

Опыт применения 1С-Коннект партнерами 1С и обзор основных возможностей сервиса для бизнеса партнеров

Илья Табаев

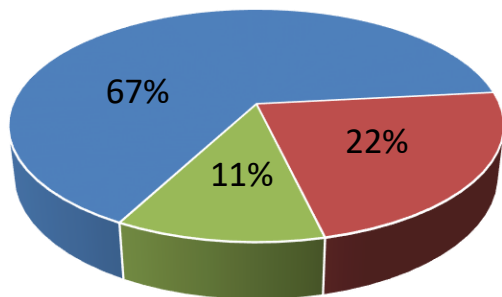
Директор по региональному развитию 1С-Коннект

Статистика сервиса 1С-Коннект

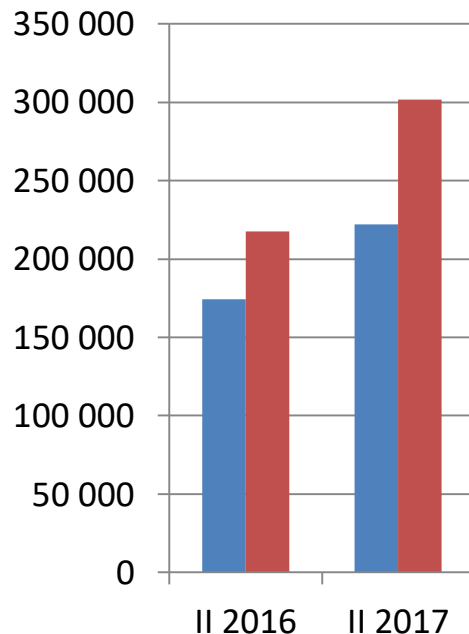
1С-Коннект – общесетевой сервис в партнерской сети 1С

- 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)

**2 500 + партнеров 1С
используют 1С-Коннект**



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



■ Клиенты ■ Пользователи

Основные изменения за 12 мес.

- 2500+ партнеров X 1,1 раза
- 220 000+ клиентов X 1,3 раза
- 300 000+ польз. X 1,4 раза
- 75 000+ online X 1,4 раза
- Рост трафика X 3+ раза

Для чего партнеры используют 1С-Коннект?



Автоматизация техподдержки

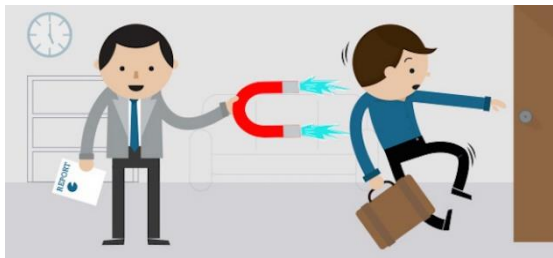
- Правильные каналы коммуникации, контроль жизненных циклов обращений, удовлетворенности клиентов, повышение исполнительской дисциплины, логирование, отчеты, уведомления.
- Удобные инструменты: чат, телефония, удаленный доступ, обмен файлами, конференции (группы)
- Работа в проектах (несколько клиентов,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



Автоматизация рекламных воздействий

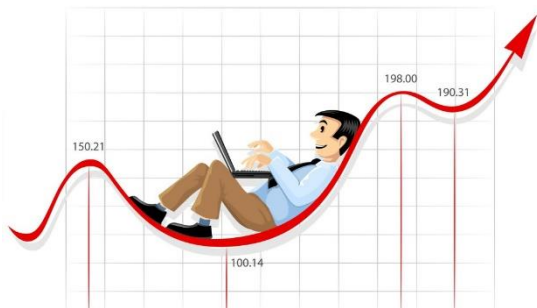
- Доставка рекламного контента: стартовые заставки, баннеры, текстовые рассылки
- Сбор лидов (интереса) и заказов от клиентов

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)



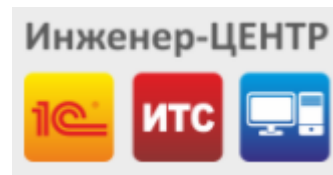
Применение 1С-Коннект	2016	2017
Подключено клиентов	29	83
Авторизация клиентов	11	58
Обращения клиентов	126	930
Бизнес- эффекты	2016	2017
Средний отвал клиентов в месяц	27%	18%
Доля ИТС ПРОФ среди платных договоров, %	26	78

Для работы с клиентами подключено Мобильное приложение 1С-Коннект

Кейсы успешных партнеров

ООО «Инженер-Центр»

(г. Волжский)



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

Подключен Бизнес-Пакет всех дополнительных функций 1С-Коннект

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

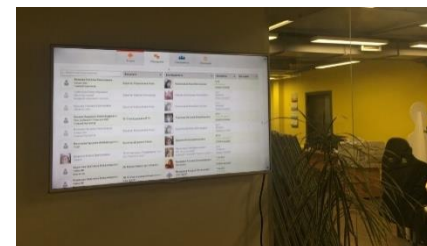


Контроль «жизненного цикла» обращений через Online монитор

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

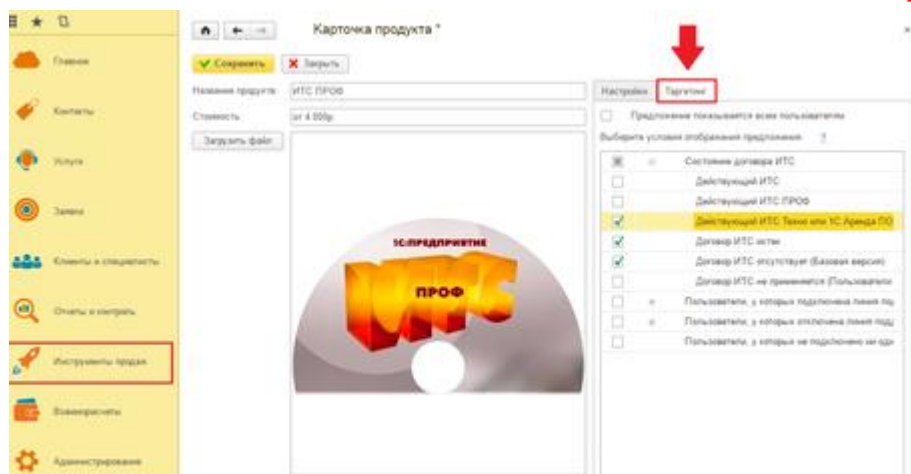
Рекомендации

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



Таргетирование рекламных воздействий

New!



«Персонализация» – «Витрина» – «Рассылки»

Как можно настроить таргетинг?

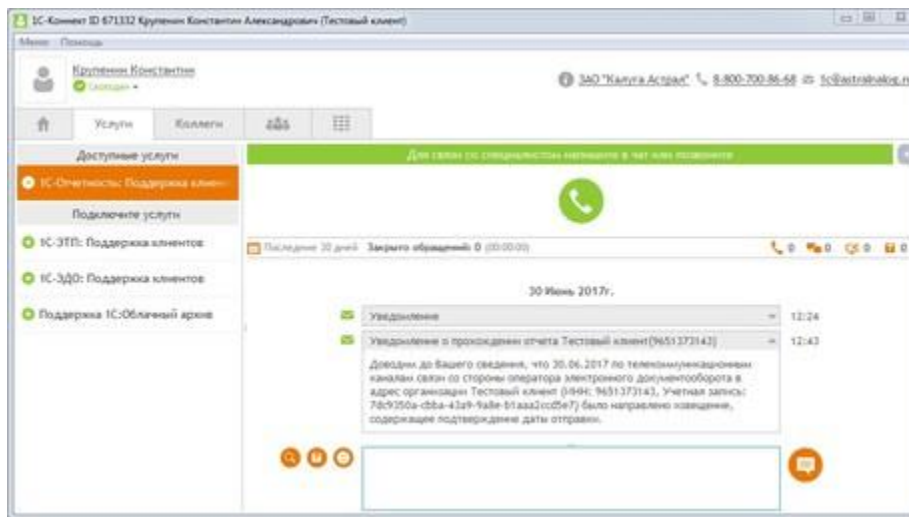
- По клиентам с разным уровнем ИТС (ПРОФ или ТЕХНО)
- По клиентам с разным состоянием договора ИТС (действует, истек, отсутствует)
- По клиентам с подключенными или не подключенными линиями поддержки

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

Уведомления 1С-Отчетности



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

New!



По программе

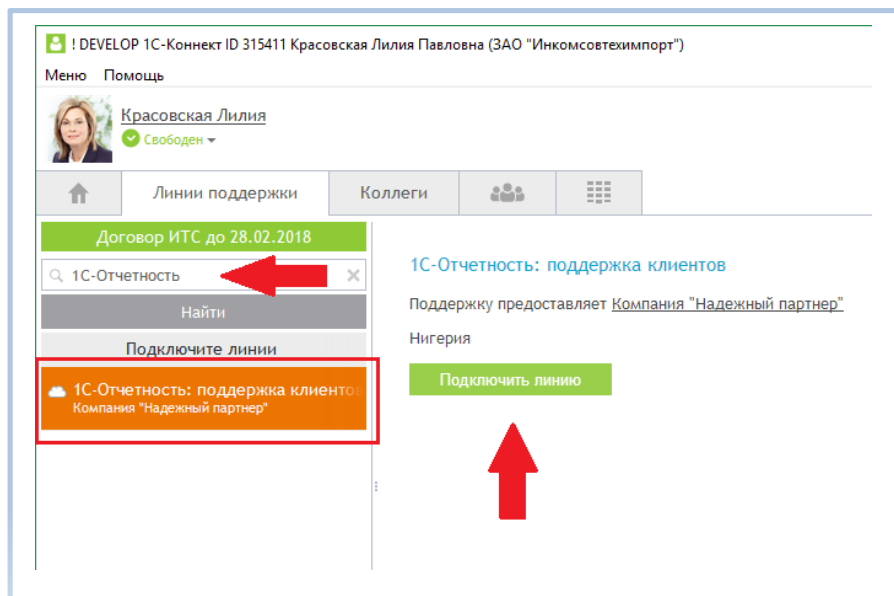


По личному кабинету

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.

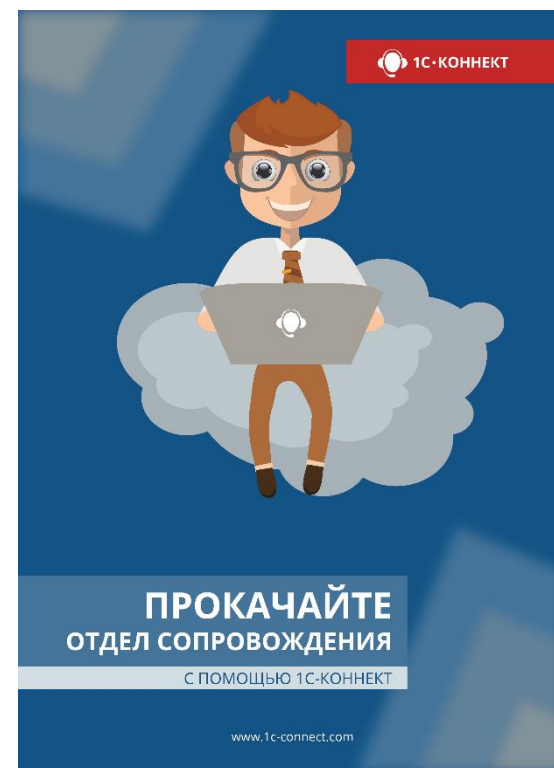
Приходите на вернисаж посмотреть новинки!



Возьмите новую листовку

«ПРОКАЧАЙТЕ отдел сопровождения с помощью 1С-Коннект

- Супер удобное пространство для техподдержки!
- Рекламируйте легко и принимайте заказы!



Спасибо за внимание!

До встречи на вернисаже!

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

tabaev@1c-connect.com

+7 905 819 23 15