







Запуск 1С-Бухфон

Илья Табаев, компания «Бухфон»

Краткое описание 1С-Бухфон

-  **Мгновенная гарантированная доставка обращений**
Обращение клиента доставляются нужному специалисту Партнера или Вендора.
При невозможности доставить обращение - постановка в очередь и уведомление Партнера
-  **Все коммуникации в одной программе**
Чат, звонки, средства удаленного доступа и обмена файлами.
Общение между специалистами компании.
Статистика всех коммуникаций.
-  **Витрина услуг Партнера**
Содержит актуальный список услуг.
Заявки на подключение услуг и продление договоров 1С:ИТС доставляются Партнеру.
-  **Подключено 49 019 пользователей**
~17 000 используют 1С-Бухфон ежедневно.
Оценка сервиса 1С-Бухфон клиентами **4,2** (опрос посетителей сайта www.buhphone.com, февраль 2015)

Преимущества 1С-Бухфон для Партнеров 1С



Снижение отвалов

За 3 месяца доставлено ~1 000 заявок на продление договора 1С:ИТС. 85% договоров продлевается в том же месяце

Обращаться через 1С-Бухфон удобнее, чем звонить по обычному телефону и ждать визита специалиста.

Специалисты работают более ответственно, так как все обращения фиксируются и контролируются.



Повышение среднего чека

Клиент чувствует поддержку непрерывно и может обращаться чаще и больше.

Вы можете выявлять новые потребности клиента и выполнять для него новые задачи.



Увеличение продаж

За год среднее количество услуг у пользователей увеличилось с 2,2 до 3,5

Клиенту доступен актуальный ассортимент Ваших услуг и услуг Вендоров

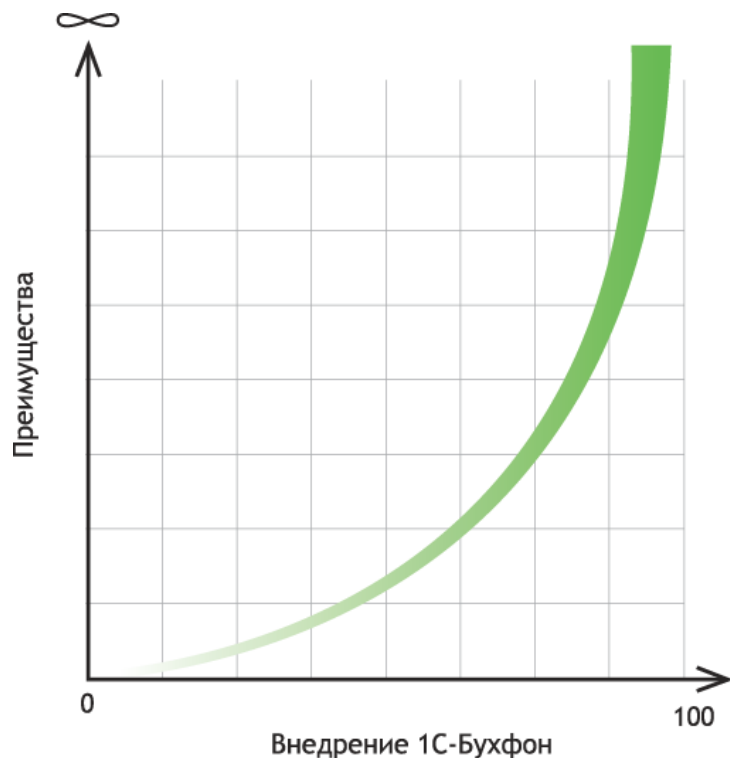
Заявки на продление услуг, договоров сопровождения 1С:ИТС подаются прямо из программы



Удобная экономия

Экономия на связи (в т.ч. межгороде), владении средствами удаленного доступа, рекламе.

Максимизация эффекта от внедрения



Ваши преимущества растут с каждым новым клиентом, подключенным к 1С-Бухфон

На время переходного периода используйте Софтфон
(возможность 1С-Бухфон работать как SIP клиент):

- Единый канал для принятия обращений по 1С-Бухфон и совершения звонков на внешние линии.
- Единая система статусов (занят / свободен).
- Комфортная работа специалистов (использование единого инструмента).

Успешный опыт Партнеров



Скорость реакции
на обращения
выросла в 20 раз

- Возможность прямого рекламного воздействия.
- Современный инструмент под маркой 1С



Снижение отвалов
с 20% до 15%

По расчетам - расходы
на связь сократятся на 70%



1С-Бухфон -
индикатор лояльности
пользователя 1С:ИТС

- Среднемесячная выработка сотрудника увеличилась.
- Время реагирования на заявку клиента резко уменьшилось.



Целевая аудитория 1С-Бухфон

ВЫСОКИЙ ПРИОРИТЕТ

- ✓ Клиенты с договорами 1С:ИТС уровня ПРОФ (2 пользователя бесплатно)

СРЕДНИЙ ПРИОРИТЕТ

- ✓ Клиенты с договорами 1С:ИТС ТЕХНО и базовые версии

НИЗКИЙ ПРИОРИТЕТ

- ✓ Клиенты, не использующие программные продукты 1С

Проще убедить в преимуществах и подключить клиентов, которые:



- Регулярно обращаются за поддержкой, в т.ч. с применением УД (1+ раза в месяц).
- Используют 1С-Отчетность, 1С-ЭДО, 1cfresh, 1С:Линк, ИТС Отраслевой.
- Посещают семинары, участвуют в акциях.
- Часто работают вне офиса, активно взаимодействуют с коллегами.
- Имеют постоянный доступ в интернет.

Планирование ресурсов. Шаг 1

Стать Партнером

Выберите Дистрибьютора

Выберите регион

Название Вашей организации

Контактное лицо

Должность

Контактный телефон

Е-мэйл для связи

Код на картинке

Прочитал, понял и согласен с Офертой

Отправить

лицензионный договор

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

2. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Подключение к 1С-Бухфон

Подайте заявку на сайте www.buhphone.com
Заключите договор с Дистрибьютором

- 2 600+ Партнеров подключено к 1С-Бухфон
- 1 400+ Партнеров регистрируют клиентов
- 850+ Партнеров активно внедряют 1С-Бухфон



Назначение ответственного за 1С-Бухфон

Что нужно ответственному?

План / Мотивация / Полномочия

Кого назначить ответственным? (роль по стандарту)

Партнеры до 100 клиентов: «Директор»

Партнеры 100+ клиентов: «Руководитель направления»

Планирование ресурсов. Шаг 2

Обучение сотрудников работе и аттестация на сайте www.buhphone.com



Ответственный
за внедрение



Специалист
тех. поддержки



Специалист
продвижения

Для кого тесты? (роль по стандарту)

«Директор»
«Руководитель направления»
«Маркетолог»
«Менеджер по качеству»

Системный администратор
Специалист техподдержки офиса

«Специалист по привлечению»
«Менеджер по продажам»
«Клиент менеджер»
«Специалист по сопровождению»
«Продакт-менеджер»

Полученные ключевые навыки и компетенции

Бизнес-преимущества 1С-Бухфон
Ценообразование на 1С-Бухфон

Знание тех. требований к 1С-Бухфон
Ответы на частые вопросы
Знать каналы обращения
на техподдержку 1С-Бухфон

Преимущества 1С-Бухфон
Работа с возражениями
Знание документации и материалов по
продвижению на сайте www.buhphone.com
Ценовая политика по 1С-Бухфон

Изучение документации занимает 1-2 часа, прохождение теста 10-15 минут.

Планирование ресурсов. Шаг 3

Включение в мотивацию сотрудников плана по 1С-Бухфон



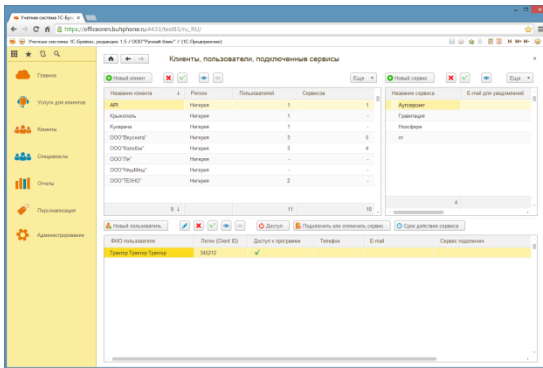
- Для ответственного за внедрение 1С-Бухфон по этапам: регистрация клиентов, запуск программы у клиентов, обращения клиентов через 1С-Бухфон.
- Для сотрудников сопровождения: обеспечить запуск и пробное обращение клиента, поддержание минимального количества обращений через 1С-Бухфон за месяц.

Рейтинг среди сотрудников



- Начисление баллов в течение срока действия конкурса (например, 3 балла за нового пользователя, 1 балл - за консультацию через 1С-Бухфон и т.п.)
- Призы (или премии) сотрудникам с лучшими индивидуальными показателями по итогам конкурса или регулярного рейтинга.

Этапы подключения клиентов к 1С-Бухфон



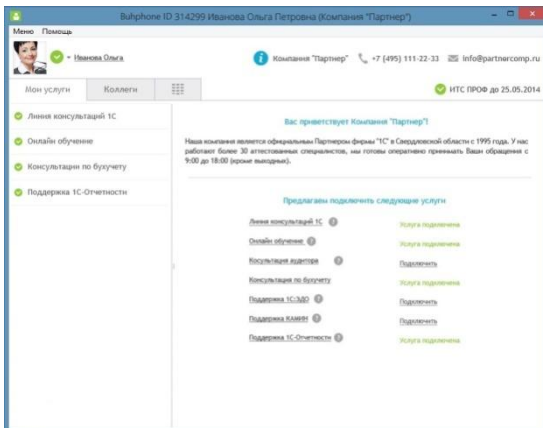
Настройки в Личном кабинете Партнера

Заполнение контактной и рекламной информации

Настройка услуг (Партнера и Вендоров)

Регистрация специалистов поддержки, подключение услуг

Рекомендуем использовать API, Персонализацию



Запуск программы у клиента

Архив программы скачивается на сайте

Технические требования опубликованы на сайте

Аккаунт клиента регистрируется в Личном кабинете Партнером

Для начала работы требуется всего несколько минут

Всем Партнерам предоставляется бесплатная поддержка от компании «Бухфон»

Эффективные методы подключения клиентов



Личная встреча - самый эффективный способ!

Регистрация клиента в Личном кабинете Партнера, запуск и демонстрация программы во время визита к клиенту, подключение услуг Партнера и Вендоров, пробные обращения и мини обучение во время визита.



Дистанционное подключение

Предложение бесплатно подключить сервис 1С-Бухфон при звонке, регистрация клиента в Личном кабинете Партнера, отправка e-mail уведомления о подключении к 1С-Бухфон, дистанционная помощь запуска программы.

Используйте льготный период для пробных обращений.

Для клиентов 1С:ИТС уровня ПРОФ два аккаунта предоставляется бесплатно.

Рекомендуемые маркетинговые мероприятия

- ✓ Демонстрация преимуществ применения 1С-Бухфон для получения услуг на всех мероприятиях с клиентами: Регулярные выезды, семинары, встречи, вебинары ...
- ✓ Прозвон клиентов:
При проведении любого прозвона клиентов предлагайте подключение к 1С-Бухфон, рассказывайте о преимуществах использования технологии.
- ✓ Передача рекламных и информационных материалов клиентам: Листовки, памятки, статьи в своих изданиях, предложения, ролики ... Смотрите материалы на www.buhphone.com
- ✓ Проведение E-mail рассылок:
Подключите себе функционал «E-mail-рассылки» 1С-Бухфон и отправляйте письма на всегда актуальные адреса
- ✓ Проведение акций:
«Приведи друга», «Оптом дешевле», распродажи и бонусы. Для информирования клиентов используйте «Персонализацию» 1С-Бухфон
- ✓ Размещение информации на сайте Компании:
Описание, преимущества, условия подключения, возможность отправки заявки на подключение





1С[®] БУХФОН

Внедряйте 1С-Бухфон!

Спасибо за внимание!

Илья Табаев, компания «Бухфон»

www.buhphone.com