

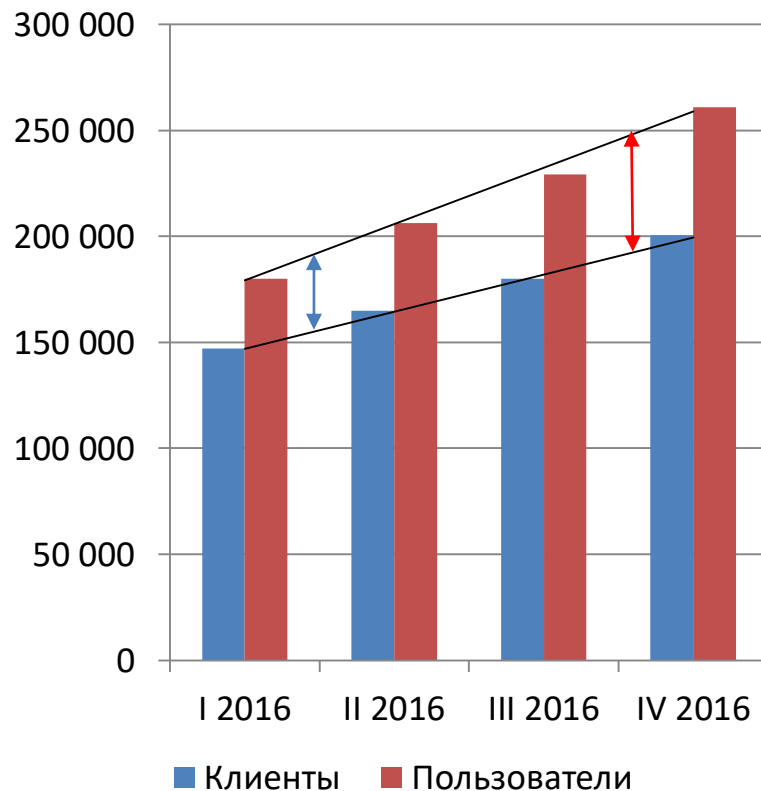
Инструменты допродаж в 1С-Коннект

Илья Табаев

Директор по региональному развитию

Компания «Бухфон»

Статистика сервиса 1С-Коннект



Динамика в 2016 году

- Рост числа организаций в 1,5 раза
- Рост числа пользователей в 1,7 раза
- Рост трафика в 3+ раза

1С-Коннект - часть технологии 1С:ТКС

1С:ТКС – «Технология корпоративного сопровождения», разрабатываемая фирмой «1С», пришедшая на смену стандарту «Сервисный выезд»

(из доклада С.Сергеева на секции ИТС на семинаре 2016 года)



Цель применения 1С-Коннект

Сделать ваш отдел сопровождения продающим подразделением



У партнеров, работающих по такой или похожей методологии:

- Сокращаются отвалы клиентов
- Увеличивается средний чек
- Сокращаются расходы на средства удаленного доступа, рабочее время сотрудников, связь, рекламу.

Инструменты для организации хорошего сервиса

Обеспечивайте
Хороший сервис



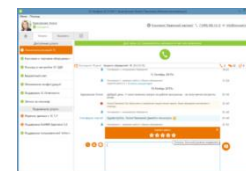
- ✓ Сокращайте отвалы
- ✓ Повышайте КПД сотрудников

Развивайте долгосрочные отношения с клиентами

- Взаимодействуйте с клиентами регулярно: чат, звонки, удаленный доступ, обмен файлами.
- Контролируйте качество поддержки: оценки, уведомления об отклонениях, отчеты о работе сотрудников с клиентами и логи коммуникаций (для «разбора полетов» и обучения).
- Будьте всегда на связи: используйте десктоп-, мобильное приложение или работайте через браузер.
- **NEW!** Отчет «Статистика использования 1С-Коннект клиентами и пользователями» – покажет вам анализ кто из клиентов и когда запускал и обращался через 1С-Коннект.
- **Скоро!** Online монитор будет поддерживать контроль ожидания в очереди, реакции специалистов и времени работы с обращением.

Используйте 1С-Коннект для работы в проектах

- **NEW!** В 1С-Коннект стало возможным создавать группы с участием коллег из других компаний (также использующих 1С-Коннект) – это позволяет применять сервис при организации внедрений с участием нескольких представителей со стороны вашей компании, компании-клиента и представителей со стороны партнеров, также участвующих во внедрении.



Инструменты для рекламных воздействий

Настройте
Рекламные воздействия

- ✓ Технологичные инструменты
- ✓ Без активности сотрудников

«Прокачайте» вашу компанию сбытовыми инструментами 1С-Коннект

- Предлагайте клиентам подключать ваши линии поддержки и линии вендоров, оперативно работайте с поступающими заявками (или включите автоподключение).
- Стартовые заставки, рекламные баннеры и рассылки (в программу и по e-mail) позволяют вашей компании комплексно воздействовать на пользователей – информировать/напоминать о новинках, расположить «перед глазами» клиентов ваши предложения, собирать «теплые» лиды, делать рассылки с возможностью продолжить общение с заинтересованными клиентами.
- **Скоро!** станет возможным таргетировать воздействия по видам ИТС и интересам ваших клиентов.
- Дозируйте рекламное воздействие, чтобы не раздражало и «не приедалось» – ставьте ограничения на показы заставок 3-4 раза, с периодичностью раз в 2-3 недели меняйте набор баннеров (небольшими порциями).
- Настройте рекламные воздействия в 1С-Коннект и клиенты сами начнут обращаться к вам за подключением сервисов. По опыту партнеров конверсия продаж достигает 20%.



Инструменты сопровождения покупателей

Сопровождайте
пользователя
во время покупки

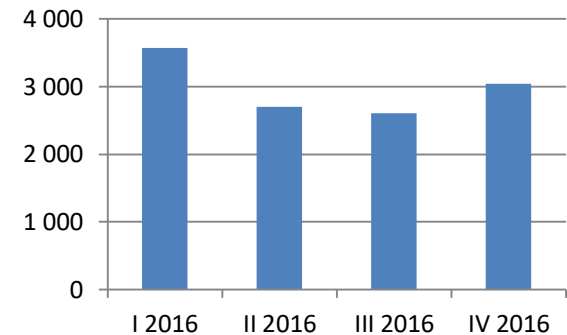
- ✓ Повышайте конверсию
- ✓ Повышайте средний чек



Поток заказов без затрат со стороны партнера!

- **NEW!** Заказы на продление договоров ИТС и подключение сервисов ИТС из 1С-Коннект автоматически передаются в единую систему обработки заявок на сайте its.1c.ru
- Заказы на подключение линий поддержки, продуктов, сервисов и тарифных планов вашей компании обрабатываются как обычно в личном кабинете партнера.

Поток заказов на продление ИТС и подключение сервисов ИТС в 2016 году



Оперативно реагируйте на заказы и клики по рекламным объектам

- Получая e-mail уведомление о клике, сразу связывайтесь с клиентом через 1С-Коннект и предложите подробнее рассказать о предмете его интереса, предложите подключить/попробовать.
- Для контроля сотрудников – сопоставляйте количество кликов (в журнале) и инициированные обращения (в отчете «Статистика работы с обращениями»), следите за общением через 1С-Коннект или в online мониторе.
- **NEW!** Забирайте всю информацию из журналов кликов и ленты заявок из 1С-Коннект в свою CRM (через API) для работы с лидами по своим бизнес-сценариям.

Приходите на вернисаж посмотреть новинки!



Всем посетителям нашего стенда на вернисаже

- Выполните простой квест и получите хороший ПОДАРОК!
- Подробности у наших специалистов на стенде.

1С-КОННЕКТ

Квест >

Инструменты для развития долгосрочных отношений с клиентами и допродаж

www.1c-connect.com

Информация об основных и новых возможностях
1С-Коннект в специальной листовке

Спасибо за внимание!

До встречи на вернисаже!

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

tabaev@1c-connect.com

+7 905 819 23 15