

План "УРАГАН" или как быстро перевести отдел сопровождения на 1С-Бухфон

Микрюкова Мария
Руководитель отдела
сопровождения 1С:ИТС
Группа компаний АСП
г.Екатеринбург

С чего все начиналось...

- 1. Назначение ответственного в компании**
- 2. Внедрение 1С-Бухфон среди сотрудников**
- 3. Проведение нескольких собраний**
- 4. Обучение сотрудников установке и использованию**
- 5. Установка сервиса 1С-Бухфон клиентам через сервис-инженеров при проведении работ по линии 1С:ИТС**



Мотивация сервис-инженеров

1. Постановка планов, установка минимума

- количество подключений от 20 до 25 по каждому сервис-инженеру
- срок – месяц (декабрь 2014 г.)

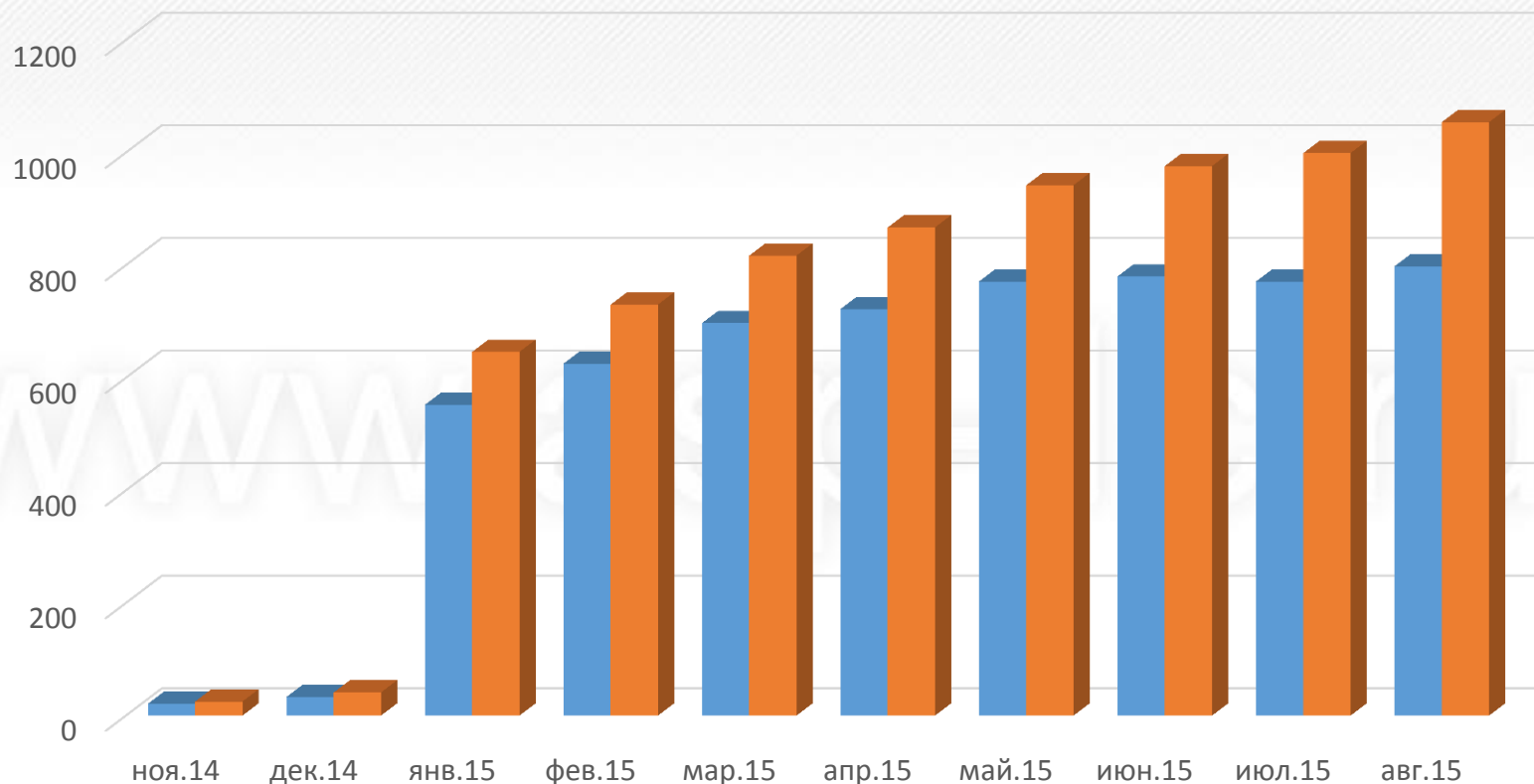
2. Проведение конкурса по подключению 1С-Бухфон

- срок – три недели (с 01.12 по 21.12)
- победители – сервис-инженеры с наибольшим количеством клиентов подключенных к сервису 1С-Бухфон
- премия - 1 место–3000 руб., 2 место–2000 руб., 3-4 места–1000 руб.
- итоги: 1 место – 65 клиентов, 2 место – 55 клиентов, 3 место – 45 клиентов, 4 место – 44 клиента подключенных к 1С-Бухфон.

3. Дополнительная мотивация: 1С-Бухфон – это быстрая и удобная связь с клиентами, а также возможность удаленного подключения.



Динамика подключений сервиса 1С-Бухфон



	ноя.14	дек.14	янв.15	фев.15	мар.15	апр.15	май.15	июн.15	июл.15	авг.15
■ Клиенты	21	33	552	625	697	722	771	780	771	798
■ Пользователи	25	41	646	730	817	867	942	976	999	1054

■ Клиенты ■ Пользователи


Еще немного статистики

1. **Общее количество клиентов с договором 1С:ИТС ПРОФ – 1 297**
2. **Количество клиентов с договором 1С:ИТС ПРОФ обслуживаемых сервис-инженерами – 899**
3. **Количество клиентов использующих 1С-Бухфон – 798 (62 % от общего количества клиентов с договором уровня ПРОФ)**
 - 1) **Количество обращений по вопросам сопровождения 1С:ИТС через 1С-Бухфон – 700 от 274 клиентов***
 - 2) **Количество обращений на ЛК АСП через 1С-Бухфон – 2030 от 328 клиентов***

* статистика по обращениям указана за период с 01.01.2015 по 28.09.2015

Что изменилось...

- Сократилось время на прием заявок, к тому же их можно оставлять круглосуточно.
- Клиенты вопросы задают в письменном виде, а соответственно более развернуто, при необходимости можно быстро уточнить какие-либо нюансы
- При помощи 1С-Бухфон можно быстро переадресовать вопрос специалисту, или ответственному менеджеру.
- Мы и наши клиенты стали «ближе» к тех.поддержкам различных вендоров, что позволяет более оперативно решать вопросы любой сложности
- Сейчас уже клиенты сами нам звонят и просят установить 1С-Бухфон



**Через 1С-Бухфон очень удобно решать
небольшие вопросы между
сотрудниками и делать это достаточно
быстро**

Планы на будущее

- 1. К концу года увеличить количество клиентов использующих 1С-Бухфон до 1000**
- 2. С помощью отдела маркетинга и рекламы прозвонить почтовых и курьерских клиентов и предложить установить 1С-Бухфон для связи с нашей компанией**

Спасибо за внимание

www.asp-1c.ru

Группа компаний «АСП»

620142, г. Екатеринбург, ул. Щорса, 7, бизнес-центр "Парковый", 2 этаж, офисы 204-277

Телефон/факс единого call-центра: + 7 (343) 222-1С-1С (222-12-12, 222-16-16)

<http://asp-1c.ru/>