



# Инструменты для развития долгосрочных отношений с клиентами и допродаж

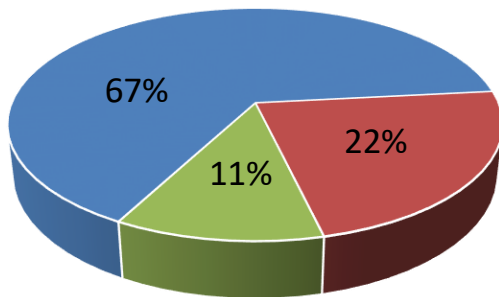
Илья Табаев

Директор по региональному развитию  
Компания «Бухфон»

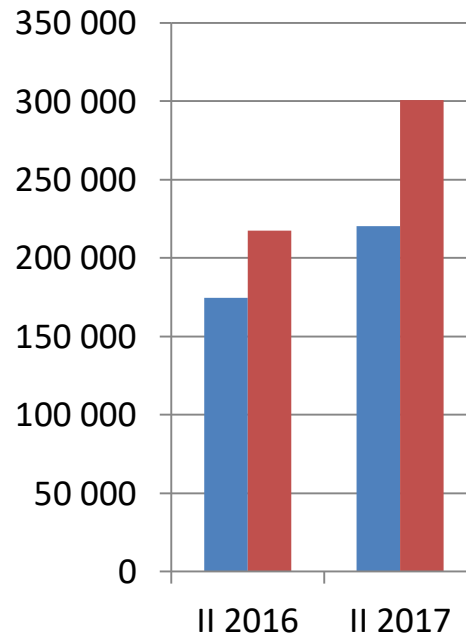
## 1С-Коннект – общесетевой сервис в партнерской сети 1С

- Инструмент техподдержки операторов сервисов ИТС, ЦС и ССП
- Инструмент техподдержки разработчиков отраслевых решений и фирмы «1С»
- Входит в Стандарт сервисного обслуживания пользователей 1С
- Является частью ИТС (Техно, ПРОФ, Отраслевой и Международный)

**2 500 + партнеров 1С  
используют 1С-Коннект**



- Небольшие (10-100 клиентов)
- Средние (100-300 клиентов)
- Крупные (300+ клиентов)



■ Клиенты ■ Пользователи

### Основные изменения за 12 мес.

- 2500+ партнеров **X 1,1 раза**
- 220 000+ клиентов **X 1,3 раза**
- 300 000+ польз. **X 1,4 раза**
- Рост трафика **X 3+ раза**

Мы хотим, чтобы владельцы 1С:Франчайзи могли больше заработать при наименьших усилиях



### Автоматизация техподдержки

- Правильные каналы коммуникации, контроль жизненных циклов обращений, удовлетворенности клиентов, повышение исполнительской дисциплины, логирование, отчеты, уведомления.
- Удобные инструменты: чат, телефония, удаленный доступ, обмен файлами
- **NEW!** Работа в проектах (несколько клиентов, несколько партнеров)



### Автоматизация рекламных воздействий

- Доставка рекламного контента: стартовые заставки, баннеры, текстовые рассылки
- Сбор лидов (интереса) и заказов от клиентов

### Владельцу бизнеса желательно лично:



- Скоординировать главные настройки 1С-Коннект в своей компании – определить вовлеченные отделы, ограничения линий поддержки, круг ответственных за работу линий, зоны интеграции, маркетинговую активность.
- Настроить себе инструменты контроля своей компании: Online монитор, мобильное приложение, войти в нужные группы.
- Раз в квартал анализировать статистику работы.

### Рекомендации



- Сделайте компанию открытой – чтобы все видели как работает компания.
- Подключите в 1С-Коннект всех сотрудников компании, организуйте группы.
- Контролируйте рекламные воздействия на клиентов – состав предложений, конверсию, интенсивность предложений и т.п.

1С-Коннект может открыть для владельца скрытые резервы, связанные с загрузкой сотрудников, ответственностью, экспертизой, мотивацией, удовлетворенностью клиентов и т.п. – только владелец обладает полномочиями изменить компанию!



**ТОП 5** партнеров (100+ клиентов)  
по показателям авторизации и обращений во II квартале 2017 года

Партнер	Регион	Клиентов	% запуска программы клиентами	% обращений
ООО "Центр бухгалтерии и автоматизации"	Калининградская область	190	91	92
ООО "Баланс-Софт-Сервис"	Республика Коми	138	62	60
ООО "Ажур"	Республика Коми	322	58	57
ООО "ЦИТ "Компьютер-Аудит"	Вологодская область	126	58	56
ООО "ИнфоТэк"	Новгородская область	106	57	65

Лучшие показатели

ООО «Центр бухгалтерии и автоматизации», Калининград

Поздравляем коллег!



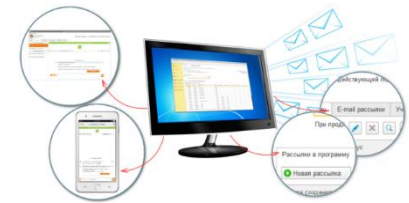
## Автоматизация техподдержки и работа в проектах

- Всегда на связи с клиентами и коллегами: десктоп-, мобильное приложение или работа через браузер, чат, звонки, удаленный доступ, обмен файлами.
- Контроль качества: уведомления об оценках, логирование коммуникаций (для «разбора полетов» и обучения), отчеты статистики.
- **NEW!** Отчет «Статистика использования 1С-Коннект клиентами и пользователями» – покажет вам **анализ реального использования** 1С-Коннект - кто из клиентов и когда запускал и обращался через 1С-Коннект.
- **NEW!** В 1С-Коннект можно 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.



## Автоматизация рекламных воздействий







- Прокачайте вашу компанию сбытовыми инструментами 1С-Коннект – стартовыми заставками, рекламными баннерами и рассылками.
- Собирайте лиды и заказы, анализируйте и повышайте конверсию.



## Интеграция с инфраструктурой фирмы «1С»

- **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.



Клиент или пользователь	Линия поддержки	Ожидание в очереди	Специалист	Реакция специалиста	Работа специалиста	Общая длительность обращения	Оценка и история
04.05.2017  Шурупов12 Владислав Компания "Бухфон" Специалист по качеству	Обращение к специалисту	<1 мин	 Безликий Сигизмунд	<b>6 дней</b> Норматив 5 мин	<b>6 дней</b> Норматив 10 мин	6 дней	<a href="#">История</a>
04.05.2017  Лихтенштейн Николай Компания "Бухфон" Тестирование	Обращение к специалисту	<1 мин	 Безликий Сигизмунд	<b>5 мин</b> Норматив 5 мин	<b>6 дней</b> Норматив 10 мин	6 дней	<a href="#">История</a>
04.05.2017  Шурупов12 Владислав Компания "Бухфон" Специалист по качеству	1С-Коннект. Связь	25 мин	 Безликий Сигизмунд	<1 мин	6 дней	6 дней	<a href="#">История</a>

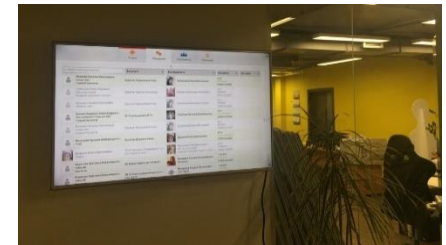


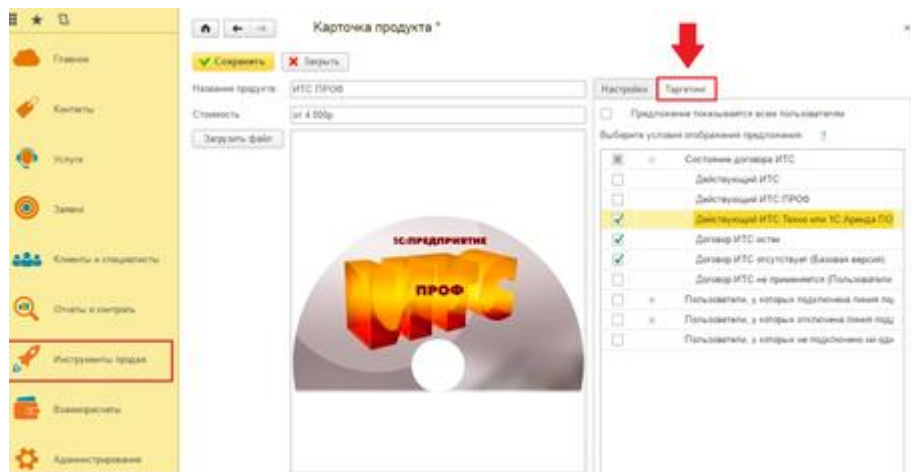
## Контроль «жизненного цикла» обращений через Online монитор

- Устанавливайте нормативы по линии поддержки: время ожидания в очереди, время реакции специалиста, время работы специалиста.
- Все обращения и проблемные места будут выделяться.

## Рекомендации

- Сделайте вашу компанию прозрачной – повесьте монитор в офисе, устройте соревнование между сотрудниками за качество.
- Оперативно реагируйте на проблемные места.





### Как можно настроить таргетинг?

- По клиентам с разным уровнем ИТС (ПРОФ или ТЕХНО)
- По клиентам с разным состоянием договора ИТС (действует, истек, отсутствует)
- По клиентам с подключенными или не подключенными линиями поддержки

**Ваши предложения будут доставляться только  
указанным целевым пользователям**



До 31 июля

При подключении любой дополнительной функции  
на 6 или 12 месяцев

**+2 месяца использования в подарок!**



Сделайте вашу компанию  
1С-Коннект ориентированной и увеличивайте свои доходы!



**Спасибо за внимание!**

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

[tabaev@1c-connect.com](mailto:tabaev@1c-connect.com)

+7 905 819 23 15