

# Новые возможности бизнеса с 1С-Коннект

Илья Табаев

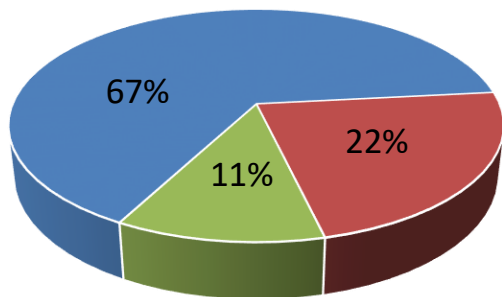
Директор по региональному развитию 1С-Коннект

# Статистика сервиса 1С-Коннект

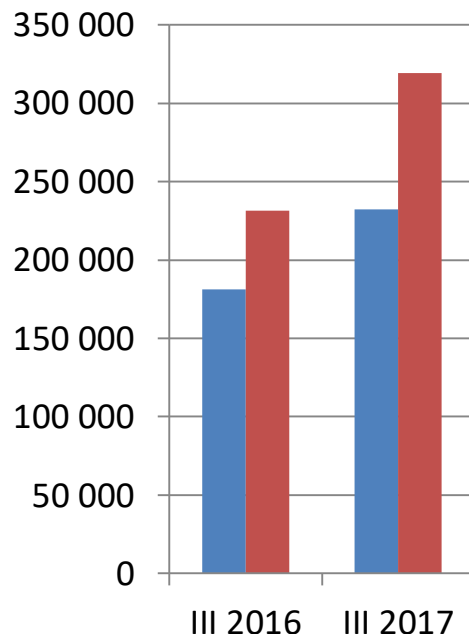
## 1С-Коннект – общесетевой сервис в партнерской сети 1С

- Инструмент техподдержки операторов сервисов ИТС, ЦС/ССП и дистрибьюторов
- Инструмент техподдержки разработчиков отраслевых решений и фирмы «1С»
- Входит в Стандарт информационно-технологического сопровождения 1С
- Является частью ИТС (Техно, ПРОФ, Отраслевой и Международный)

**2 600 + партнеров 1С  
используют 1С-Коннект**



- Небольшие (10-100 клиентов)
- Средние (100-300 клиентов)
- Крупные (300+ клиентов)



■ Клиенты ■ Пользователи

### Основные изменения за 12 мес.

- 2600+ партнеров **X 1,1 раза**
- 230 000+ клиентов **X 1,3 раза**
- 320 000+ польз. **X 1,4 раза**
- Рост трафика **X 3+ раза**

# Для чего партнеры используют 1С-Коннект?



## Автоматизация техподдержки

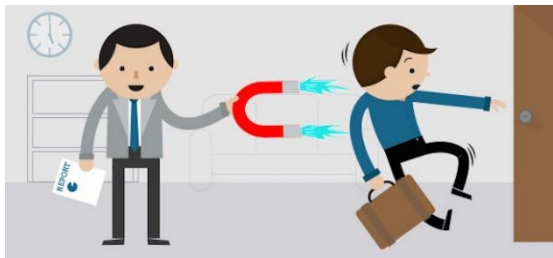
- Правильные каналы коммуникации, контроль жизненных циклов обращений, удовлетворенности клиентов, повышение исполнительской дисциплины, логирование, отчеты, уведомления.
- Удобные инструменты: чат, телефония, удаленный доступ, обмен файлами, конференции (группы)
- Работа в проектах (несколько клиентов, несколько партнеров)



## Автоматизация рекламных воздействий

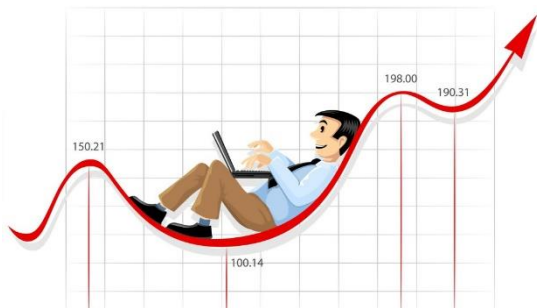
- Доставка рекламного контента: стартовые заставки, баннеры, текстовые рассылки
- Сбор лидов (интереса) и заказов от клиентов

# Что дает партнерам использование 1С-Коннект?



## Снижение отвалов

- Удобные регулярные контакты с клиентами
- Контроль работы с обращениями (время реакции, время ответа)
- Мониторинг удовлетворенности качеством
- Технологичное информирование клиентов о важных вопросах



## Увеличение среднего чека (в т.ч. допродажи)

- Следствие высокого и контролируемого качества сервиса – это повышение доверия клиентов, что приводит к новым продажам
- Удобные и технологичные инструменты доставки рекламного контента
- Сбор интереса (лидов) и заказов для последующей работы отдела продаж
- Быстрое и дешевое проведение рекламных компаний

А также...



## Повышение эффективности техподдержки

- Быстрая прямая связь с нужным пользователем
- Удобные и достаточные инструменты в одной программе
- Вся необходимая информация о клиенте под рукой (ФИО, ИТС, рег. № ПП 1С)
- Прозрачность коммуникаций (отчеты, Online монитор)

## Кейсы успешных партнеров



**1С:Франчайзи**  
ИП Радостев Анатолий Иванович

(Пермский край)

Применение 1С-Коннект	2015	2016	2017
Подключено клиентов	0	149	186
Авторизация клиентов	0	127	163
Обращения клиентов	0	1646	2534
Бизнес- эффекты	2015	2016	2017
Средний отвал клиентов в месяц	15%	6%	2%
Динамика изменения среднего чека	-	+5%	+20%
Динамика допродаж в месяц	-	+10%	+20%
Средняя длительность работы с обращением	2 ч.	1ч.	20 мин

Подключен Бизнес-Пакет всех дополнительных функций 1С-Коннект

## Кейсы успешных партнеров

ООО «БЭСТ-Сервис»  
(г. Кирово-Чепецк)



Применение 1С-Коннект	2016	2017
Подключено клиентов	105	196
Авторизация клиентов	71	102
Обращения клиентов	1710	3158
Бизнес- эффекты	2016	2017
Средний отвал клиентов в месяц	10%	4%
Динамика изменения среднего чека	-	+35%
Среднее количество допродаж в месяц	10	20
Средняя длительность работы с обращением	40 минут	22 минуты

Подключен Бизнес-Пакет всех дополнительных функций 1С-Коннект

## Кейсы успешных партнеров

ООО «Велс»  
(г. Уфа)

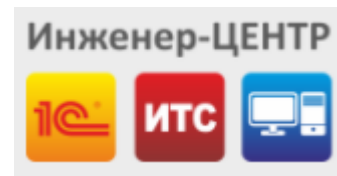


<b>Применение 1С-Коннект</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Подключено клиентов	29	83
Авторизация клиентов	11	58
Обращения клиентов	126	930
<b>Бизнес- эффекты</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Средний отвал клиентов в месяц	27%	18%
Доля ИТС ПРОФ среди платных договоров, %	26	78

Подключены Рассылки, Мобильное приложение и Online монитор

## Кейсы успешных партнеров

### ООО «Инженер-Центр» (г. Волжский)



<b>Применение 1С-Коннект</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Подключено клиентов	246	322
Авторизация клиентов	143	178
Обращения клиентов	2201	3207
<b>Бизнес- эффекты</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Средний отвал клиентов в месяц	18%	15%
Среднее количество допродаж сервисов в месяц, шт.	7	15

Подключен Бизнес-Пакет всех дополнительных функций 1С-Коннект



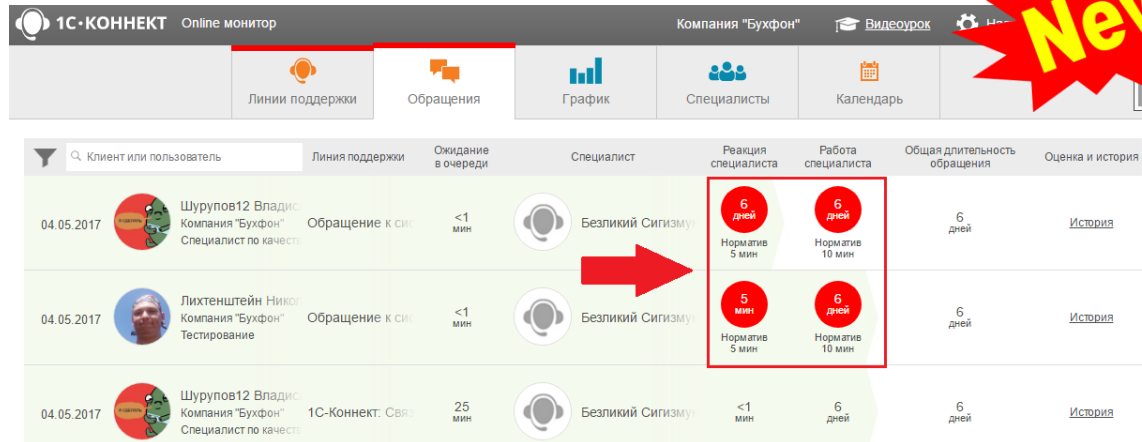
## Параметры эффективности оказания техподдержки через 1С-Коннект

Параметр	Значение
Доставка обращения нужному специалисту	мгновенно
Потери времени на идентификацию клиента	отсутствуют
Прозрачность, контроль и управляемость коммуникаций	абсолютная
Контроль удовлетворенности пользователей	оценки пользователей по каждому обращению
Затраты на средства коммуникаций (телефония, чат, передача файлов)	отсутствуют
Затраты на средства удаленного доступа	отсутствуют
Интеграция с другими системами	через API

## Параметры эффективности оказания рекламных воздействий через 1С-Коннект

Параметр	Значение
Доставка рекламного контента клиентам (заставки, баннеры, рассылки, рекламирование)	практически мгновенно
Таргетирование	по уровню ИТС и линиям поддержки
Фиксация кликов по рекламным материалам (лиды)	по каждому пользователю (материал для отдела продаж)
Сбор заявок на подключение	заявки передаются в личный кабинет партнера
Финансовые затраты	есть платные функции (средняя цена 10т.р./год), есть бесплатные
Интеграция с другими системами	через API

# Новая опция для автоматизации техподдержки

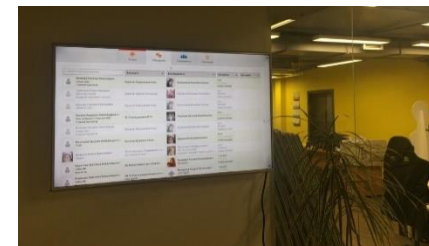


Клиент или пользователь	Линия поддержки	Ожидание в очереди	Специалист	Реакция специалиста	Работа специалиста	Общая длительность обращения	Оценка и история
04.05.2017 Шурупов12 Владислав Компания "Бухфон" Специалист по качеству	Обращение к системе	<1 мин	Безликий Сигизмунд	6 дней Норматив 5 мин	6 дней Норматив 10 мин	6 дней	История
04.05.2017 Лихтенштейн Николай Компания "Бухфон" Тестирование	Обращение к системе	<1 мин	Безликий Сигизмунд	5 мин Норматив 5 мин	6 дней Норматив 10 мин	6 дней	История
04.05.2017 Шурупов12 Владислав Компания "Бухфон" Специалист по качеству	1С-Коннект: Связь	25 мин	Безликий Сигизмунд	<1 мин	6 дней	6 дней	История



## Контроль «жизненного цикла» обращений через Online монитор

- Устанавливайте нормативы по линии поддержки: время ожидания в очереди, время реакции специалиста, время работы специалиста.
- Все обращения и проблемные места будут выделяться.

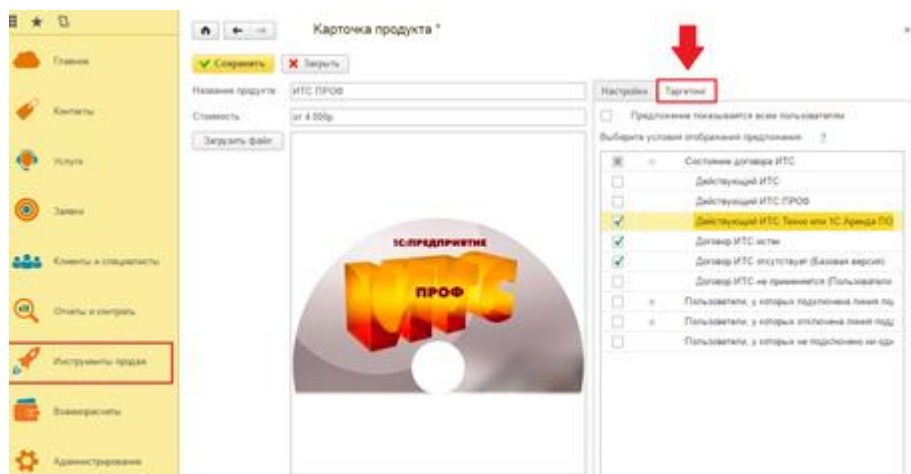


## Рекомендации

- Сделайте вашу компанию прозрачной – повесьте монитор в офисе, устройте соревнование между сотрудниками за качество.
- Оперативно реагируйте на проблемные места.



# Таргетирование рекламных воздействий



«Персонализация» – «Витрина» – «Рассылки»

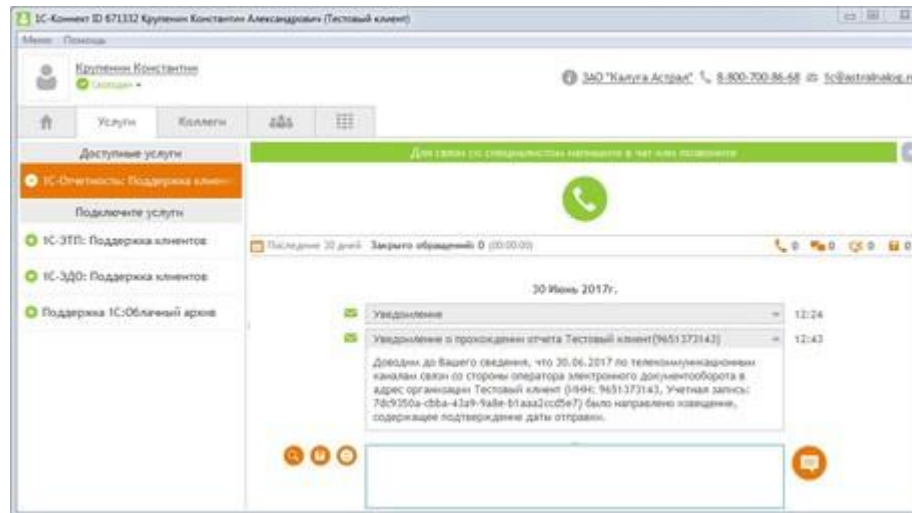
## Как можно настроить таргетинг?

- По клиентам с разным уровнем ИТС (ПРОФ или ТЕХНО)
- По клиентам с разным состоянием договора ИТС (действует, истек, отсутствует)
- По клиентам с подключенными или не подключенными линиями поддержки

**Ваши предложения будут доставляться только  
указанным целевым пользователям**



Важные уведомления из ФНС, ПФР и Росстат теперь передаются в 1С-Коннект.



Что нужно, чтобы клиент начал получать уведомления?

- Должна быть подключена линия поддержки «1С-Отчетность: Поддержка клиентов».
- В карточке клиента должен быть указан его ИНН.

## Обновлены онлайн тесты для специалистов



По программе

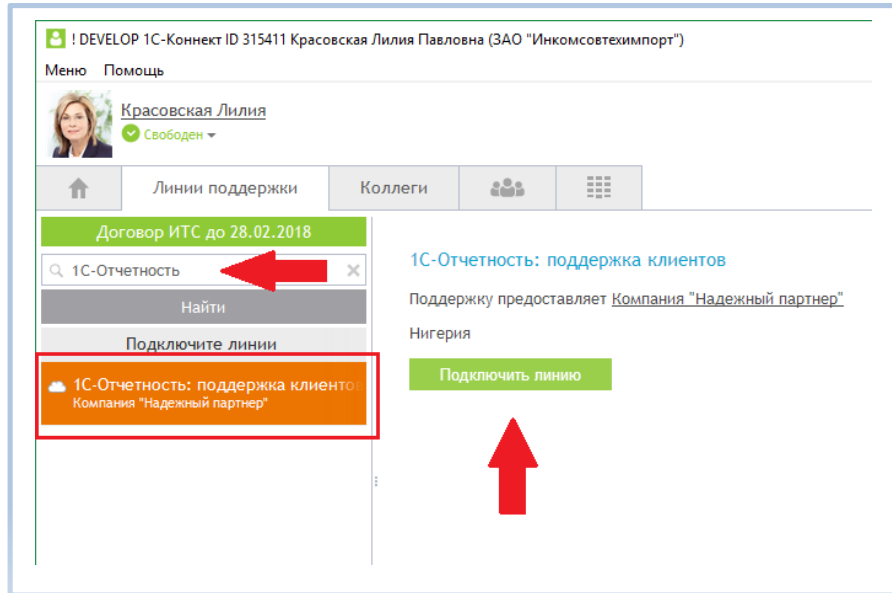


По личному кабинету

### Зачем нужна аттестация?

- Аттестованные специалисты работают в два раза эффективнее, чем неаттестованные, потому что правильно используют возможности 1С-Коннект.
- Повышается профессиональный уровень – специалисты начинают лучше ориентироваться в практических ситуациях.

# Подключение линий поддержки прямо из программы

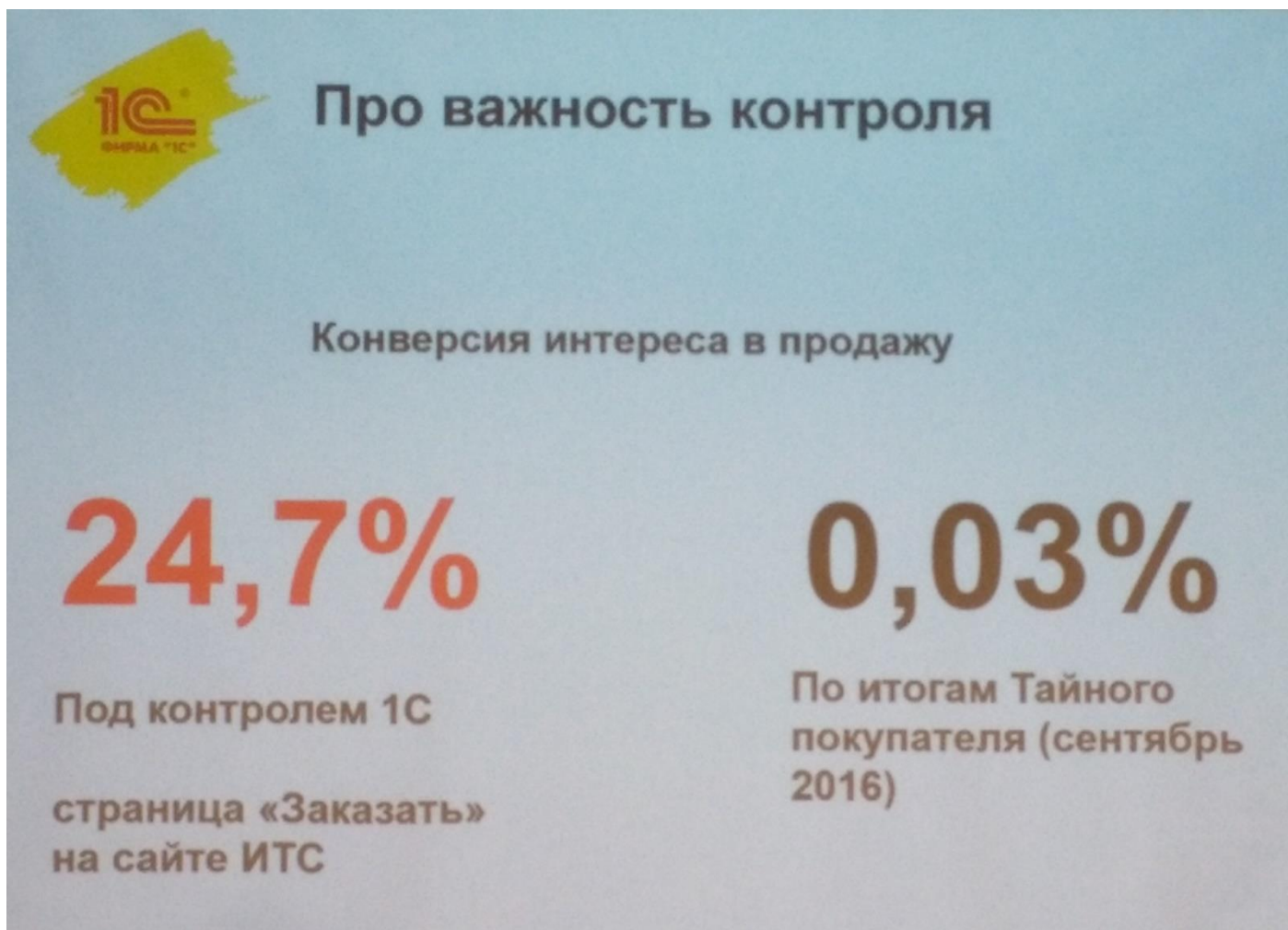


## Новые возможности для партнеров

- Открытие своих линий поддержки для поиска клиентами.
- Рекламирование своих линий в СМИ, социальных медиа, на сайтах.
- Работа с заявками от заинтересованных клиентов.

## Новые возможности для пользователей

- Подача заявок на подключение линий поддержки партнеров и вендоров (в том числе поддержка по ИТС и Отраслевым продуктам).
- Самостоятельное отключение линий, которые не используются.



Слайд Л. Голицыной на партнерском семинаре 1 июля 2017года



## Online монитор

- Online мониторинг всех обращений клиентов в компанию.
- Отслеживание метрик длительного ожиданий назначения или ответа специалиста (внутренние нормативы).
- Сигнализирование о негативных оценках пользователей.
- Работа через браузер с любого устройства: большой экран в офисе, настольный компьютер или мобильное устройство.



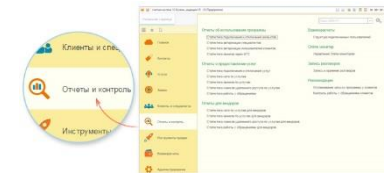
## Мобильное приложение

- Отслеживание статусов сотрудников (кто доступен для работы с обращениями клиентов, а кто нет).
- Группы для обсуждения рабочих вопросов и проектов (возможно, с участием клиентов, других партнеров, вендоров или фирмы «1С»).



## Отчеты в личном кабинете

- Статистика использования 1С-Коннект (по клиентам)
- Статистика работы с обращениями
- Журналы кликов и заявок



1С-Коннект может открыть для владельца бизнеса или топ-менеджера скрытые резервы, связанные с загрузкой сотрудников, ответственностью, удовлетворенностью клиентов и т.п. – только владелец (топ-менеджер) обладает полномочиями изменить компанию!



**Спасибо за внимание!**

Связь через 1С-Коннект в коллегах и по линии «Связь с руководством»

[tabaev@1c-connect.com](mailto:tabaev@1c-connect.com)

+7 905 819 23 15