



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

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

Егорова Светлана, директор
1С:Апрель Софт



О чем презентация

- 1С-Бухфон - важный инструмент в повышении показателей направления сопровождения
- Как мы добиваемся использования 1С-Бухфон у клиентов
- Проблемы и решения
- Чего мы достигли

Какие факторы влияют на продление договоров сопровождения?

- Качество обслуживания на линии консультаций
- Умение клиента пользоваться материалами ИТС, их качество
- Эффективность работы администраторов по продлению
- Своевременность обновлений
- Уровень грамотности сопровождающего специалиста
- И т.д.

ЛК – основной фактор выбора обслуживающей компании



1С-Бухфон- важный инструмент повышения качества Линии консультаций

- В регионах ЛК фирмы 1С не пользуются
- При консультировании требуется подключение к клиентской базе
- 5 Специалистов (в горячий период 6), 1 администратор
- Вопросы по ПП 1С, по отраслевым, по 1С-отчетности...





1С-Бухфон- эффективный способ повышения качества линии консультаций

- Письменная формулировка обращения клиента- упрощение при уточнении вопроса
- Все инструменты ЛК (звонки, удаленное подключение к базе клиента, чат) в одном месте (рост эффективности по специалистам ЛК на 27 %)
- Очередность обращений клиентов и распределение входящих звонков
У клиента информация, какому консультанту адресован вопрос
- Экономия на межгороде (Особые поклонники Бухфона- областные клиенты)
- Все обращения учтены
- Видна история общения в том числе и клиенту
- Маршрутизация обращений в зависимости от потребности клиента
 - Внутри своей фирмы
 - Среди вендоров



Маршрутизация обращений на практике, сложности

Возможность отправить запрос клиента ответственному менеджеру или разработчику

В августе протестировали на Калуге-Астрал (1С-Отчетность)

Работает отлично!При условии, что клиент знает, что хочет. :)

В итоге: в полученном из 1С-Бухфона отчете - 50 % обращений не касались 1С: Отчетности, ответа клиенту не было.

Переделали алгоритм: присылают нам, мы перенаправляем вопросы по 1С:Отчетности в Калугу Астрал

Что надо было делать? Правильно настроить компетенции в 1С-Бухфон. Тестируем...

Внедрение 1С-Бухфона у клиентов

- Ответственный за продвижение сервиса
- Материальная мотивация сотрудников (ответственного, руководителя ОИТС)
- В мотивацию специалистов ЛК
 - количество проконсультированных клиентов через 1С-Бухфон.
 - Количество новых подключений 1С-Бухфон.
- Регулярное обучение всех сотрудников новым сервисам, в том числе 1С-Бухфон
- Скрипт Офис-менеджеру «Оставьте пожалуйста свой вопрос в программе 1С-Бухфон»



Внедрение 1С-Бухфона у клиентов через специалистов ИТС

- Учим специалистов ИТС
- Включаем в KPI специалистов ИТС
- Запускаем (устанавливаем) по возможности всем
- Рассказываем о преимуществах
- Учим клиентов работать



Акция «Прояви себя»

- За время проведения подключено дополнительно 284 клиента
- Количество клиентов, запускавших 1С-Бухфон в октябре – 441
- Уровень внедрения 1С-Бухфон вырос с 22% до 62%.
- Премия от компании 1С-Бухфон для менеджера, ответственного за направление
- Усиление KPI на подключение 1С-Бухфон у специалистов ИТС



Конкурс сотрудников ИТС (МРК, специалистов и администраторов)

| | |
|---------------------------------|--|
| Перевод на ПРОФ | с Техно - 20 баллов, с Бесплатной – 10 баллов |
| Ежемесячный процент продления | 100% - 10 баллов, 90% - 5 баллов |
| Сдача внешних аттестаций | Профессионал – 20 баллов, Специалист – 40 баллов |
| Новые и восстановленные клиенты | Проф – 20 баллов, техно – 5 баллов |
| Принесенный отзыв от клиента | 2 балла |
| Установка 1С-Отчетности | 1 установка (продление) – 2 балла |
| Установка 1С-Такском | 1 новая установка – 5 баллов |
| Установка 1С-Бухфон | 1 новая установка – 5 баллов, 1 консультация от текущего клиента в месяц – 1 балл |

Какие есть проблемы при работе?

- Сложность соблюдения технических требований к установке (Антивирус, Прокси-сервер)
- Зависал процесс при попытке удаленного подключения (Ура! исправлено)
- При большом списке клиентов (около 700 по 1С-Бухфону) медленная работа со списком
- в платформе 1С 8.2.19 есть ошибка Платформы 1С. Не смогли интегрировать с нашей 1С

И как они решаются?

- Онлайн-помощник на сайте buhphone.com практически моментальная помощь при обращении
- С помощью сервиса Вендера 1С-Бухфон:Техподдержка
- Выделенный региональный менеджер Попов Дмитрий (отдельно хотелось бы отметить, помогает в решение любых вопросов, принимает все наши жалобы и пожелания)

Наши планы по интеграции 1С-Бухфон и БДОУ:



- Автоматическая регистрация звонков и сообщений в нашей базе данных;
- Автоматическое создание событий;
- Вся переписка отображается и видна в содержании события;
- Автоматическое назначение ответственного специалиста;
- Создание механизма электронной очереди и реализация его.

Наши надежды:



- Возможность тарификации в рамках бесплатного сопровождения уровня ПРОФ;
- Наглядная информация с названием тарифа, количеством доступного и израсходованного времени;
- Поминутная тарификация звонков, УД и консультаций посредством чата;
- Запрос удовлетворенности клиента после окончания консультации.

Итоги, статистика

- Рост процента продления по ИТС
Ноябрь 2013 средний НПП (откол) за 12 мес был 19,84%
Ноябрь 2014 средний НПП (откол) за 12 мес 17% (за последние 5 мес средний НПП 15,5%)
 - Повышение эффективности консультирования на ЛК (рост консультаций на специалиста на 27 %)
 - Оценка удовлетворенности Линией консультаций октябрь 2013 4,2 балла, октябрь 2014 4,75
 - Уменьшилось количество жалоб на недозвон на Линию консультаций
 - Доля рынка по ПП 1С в Нижнем Новгороде на 1месте за 3 квартал 2014
- Естественно, на это влияло много факторов...*



Выводы:

Есть 133 способа улучшения показателей
направления сопровождения ИТС.

1С-Бухфон- в числе самых эффективных

Внедряйте!



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

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!