

**Опыт применения 1С-Бухфон для
регулярной поддержки клиентов
Группы компаний «Диалог»**

**Гутенко Алёна
Группа Компаний «Диалог»**

www.dialogs.kz

Первые шаги в 1С-Бухфон

- 04.12.2013 зарегистрирован первый пользователь
- Предоставляли клиентам ссылки для самостоятельной установки
- Клиенты не принимали и не понимали функциональной необходимости
- Технические трудности при использовании
- Подключение клиентов осуществлялось плавно, при каждом взаимодействии с клиентами

Залог успеха внедрения 1С-Бухфон



1С-Бухфон является отличной альтернативой
TeamViewer



Чат



Бесплатная телефония



Новая услуга в рамках ИТС Казахстан установка
1С-Бухфон для 2-х пользователей клиента

Что нравится клиентам



Удобство в работе удаленной поддержки



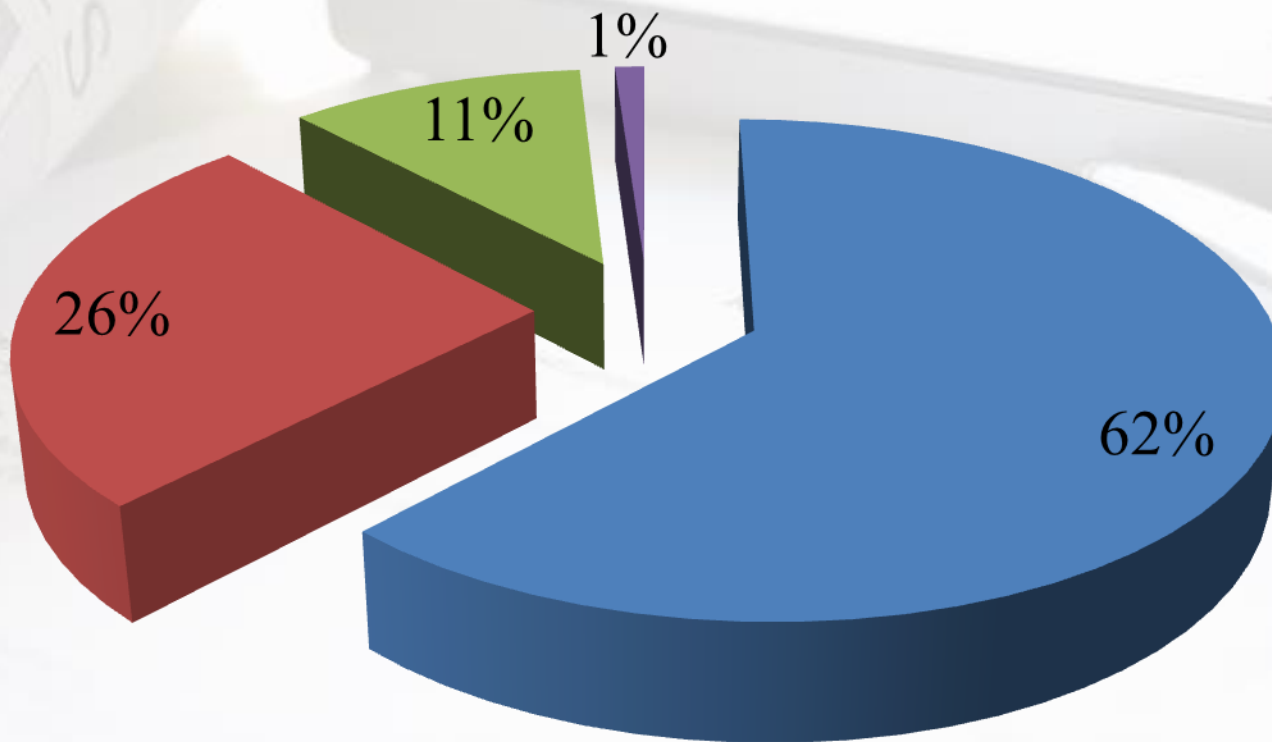
Приложение 1С-Бухфон запускается автоматически с подключением компьютера



4 в 1 (чат, удаленная поддержка, бесплатная телефония, передача файлов)

Что используем в работе

■ Чат ■ Передача файлов ■ Сеансы удаленного доступа ■ Звонки



Реклама наших услуг

Всплывающее окно при загрузке 1С-Бухфон



Более 12 лет
успешной работы



КАЖДОМУ БУХГАЛТЕРУ - НАДЕЖНАЯ ПОДДЕРЖКА



Аттестация
"1С: Профессионал"



Восстановление учета
и анализ информационных баз



Продажа и внедрение
1С: Предприятие



1С: ИТС



Консультации по работе
с налоговыми программами



IT услуги

Реклама наших услуг

- приветственная фраза, «доска объявлений»

«Заклучи Договор и получи в подарок профессиональную косметическую процедуру!

Приглашаем Вас прослушать курс
01-19 июня "1С:Предприятие 8. Бухгалтерский учет для начинающих, практика работы в 1С."
Подробнее +7 (727) 390-22-11, 352-73-77»



Планы

- Цель - показать преимущество данного сервиса и использовать в дополнительном доходе компании при платном подключении клиентов
- Внедрить использование гарнитуры для линии консультации
- 100% подключение клиентов к 1С-Бухфон
- Осваивать дополнительные возможности сервиса 1С-Бухфон

Особенности подключения пользователя



Выявление потребности



Оформление заявки

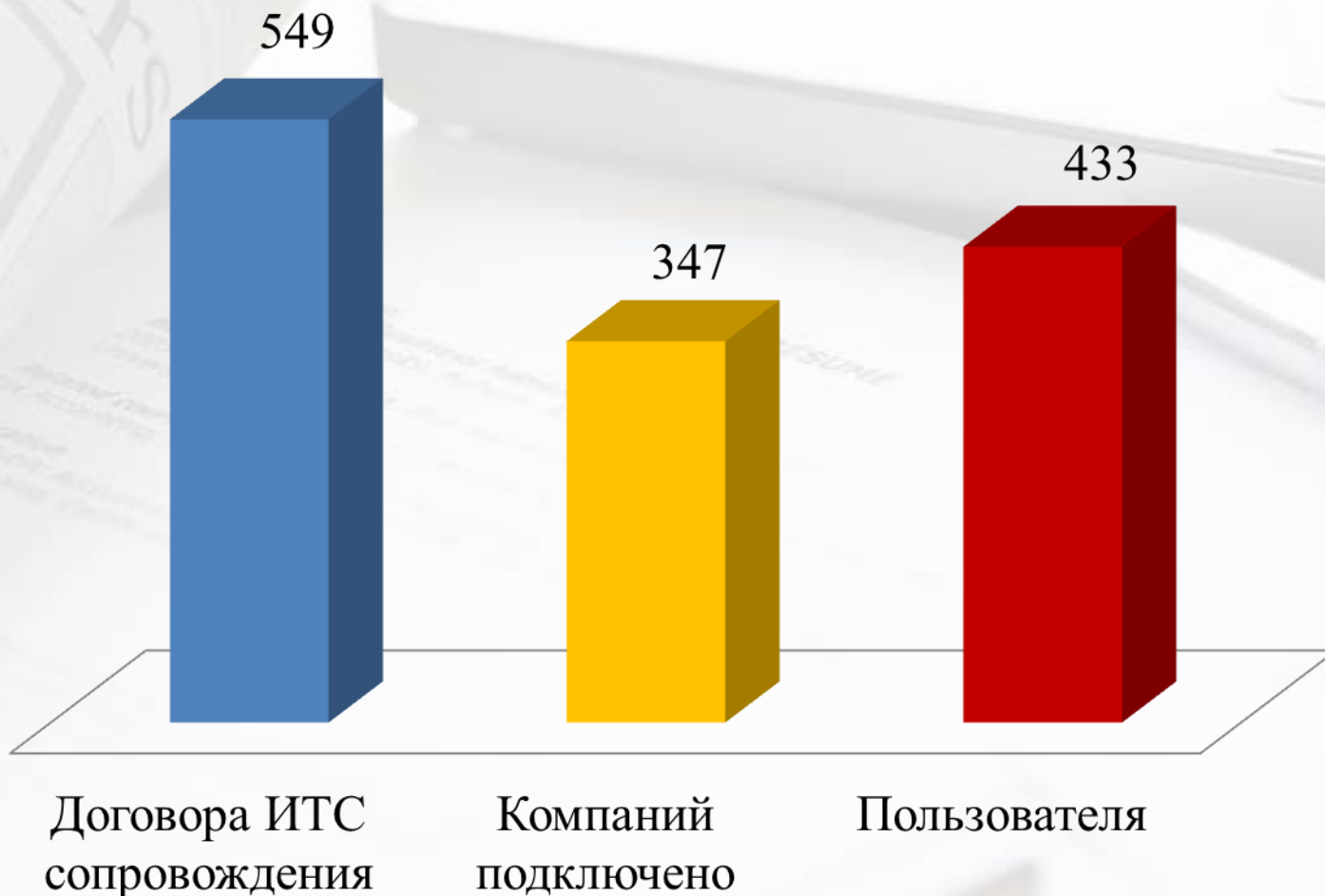


Установка



Обучение пользователя

Статистика подключений компаний к 1С-Бухфон на текущий месяц



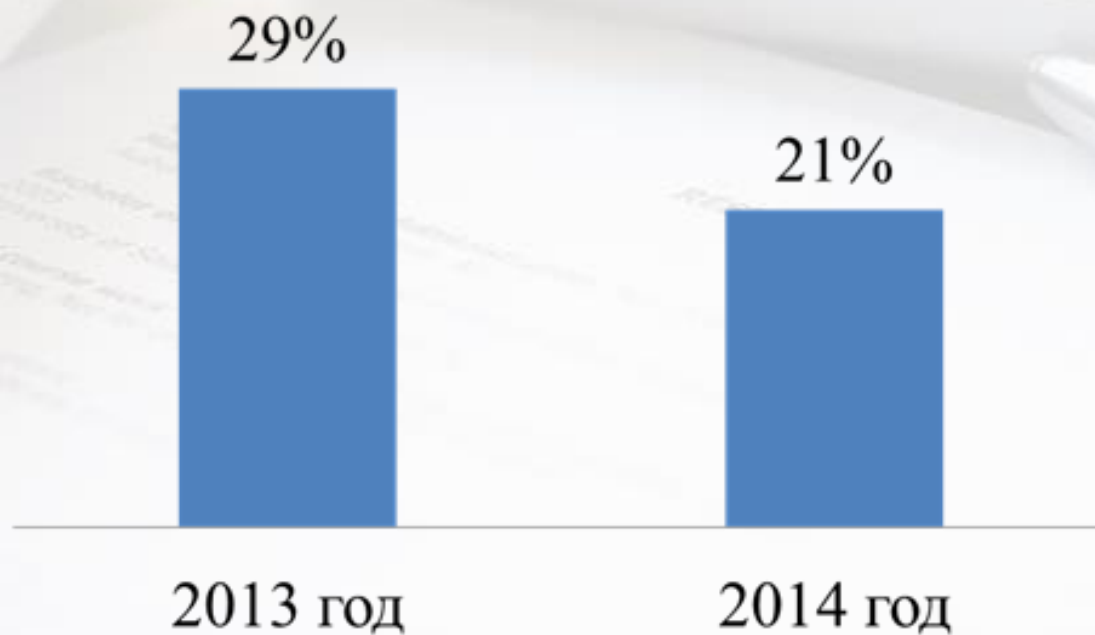
Отчеты

- Общая статистика
- Статистика коммуникаций текущего месяца
- Анализ частоты обращений клиентов



Что нам дает 1С-Бухфон

- Уменьшение отвала платных %



Что нам дает 1С-Бухфон

- Оперативное обслуживание клиентов
- Все обращения клиента обрабатываются
- Оптимизация приема заявки

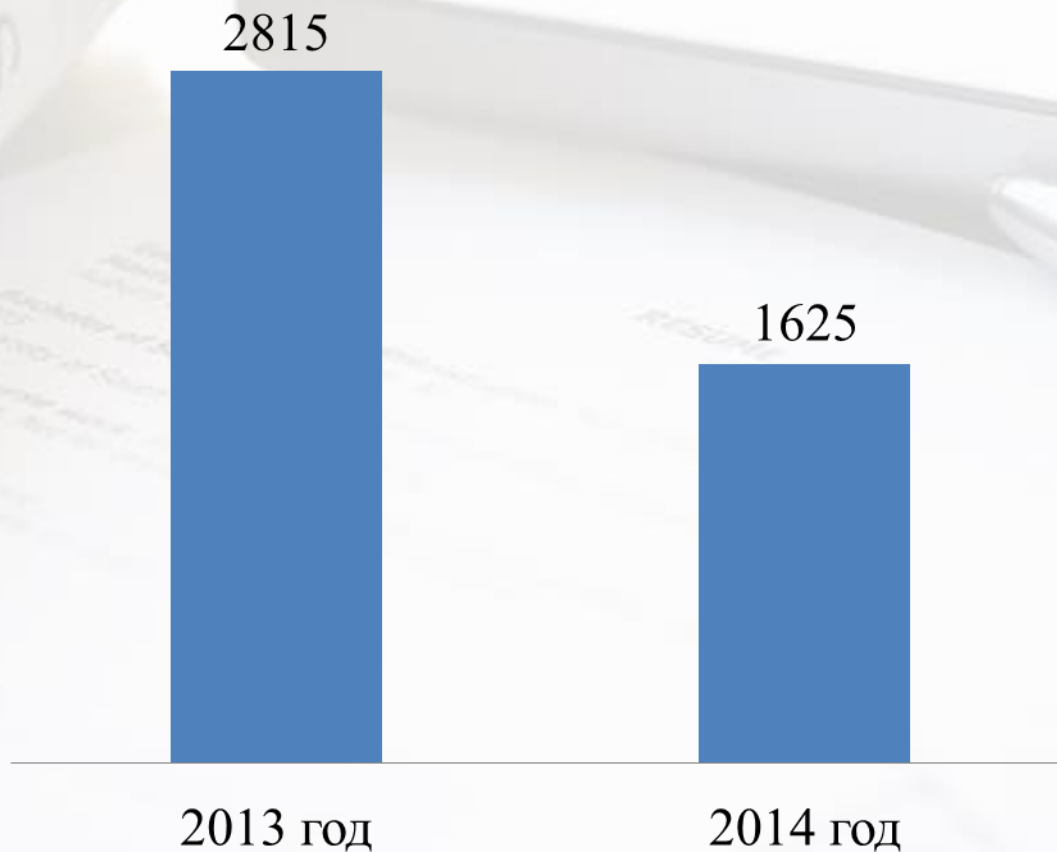


Что нам дает 1С-Бухфон

- Повышение качества обслуживания и лояльности клиентов
- Снижение затрат компании
- Дополнительный сервис коммуникаций между сотрудниками

Что нам дает 1С-Бухфон

- Оптимизация выездных консультаций



Рекомендации

- Назначить ответственного за внедрение сервиса и подключение всех клиентов
- Подключить всех сотрудников к сервису
- Постоянная работа с личным кабинетом
- Контроль руководства за внедрением сервиса

Рекомендации

- Минимальные требования для интернета
- Постоянно предлагать клиентам использовать данную возможность
- Помощь в установке 1С-Бухфона
- Максимально использовать бесплатные возможности сервиса



Сервис 1С-Бухфон

- Помощник в качественном и оперативном регулярном сопровождении пользователей.
- С помощью 1С-Бухфон Линия консультации всегда на связи.
- Экономически выгодное предложение для клиентов и партнеров!



Спасибо за внимание!



Буду рада ответить на вопросы

Мои контакты: ac@dialogs.kz, 8 707 835 50 84