

Интеллект-Плюс
Липецк



Опыт применения технологии 1С-Бухфон для работы с клиентами

Курьянов Александр,
исполнительный директор

Немного о нашей работе

Приложение 2 (Основные тарифные планы. Все тарифы включают базовый пакет услуг)

Внимание: все услуги уже входят в стоимость

Тариф	Плановые часовые консультации	Внеплановые консультации	Внеплановое техническое обслуживание*	Линия консультация	Стоимость / месяц
0	-	-	-	1 час	2200
1	1 раз в месяц	-	1	1 час	3500
2	1-2 раза в месяц	-	1	1 час	4800
5	еженедельно	1	без ограничения	2 час	7700
12	До 3 раз в в неделю	4	без ограничения	4 час	14400

- Основная задача – оказать клиенту все необходимые услуги, не допустить сбоев, отвалов
- У нас **282** договора. Процент отвала **4%** в квартал

Для чего мы внедряем 1С-Бухфон. Цели и задачи

- Повысить качество обслуживания, повысить лояльность, снизить количество отвалов.
(Для этого - исключить потери заявок из-за не дозвонив и забывчивости)
- Упростить учет отработанного времени по нашим тарифам *(Вести статистику – сколько отработали с клиентом)*
- Вести запись разговоров с клиентом для улучшения качества обслуживания
- Сократить затраты на связь

Как мы познакомились с технологией 1С-Бухфон

Нас нашли сами разработчики, предложили. Мы заключили платный договор в декабре 2012 г.

Внедрение шло плохо:

- Было много технических вопросов
(Например, 1С-Бухфон не работал через нашу прокси)
- Сроки горели - хотелось уже результатов, все нервничали
- В итоге бросили.

Что сделали в 2013 году

Реализовали объединенное решение:

- Купили несколько неограниченных лицензий AmmyAdmin для удаленного управления
- Поставили цифровую АТС, подключили IP-телефонию для записи разговоров

Затратили на объединенное решение порядка **100 тыс. рублей** – а результатов все равно всех не достигли, причины – опять технические, теперь с АТС

2014 год. Попытка вторая

Ситуация на начало года:

- Используется несколько разных программ, технические вопросы никуда не делись
- Запись разговоров ведется, но анализировать сложно
- Заявки также теряются

Что изменилось:

- Объективно 1С-Бухфон технически стал лучше
- 1С-Бухфон вошел в состав 1С:ИТС

Как решили внедрять

- Включить новую услугу в наш Комплексный договор(без увеличения стоимости)
- Издать приказ по предприятию:
Консультации только через 1С-Бухфон
- Клиентов не убеждать, ставить всем в рамках договора(план - за **февраль 2014г.** Поставить всем **282** клиентам), дарить гарнитуры всем в качестве бонуса.
- Ставить должны сервис-инженеры (запустили конкурс), в случае сложностей – передавать ИТ-специалистам

Как обучали специалистов

Для обучения специалистов использовали методические материалы с сайта **www.buhphone.com**

. Материалы хорошие. Все, что нам было нужно, там нашли

Там же есть возможность провести тестирование специалистов. Пока не проводили, планируем в конце мая - протестировать. Думаем, что это повысит качество работ по внедрению.

Ход внедрения

Планировали в **феврале 2014** подключить все **282** клиента на комплексном договоре

Планировали за февраль поставить всех.

Фактически – не получилось. Подключили за февраль **60** клиентов. На сегодня подключено **170** клиентов

Такими темпами охватим всех только к июлю

Причины отставания от плана

У нас это в основном технические вопросы.

При установке или при запуске возникают сложности, например:

- при установке программа повисает, не может скачать обновления
- не запускается клиент при запуске ОС.
- чат становится не активным, не удается получать или писать сообщения клиенту

Основная причина: несоответствие техники или ОС требованиям. Часть вопросов решена, часть – осталась. Работаем вместе с техподдержкой.

Статистика на текущий момент

- подключено клиентов: **170** (все - ИТС ПРОФ)
- подключено специалистов по оказанию услуг: **32**
- использование каналов коммуникаций (февраль–май 2014):

позвонили посредством 1С-Бухфон: **40%**

воспользовались чатом: **40%** .

воспользовались удаленным управлением: **76%**

Низкий процент обусловлен привычкой. Клиентам пока проще позвонить. Будем приучать, повышать процент

Что используем в работе

Используем стартовые заставки клиентской программы (рекламируем наши семинары, обучение). Полезный канал для донесения информации до клиента

Используем **On-line Monitor**. Можно посмотреть, какие проблемы есть в работе 1С-Бухфон, контролировать загрузку сотрудников, сроки окончания договора ИТС

Отзывы клиентов

«Непонятные окна выскакивают, приходится отвлекаться, звонить вам, чтобы разбирались»

(это у тех, у кого не выполняется технические требования, с ними работают наши ИТ-специалисты)

Отзывы клиентов

«Удобно оставлять заявки, быстро получаем помощь. Нравится, что есть возможность увидеть итоговое время работы с нами по удалённому подключению»

Что мы получили

- Повысили качество оказания услуг, лояльность клиентов

Заявки, полученные через 1С-Бухфон потерять невозможно, есть несколько приоритетов контроля

- Прозрачно виден процесс оказания услуг – как клиенту, так и нам

Личный кабинет партнера

Администратор / (1С:Пре. x)

https://cus.buhphone.ru/Buhphone/ru_RU/

Администратор / (1С:Предприятие)

Рабочий стол Клиенты Специалисты Сервисы вендоров **Отчеты** Помощь

Аналитические отчеты

- Активность клиентов
- Активность сервисных специалистов
- Анализ обращений клиентов

Статистические отчеты

- Статистика авторизации
- Статистика звонков
- Статистика звонков через свой SIP сер...
- Статистика общения в чате
- Статистика подключений и отключений ...
- Статистика подключения дополнительн...
- Статистика подключения пользователей
- Статистика сеансов удаленного доступа

Активность клиентов

Вариант отчета: Основной Выбрать вариант...

Ваш часовой пояс: GMT+04:00 ...

Сформировать Все действия ▾ ?

<input type="checkbox"/>	Сервис	
<input type="checkbox"/>	Клиент	
<input type="checkbox"/>	Дата регистрации клиента с	01.01.0001
<input type="checkbox"/>	Дата регистрации клиента по	01.01.0001
<input type="checkbox"/>	Уровень ИТС	
<input type="checkbox"/>	Пользователь	
<input checked="" type="checkbox"/>	Начало отчета	01.01.2014
<input checked="" type="checkbox"/>	Конец отчета	30.12.2014
<input checked="" type="checkbox"/>	Выводить активных клиентов	Да

История...

Активность клиентов

№	Идентификатор клиента	Количество входящих сообщений	Количество исходящих сообщений	Количество сеансов УД	Суммарная длительность УД	Количество принятых файлов	Размер принятых файлов
1	4823014172/482301001			1	1:37:19	5	12 354,13
2	4810004498/481001001	1					
3	4815000514/481501001	6	4	1	1:06:54	2	192 933,16
4	4801001388/480101001			1	00:00:43		
5	4824017955/482601001			1	1:59:35	2	30 787,79
6	4815000521/481501001			1	00:01:51		
7	4812000234/481201001	1		2	1:08:49		
8	4816006220/481601001		1				
9	4810000447/481001001	2	1	1	00:09:39	1	3 937,94
10	4811008047/481001001	2	5	1	00:01:34		
11	4810004480/481001001	3	1				
12	4810000310/481001001	1					
13	4810000310/481001001	1					
14	4815000747/481501001	2					
15	4801001268/480101001	4	1				
16	4801001275/48010014		1				
17	4815006756/481501001			2	1:25:12		
18	4824052188/772301001			1	00:08:31		
19	4825095642/482501001	2	1				
20	4826035364/482601001	1	1				
21	4826000700/482606003	4	4	2	1:58:32	12	91 375,29

Активность специалистов

Сервисный специалист	Сервис	Количество исходящих звонков	Длительность исходящих звонков	Количество входящих звонков	Длительность входящих звонков	Количество сеансов УД	Суммарная длительность УД
Антохи Данил Викторович		1	00:00:00	1	00:00:17	18	5:22:22
Афанасьева Алла Викторовна							
Бесчеребных Андрей Сергеевич							
Богданова Анна Евгеньевна		2	00:18:28			3	00:19:47
Борисова Ирина Викторовна							
Бурмистрова Елена Николаевна		7	00:19:20	5	00:10:27	4	1:48:50
	Поддержка пользователей <>						
	Хозрасчетное Направление						
	Бюджетное Направление	7	00:19:20			2	00:24:25
	Бюджетное Направление			5	00:10:27	2	00:24:25
	Отдел Продаж						
	Электронная отчетность						
	Отдел ИТС						
	Отдел Программирования						
	Запись на обучение ИТС						
Бурмыкин Михаил Юрьевич		5	00:00:37	2	00:00:58	2	00:01:38
	Поддержка пользователей <>						

Что планируем получить в будущем

Пока на полную мощность не вышли, но сейчас уже видно

- качество оказания услуг повысится, сократятся отвалы

- затраты на связь будут сокращаться. Планируем оставить телефоны только менеджерам активных продаж. По расчетам - расходы на связь сократятся на **70%**.

Рекомендации по внедрению

- Организационные шаги: Включить в договор и ставить всем (и клиентам, и сотрудникам). Хорошее решение, у нас сработало
- У клиента должны выполняться технические требования (обновления ОС, скорость Интернета и т.д.). Иначе – туда сразу ИТ-специалиста, а не сервис-инженера

Спасибо за внимание

Курьянов Александр

ООО «Интеллект-Плюс», г. Липецк

avk@intellekt48.ru

(4742) 77-45-52, 35-39-61