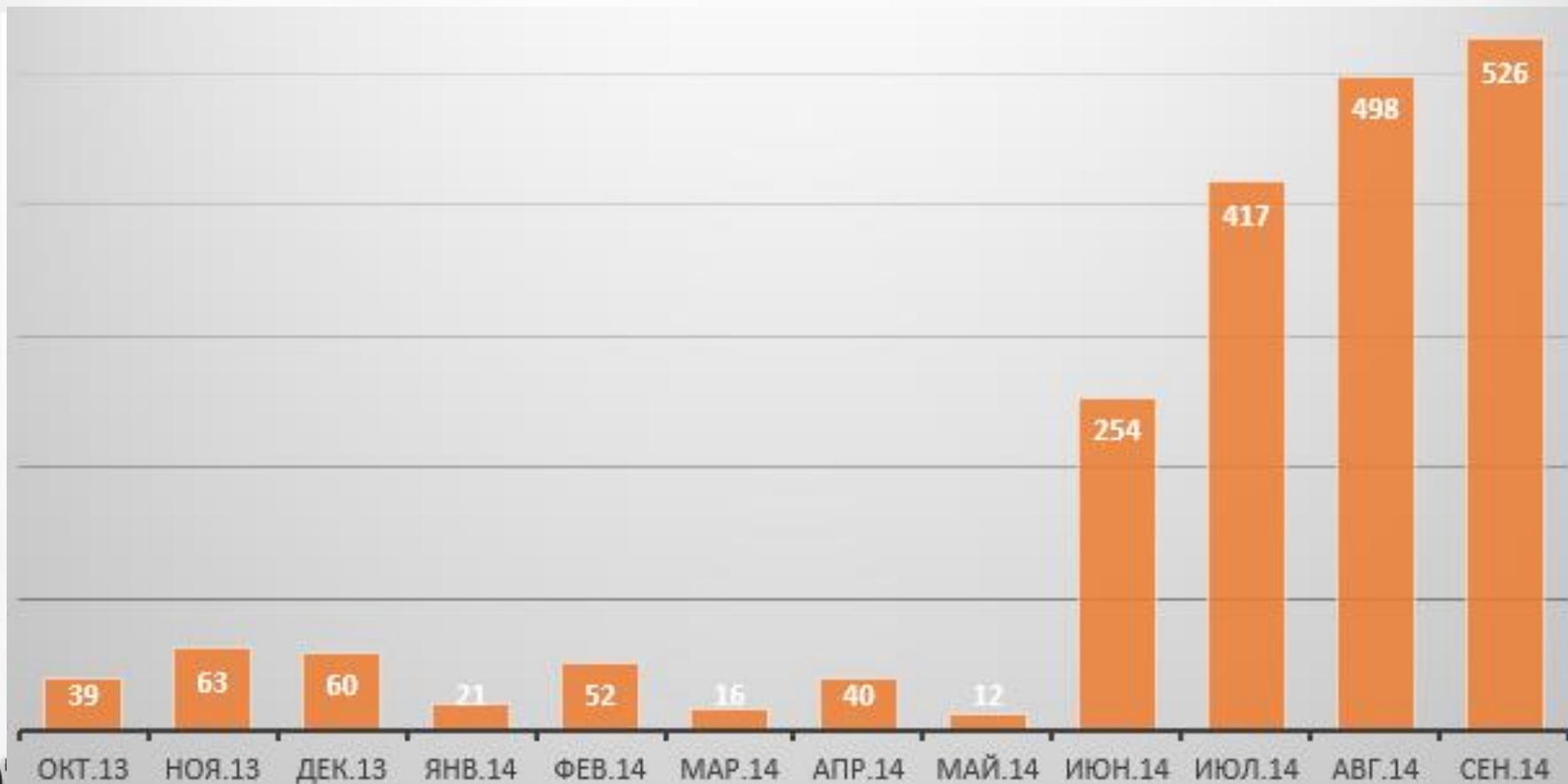
**1С:Сервистренд**

Искусство высоких технологий

ISO 9001:2000

1С:Франчайзи

# График активности клиентов – ч.2



**1С:Сервистренд** ИСКУССТВО ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ  
ISO 9001:2000  
1С:Франчайзи

# Подключили...Что дальше?

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



**1С:Сервистренд**  
ИСКУССТВО ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

ISO 9001:2000

1С:Франчайзи

# Подключили... Что дальше?

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

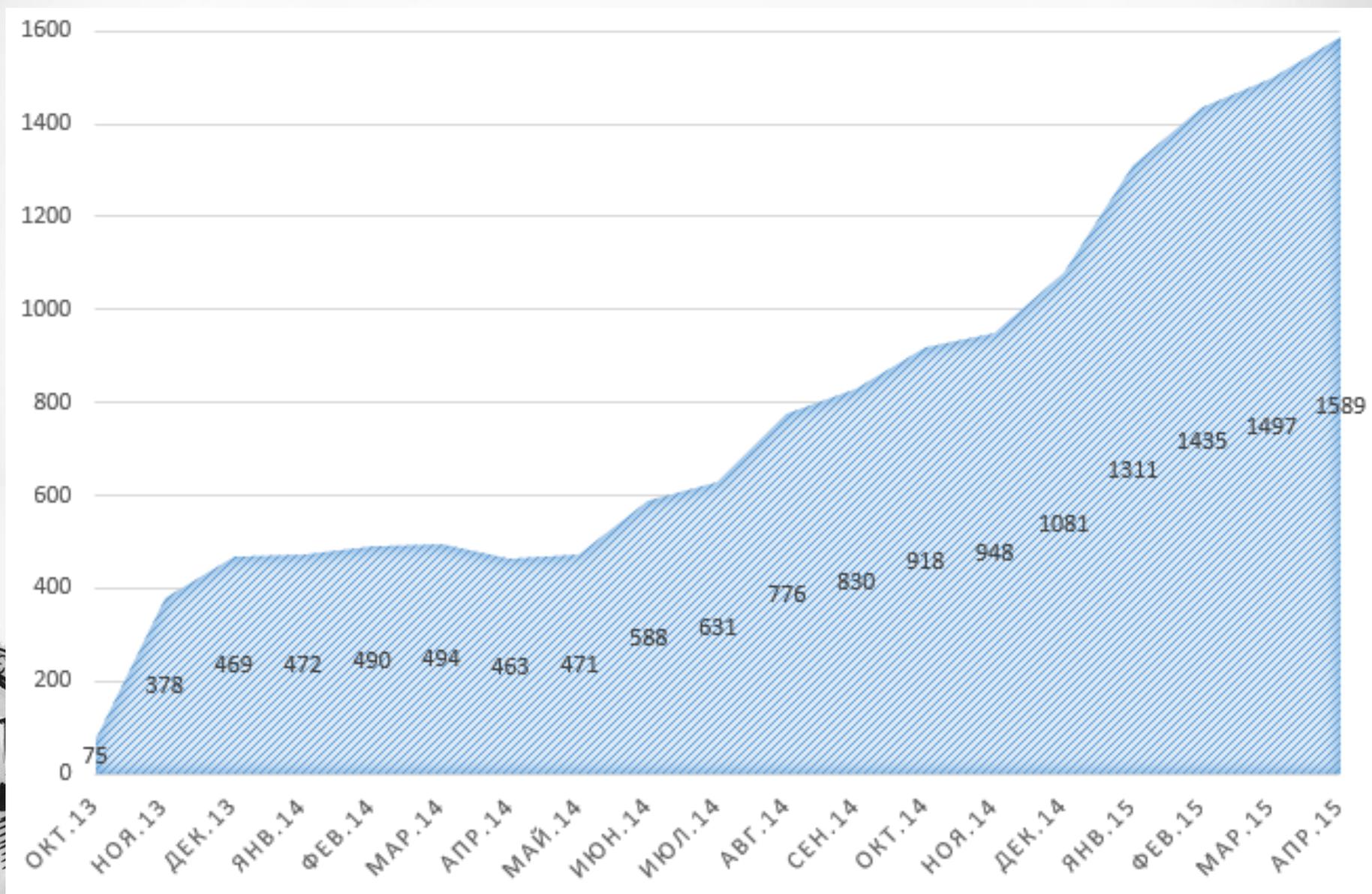


**1С:Сервистренд**  
ИСКУССТВО ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

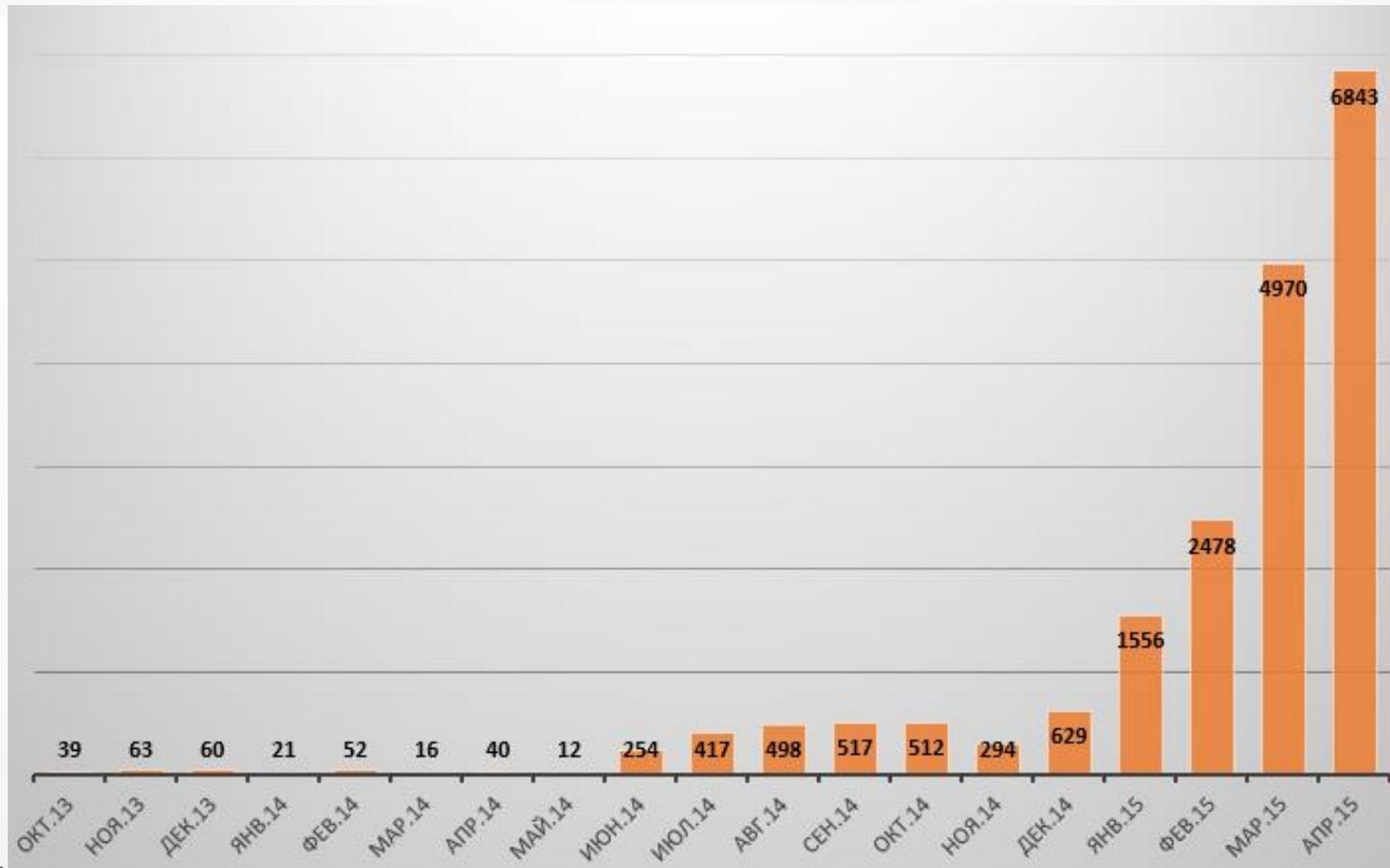
ISO 9001:2000

1С:Франчайзи

# График подключений – ч.3



# График активности клиентов – ч.3



**1С:Сервистренд** ISO 9001:2000

Искусство высоких технологий

1С:Франчайзи

# Как удержатать 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.
<b>Персональные критерии</b>				
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%
<b>Групповые критерии</b>				
Число критических ошибок ЛК	10%	10,0	17,00	59%

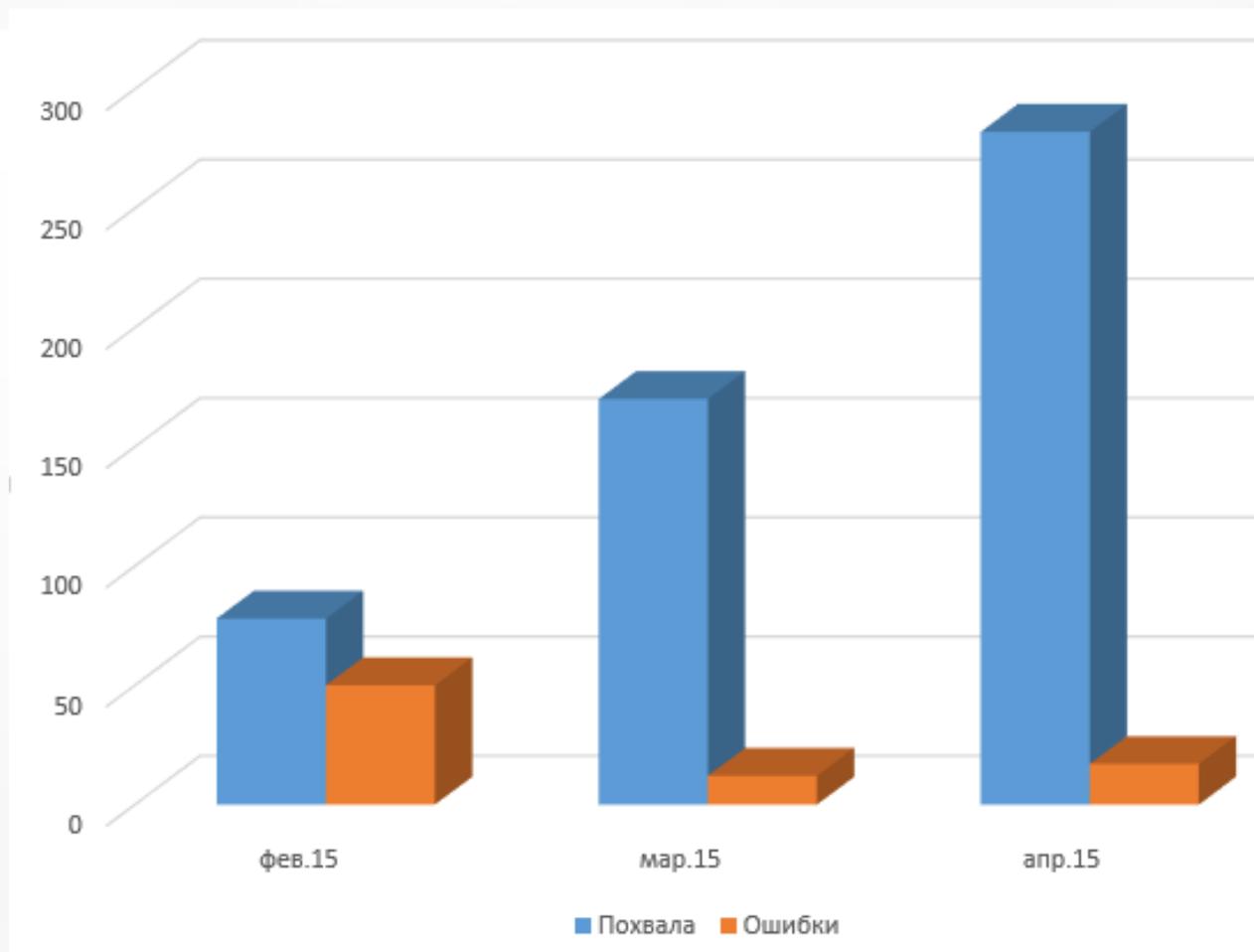
**1С:Сервистренд**

ИСКУССТВО ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

1С:Франчайзи

150 5001-2000

# Как удержатъ качество ЛК в сезон?



**1С:Сервистренд** ISO 9001:2000

Искусство высоких технологий

1С:Франчайзи

# Сезон прошли... Что дальше?



**1С:Сервистренд** ISO 9001:2000

искусство высоких технологий

1С:Франчайзи

*Спасибо за внимание !*

**1С:Сервистренд**

ISO 9001:2000

ИСКУССТВО ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

1С:Франчайзи