

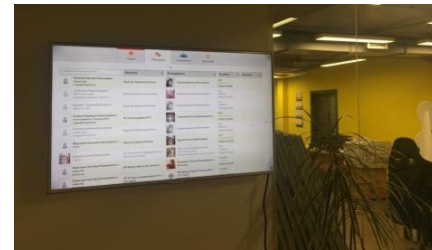


Стратегический инструмент удержания клиентов

Илья Табаев, компания «Бухфон»

1С-Коннект – это «облачный» сервис, который предоставляется всем 1С:Франчайзи:

- Систему работы с обращениями пользователей.
- Коммуникатор с функцией удаленного доступа к компьютеру.
- Генератор заявок (лидов) на предложения партнеров и сети 1С.

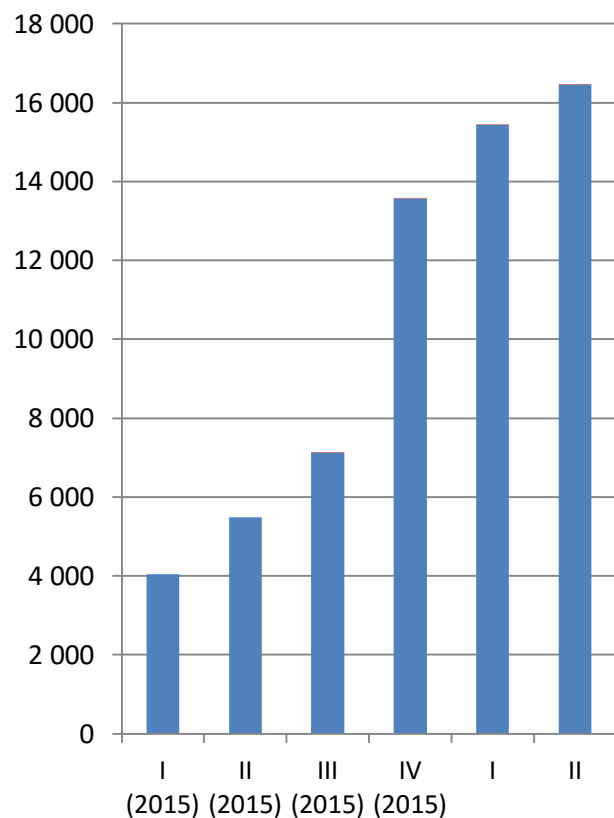


Примеры использования
Online монитора 1С-Коннект партнерами

1С-Коннект позволяет партнерам:

- Повысить качество работы техподдержки – как следствие снизить отток клиентов.
- Увеличить допродажи – как следствие повысить средний чек.

Количество компаний-клиентов,
подключенных к 1С-Коннект
у партнеров 1С-Форус



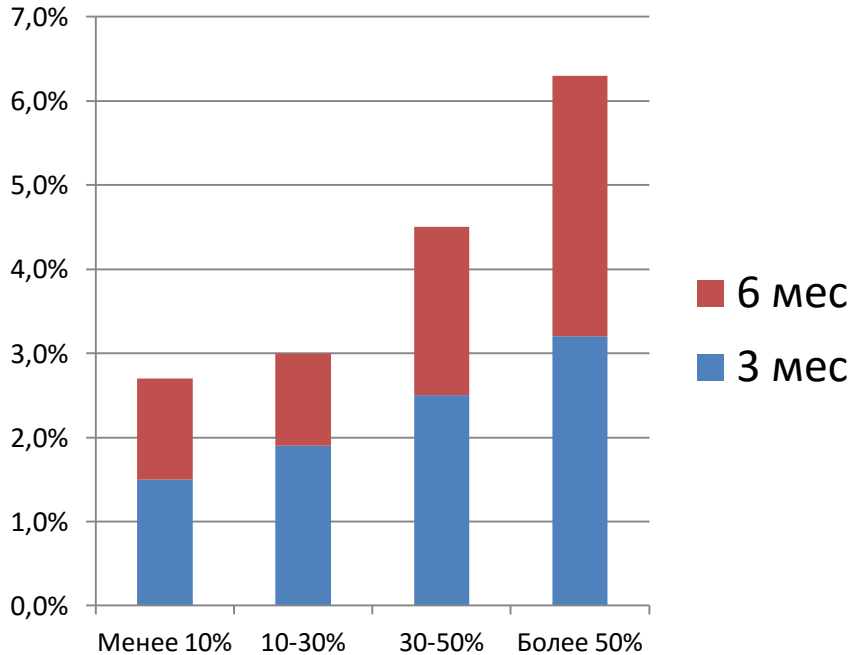
Наиболее активные партнеры 1С-Форус по 1С-Коннект:

- **ИП Карицкая Т.А.** (Забайкальский край)
1017 обращений от клиентов за 2 квартал, 150 оценок от пользователей и все оценки 5 баллов!
- **ООО «Аксиома»** (Якутия)
84% клиентов регулярно запускают 1С-Коннект
- **ООО «АНВИК Софт»** (Кемерово)
75% клиентов обращаются через 1С-Коннект

Среднемесячное количество обращений клиентов – 6 118

Среднемесячное количество сеансов УД – 7690

Феномен корреляции роста КБ и использования 1С-Коннект



Распределение скорости роста КБ ИТС по % клиентов, обращающихся через 1С-Коннект. Анализ ЦС за 2015 год.

Что нужно, чтобы лучше расти?

- Меньше терять регулярных клиентов.
- Делать больше допродаж.

Почему лучше растут?

- 1С-Коннект позволяет организовать поддержку любого продукта, с любого места и устройства.
- Качественная поддержка привязывает клиента к сервисной компании и к инструменту.
- Лояльность/привязанность клиента можно использовать для допродаж.

Возможен и обратный эффект

- Если сервисная компания не реагирует на запросы клиентов, игнорирует заказы и т.п. – у клиента развивается негатив в том числе к инструменту.

Хороший сервис = Экспертиза сервисной компании + Внимание к мелочам.

1С-Коннект содержит инструменты, которые позволяют измерять и контролировать качество предоставления услуг клиентам.

Метрика	Инструмент в 1С-Коннект
Клиенту доступны и понятны каналы для обращений	Отчет «Статистика подключения и отключения услуг»
Разумное ожидание в очереди	Online монитор Отчет «Статистика работы с обращениями» Уведомления о пропущенных обращениях
Компетентное решение вопроса клиента в разумные сроки	Лог общения в программе 1С-Коннект Запись разговора Отчет «Статистика работы с обращениями»
Хорошая оценка качества	Уведомления о поставленных оценках Отчет «Статистика работы с обращениями» Online монитор

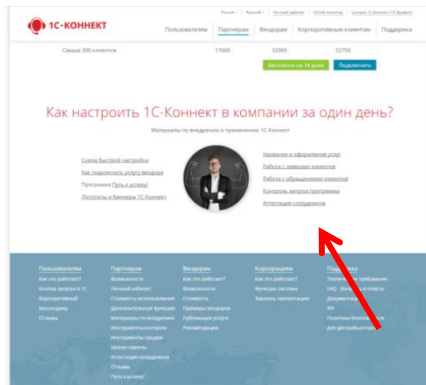
Существенная часть сервиса, зависящая от экспертизы сервисной компании.

Распределение обращений клиентов партнеров 1С-Форус за II квартал 2016г.

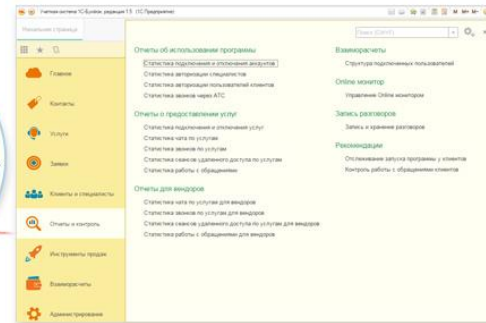
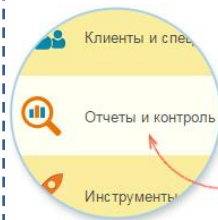
Время назначения ответственного (ожидание в очереди)																					
< 5 мин					5-60 мин					60+ мин											
16 620					638					772											
Время реакции специалиста		Решение вопроса		Оценка		Время реакции специалиста		Решение вопроса		Оценка		Время реакции специалиста		Решение вопроса		Оценка					
< 5 мин	13 655	< 60 мин	5 668	1 - 3	15	< 5 мин	325	< 60 мин	133	1 - 3		< 5 мин	331	< 60 мин	131	1 - 3	1				
				4 - 5	1 775					4 - 5	57					4 - 5	37				
		1 - 24 час	3 106	1 - 3	9			1 - 24 час	89	1 - 3	1			1 - 24 час	40	1 - 3		1 - 24 час	77	1 - 3	1
				4 - 5	721					4 - 5	23					4 - 5	22				
		24+ час	4 881	1 - 3	4			24+ час	103	1 - 3				24+ час	47	1 - 3		24+ час	123	1 - 3	
				4 - 5	548					4 - 5	20					4 - 5	10				
5-60 мин	1 755	< 60 мин	635	1 - 3	7	5-60 мин	163	< 60 мин	76	1 - 3		5-60 мин	191	< 60 мин	63	1 - 3					
				4 - 5	303					4 - 5	32					4 - 5	13				
		1 - 24 час	614	1 - 3	4			1 - 24 час	40	1 - 3				1 - 24 час	40	1 - 3		1 - 24 час	71	1 - 3	1
				4 - 5	215					4 - 5	16					4 - 5	27				
		24+ час	506	1 - 3	1			24+ час	47	1 - 3				24+ час	47	1 - 3		24+ час	57	1 - 3	
				4 - 5	93					4 - 5	7					4 - 5	10				
60+ мин	1 210	< 60 мин		1 - 3		60+ мин	150	< 60 мин		1 - 3		60+ мин	250	< 60 мин		1 - 3					
				4 - 5						4 - 5						4 - 5					
		1 - 24 час	442	1 - 3	5			1 - 24 час	49	1 - 3				1 - 24 час	49	1 - 3		1 - 24 час	75	1 - 3	1
				4 - 5	133					4 - 5	14					4 - 5	19				
		24+ час	768	1 - 3	7			24+ час	101	1 - 3	1			24+ час	101	1 - 3	1	24+ час	175	1 - 3	3
				4 - 5	131					4 - 5	13					4 - 5	15				
Работа с обращениями					Недовольны		Без оценок		Довольны												
Закрыто в течение часа:		6 706	37%	23		0%	4 466		67%	2 217		33%									
Закрыто в течение 1-24 часов:		4 563	25%	22		0%	3 351		73%	1 190		26%									
Закрыто в течение 24+ часов:		6 761	37%	16		0%	5 898		87%	847		13%									
		18 030		61		0%	13 715		76%	4 254		24%									

**А какая ситуация по работам с клиентам в вашей компании?
Довольны ли вы показателями?**

Используйте отчет «Статистика работы с обращениями» и Online монитор



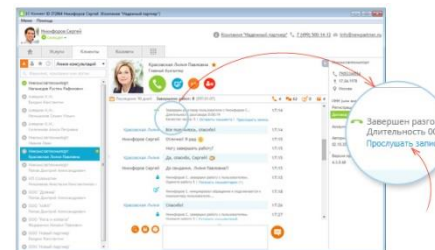
Много **полезных рекомендаций** по организации хорошего сервиса на сайте www.1c-connect.com



Более 10 отчетов, в том числе «Статистика работы с обращениями»

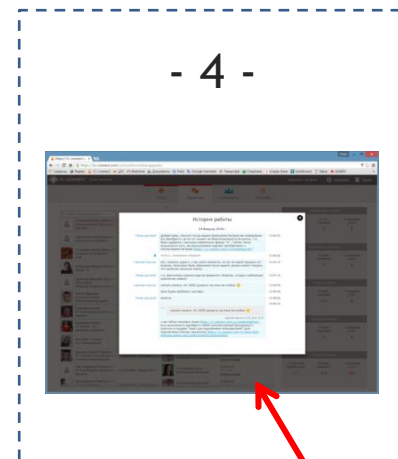
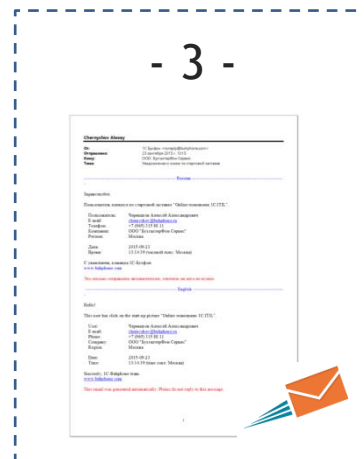
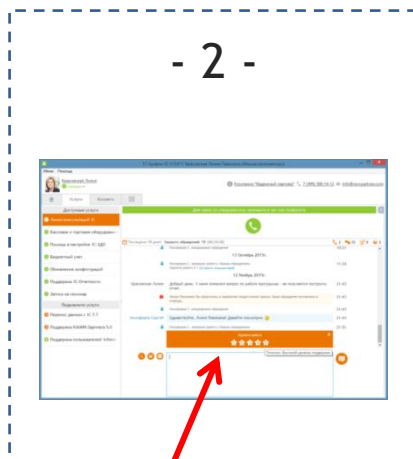
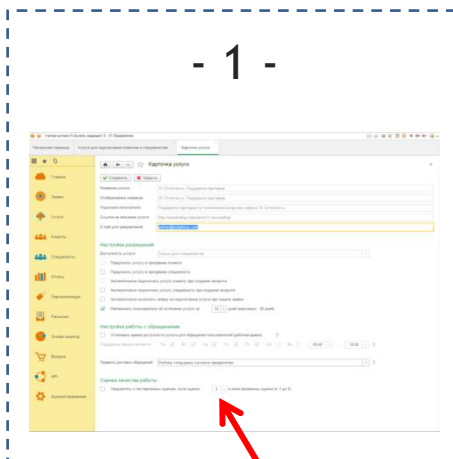


Online монитор
Контроль работы с клиентами в режиме online



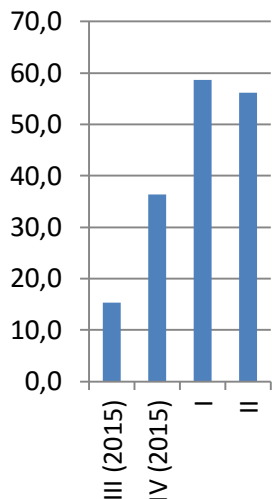
Запись разговоров
Запись всех разговоров с клиентами, коллегами, в конференциях. Прослушивание из программы.

Оперативно реагируйте на проявление недовольства:

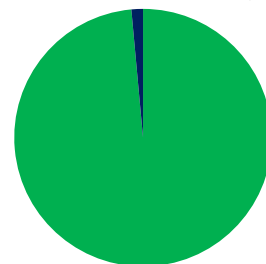
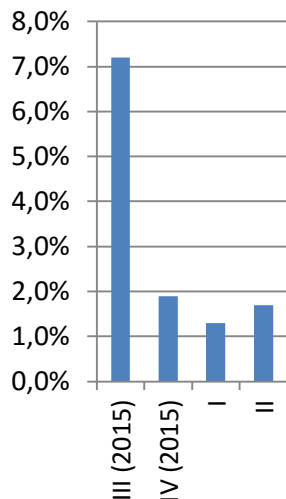


Оценки пользователей по работам во II квартале 2016г. (партнеры 1С-Форус)

Работ с оценками, тыс.

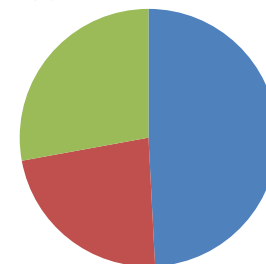


Оценки 1-2-3, %



■ 4,5 ■ 1, 2, 3

Средняя: 4,94



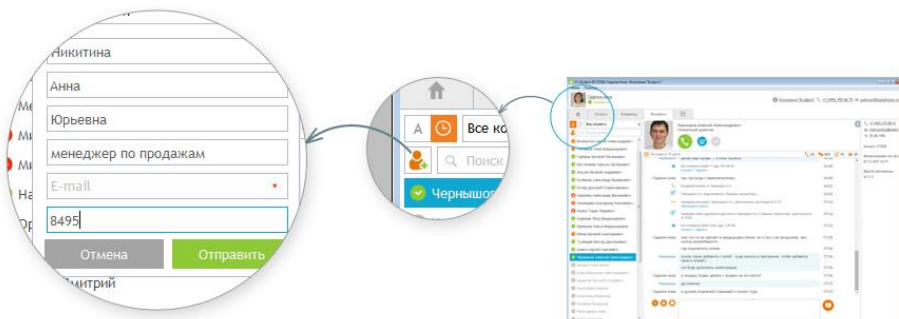
■ 1 ■ 2 ■ 3

Всего: 61 (1,4%)

Потенциал для снижения недовольных еще есть
73% работ без оценок. А какие бы оценки поставили они?

Шаг №1: Расширьте аудиторию пользователей при помощи 1С-Коннект.

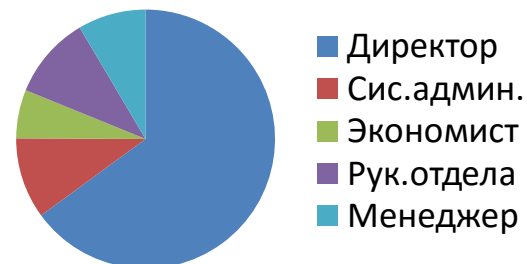
- ✓ 1С-Коннект позволяет вам достигать новых пользователей – потенциальных потребителей новых сервисов и продуктов.
- ✓ Предлагайте клиентам использовать 1С-Коннект **БЕСПЛАТНО** как внутрикорпоративный **мессенджер** в том числе на мобильных устройствах, научите пользователей добавлять коллег прямо в программе 1С-Коннект.
- ✓ **Системные администраторы** могут использовать 1С-Коннект, чтобы помогать пользователям удаленно внутри своей компании.



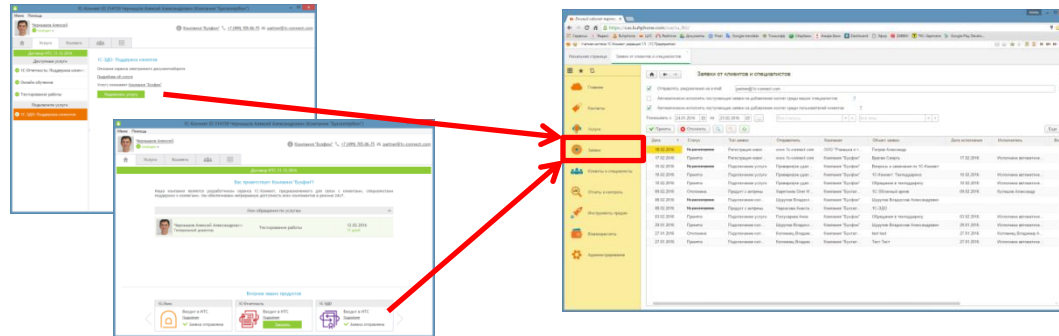
Распределение подключенных пользователей в 1С-Коннект



Распределение не бухгалтеров в 1С-Коннект



Шаг №2: Оперативно обрабатывайте заказы от клиентов



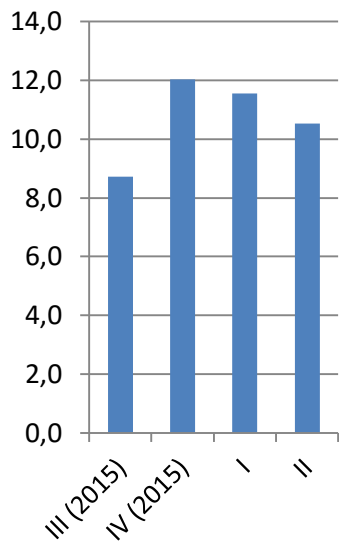
Рекомендации:

- ✓ Настройте уведомления о кликах и заявках (сервисы ИТС централизованно продвигаются через Витрину 1С-Коннект).
- ✓ Оперативно связывайтесь с клиентами и сопровождайте их до завершения сделки. Контролируйте работу менеджеров через Online монитор.
- ✓ **Подключите функционал «Витрина»**, чтобы продвигать свои продукты клиентам. Конверсия заказов у передовых партнеров составляет 20%.
- ✓ Напоминайте пользователям о своих предложениях через **стартовую заставку 1С-Коннект**.

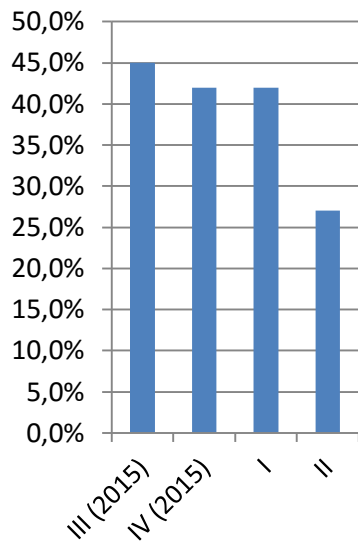
Примеры предложений для Витрины:



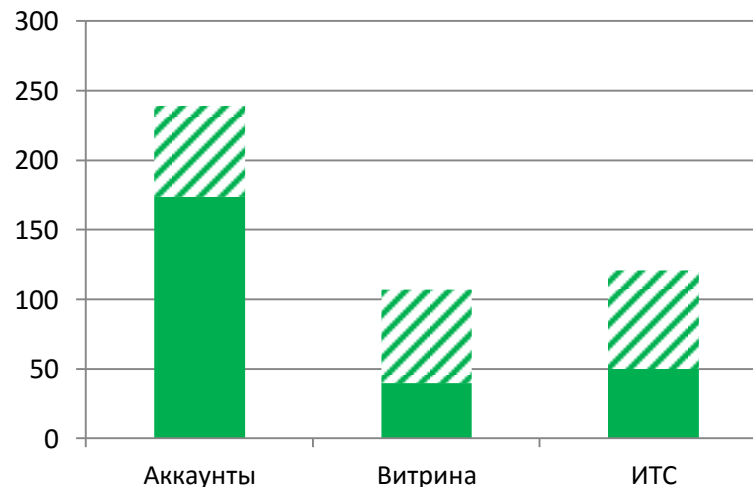
Заявки, тыс.



На рассмотрении, %



Исполненные/неисполненные заявки по партнерам 1С-Форус, II квартал



Знаете ли вы об этих заявках?

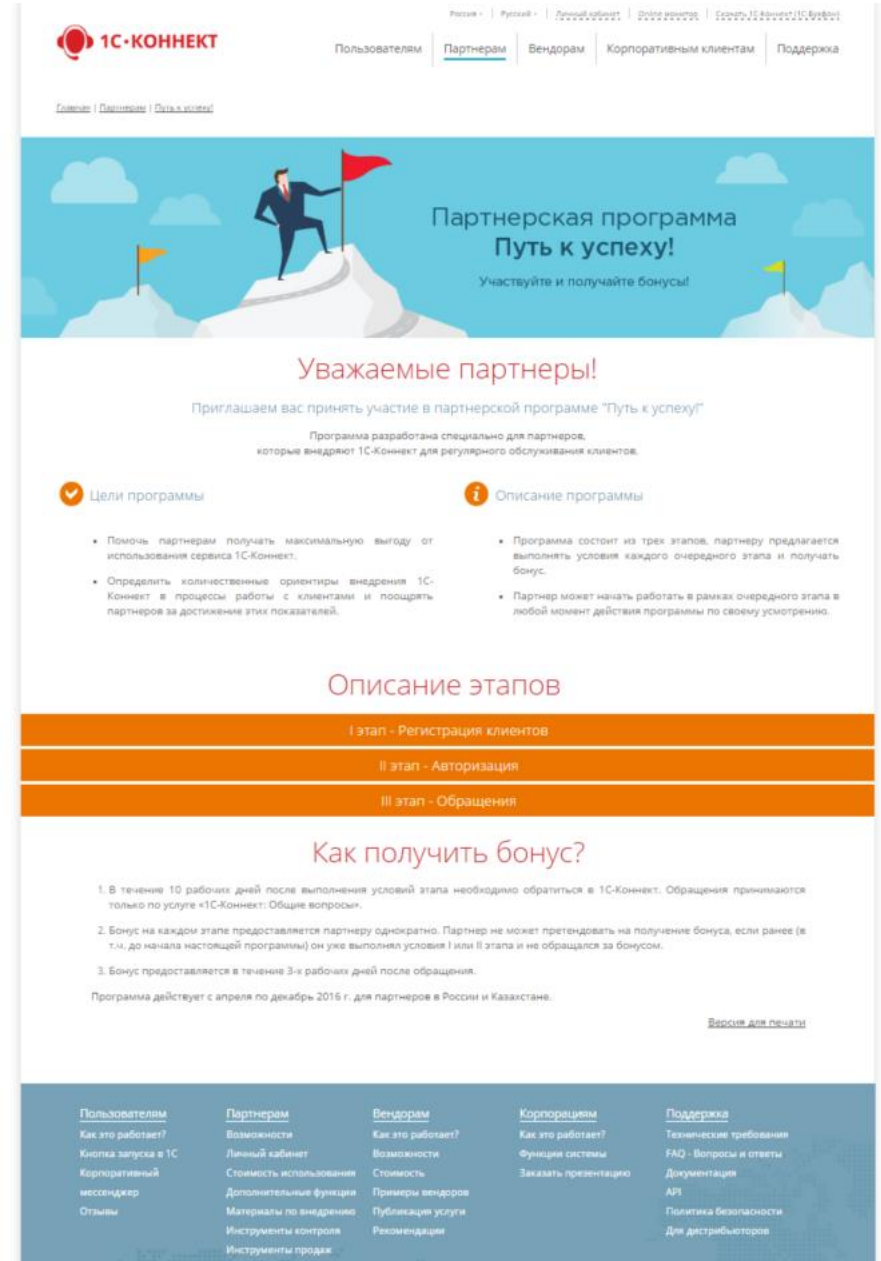
Используйте рекомендации по работе с заявками на 1c-connect.com

Программа помогает вашему бизнесу мобилизоваться и расти:

- ✓ Принять участие может любой партнер
- ✓ Участие в форме квеста
- ✓ Полезные бонусы за выполнение этапов

Вопросы через 1С-Коннект по услуге
1С-Коннект: Общие вопросы
или здесь на семинаре

Программа действует до 31.12.2016г.



Российская Федерация | Россия | Казахстан | Кыргызстан | Узбекистан | Таджикистан | Туркменистан | Беларусь

Пользователям | **Партнерам** | Вендорам | Корпоративным клиентам | Поддержка

Главная | Партнерам | Путь к успеху

Партнерская программа Путь к успеху!

Участвуйте и получайте бонусы!

Уважаемые партнеры!

Приглашаем вас принять участие в партнерской программе "Путь к успеху"

Программа разработана специально для партнеров, которые внедряют 1С-Коннект для регулярного обслуживания клиентов.

- Цели программы**
 - Помочь партнерам получать максимальную выгоду от использования сервиса 1С-Коннект.
 - Определить количественные ориентиры внедрения 1С-Коннект в процессы работы с клиентами и поощрять партнеров за достижения этих показателей.
- Описание программы**
 - Программа состоит из трех этапов, партнеру предлагается выполнять условия каждого очередного этапа и получать бонус.
 - Партнер может начать работать в рамках очередного этапа в любой момент действия программы по своему усмотрению.

Описание этапов

- I этап - Регистрация клиентов
- II этап - Авторизация
- III этап - Обращения

Как получить бонус?

- В течение 10 рабочих дней после выполнения условий этапа необходимо обратиться в 1С-Коннект. Обращения принимаются только по услуге «1С-Коннект: Общие вопросы».
- Бонус на каждом этапе предоставляется партнеру однократно. Партнер не может претендовать на получение бонуса, если ранее (в т.ч. до начала настоящей программы) он уже выполнил условия I или II этапа и не обращался за бонусом.
- Бонус предоставляется в течение 3-х рабочих дней после обращения.

Программа действует с апреля по декабрь 2016 г. для партнеров в России и Казахстане.

[Версия для печати](#)

Пользователям Как это работает? Кнопка запуска в 1С Корпоративный мессенджер Отзывы	Партнерам Возможности Личный кабинет Стоимость использования Дополнительные функции Материалы по внедрению Инструменты контроля Инструменты продаж	Вендорам Как это работает? Возможности Стоимость Примеры вендоров Публикация услуги Рекомендации	Корпорациям Как это работает? Функция системы Заказать презентацию	Поддержка Технические требования FAQ - Вопросы и ответы Документация API Политика безопасности Для дистрибьюторов
--	--	---	--	--

Спасибо за внимание!

Подходите с вопросами, буду рад помочь