

Новые возможности бизнеса с 1С-Коннект

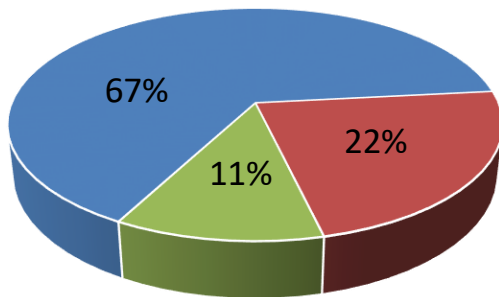
Илья Табаев

Директор по региональному развитию
Компания «Бухфон»

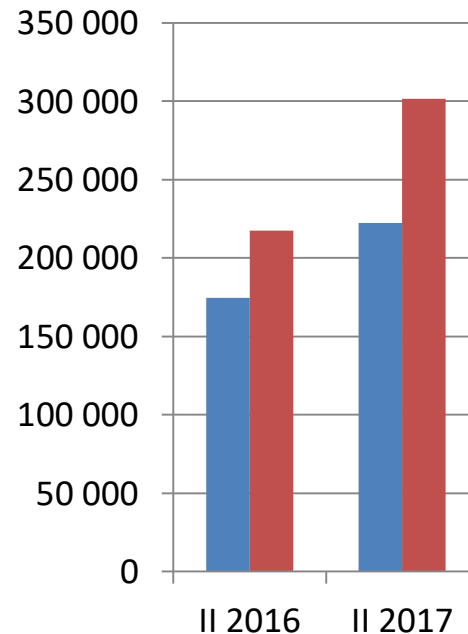
1С-Коннект – общесетевой сервис в партнерской сети 1С

- Инструмент техподдержки операторов сервисов ИТС, ЦС/ССП и дистрибьюторов
- 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



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, конференции (группы)
- 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

Почему партнеры используют 1С-Коннект для автоматизации техподдержки?

Используемые инструменты влияют на эффективность бизнес-процесса



Почему партнеры используют 1С-Коннект для автоматизации техподдержки?

Используемые инструменты влияют на эффективность бизнес-процесса



Параметры эффективности оказания техподдержки через 1С-Коннект

Параметр	Значение
Доставка обращения нужному специалисту	мгновенно
Потери времени на идентификацию клиента	отсутствуют
Прозрачность, контроль и управляемость коммуникаций	абсолютная
Контроль удовлетворенности пользователей	оценки пользователей по каждому обращению
Затраты на средства коммуникаций (телефония, чат, передача файлов)	отсутствуют
Затраты на средства удаленного доступа	отсутствуют
Интеграция с другими системами	через API

Повышайте эффективность и открывайте новые возможности для вашего бизнеса!

Почему партнеры используют 1С-Коннект для автоматизации рекламных воздействий?

Знаете ли вы какой % ваших клиентов ежемесячно запускает 1С-Коннект?

< 30%

> 30%

Почему партнеры используют 1С-Коннект для автоматизации рекламных воздействий?

Знаете ли вы какой % ваших клиентов ежемесячно запускает 1С-Коннект?

< 30%

> 30%

Следите за авторизацией – это аудитория для ваших рекламных воздействий.

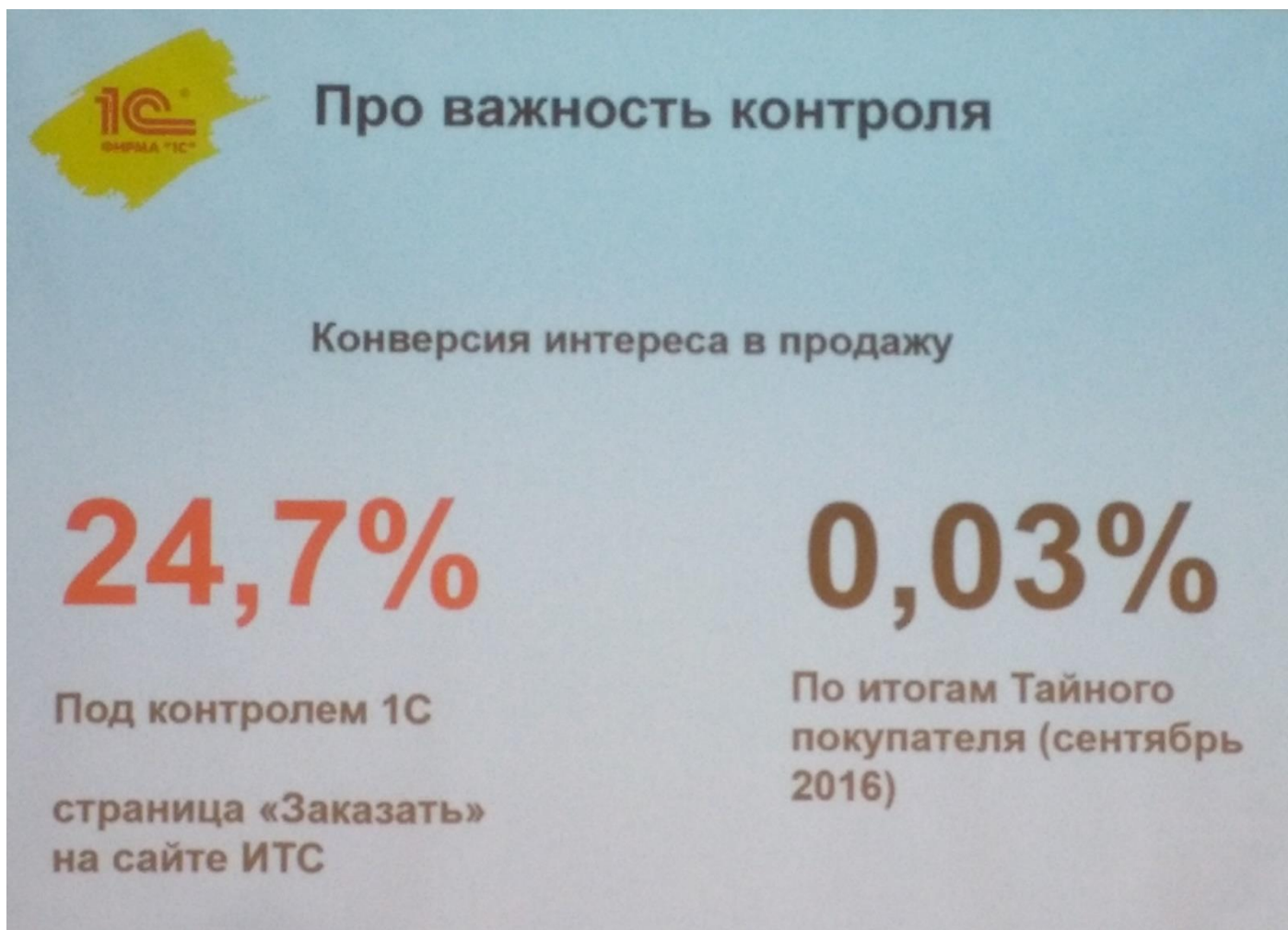
Параметры эффективности оказания рекламных воздействий через 1С-Коннект

Параметр	Значение
Доставка рекламного контента клиентам (заставки, баннеры, рассылки, рекламирование)	практически мгновенно
Таргетирование	по уровню ИТС и линиям поддержки
Фиксация кликов по рекламным материалам (лиды)	по каждому пользователю (материал для отдела продаж)
Сбор заявок на подключение	заявки передаются в личный кабинет партнера
Финансовые затраты	есть платные функции (средняя цена 10т.р./год), есть бесплатные
Интеграция с другими системами	через API

Повышайте эффективность и открывайте новые возможности для вашего бизнеса!

ТОП 10 партнеров (50+ клиентов)
по показателям регулярной (ежемесячной) авторизации
во II квартале 2017 года

Партнер	Регион	Клиентов	% авторизации
ООО "Руна С"	Нижегородская область	59	93
ИП Сенотов Вадим Николаевич	Республика Башкортостан	65	83
ООО "АПИС"	Чувашская Республика	53	75
ООО "Компания Айтат"	Республика Татарстан	112	72
ООО "Центр Программного Обеспечения"	Республика Татарстан	68	68
ООО "Бизнес Софт"	Республика Мордовия	1 402	67
ООО "Бисофт"	Республика Башкортостан	70	66
ООО "Статус"	Республика Татарстан	61	66
ООО "Велс"	Республика Башкортостан	78	59
ООО "Эксперт-Консалтинг"	Республика Башкортостан	52	58
ООО "Селекта Сервис"	Нижегородская область	109	55



Слайд Л. Голицыной на партнерском семинаре 1 июля 2017года

Online монитор

- Online мониторинг всех обращений клиентов в компанию.
- Отслеживание метрик длительного ожиданий назначения или ответа специалиста (внутренние нормативы).
- Сигнализирование о негативных оценках пользователей.
- Работа через браузер с любого устройства: большой экран в офисе, настольный компьютер или мобильное устройство.



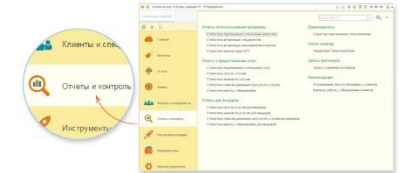
Мобильное приложение

- Отслеживание статусов сотрудников (кто доступен для работы с обращениями клиентов, а кто нет).
- Группы для обсуждения рабочих вопросов и проектов (возможно, с участием клиентов, других партнеров, вендоров или фирмы «1С»).

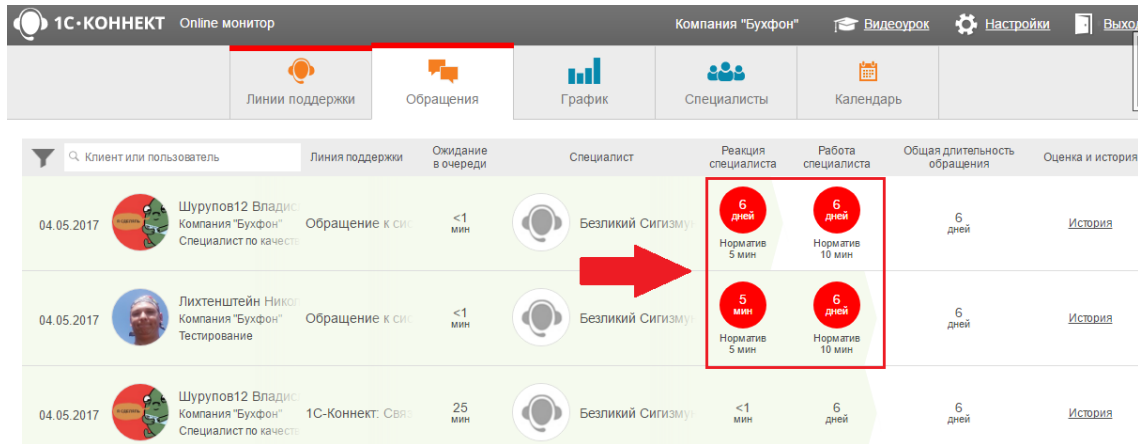


Отчеты в личном кабинете

- Статистика использования 1С-Коннект (по клиентам)
- Статистика работы с обращениями
- Журналы кликов и заявок



1С-Коннект может открыть для владельца бизнеса или топ-менеджера скрытые резервы, связанные с загрузкой сотрудников, ответственностью, удовлетворенностью клиентов и т.п. – только владелец (топ-менеджер) обладает полномочиями изменить компанию!



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	6 дней Норматив 5 мин	6 дней Норматив 10 мин	6 дней	История
04.05.2017 Лихтенштейн Николай Компания "Бухфон" Тестирование	Обращение к специалисту	<1 мин	Безликий Сигизмунд	5 мин Норматив 5 мин	6 дней Норматив 10 мин	6 дней	История
04.05.2017 Шурупов12 Владислав Компания "Бухфон" Специалист по качеству	1С-Коннект. Связь	25 мин	Безликий Сигизмунд	<1 мин	6 дней	6 дней	История

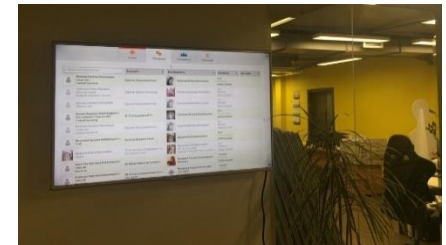


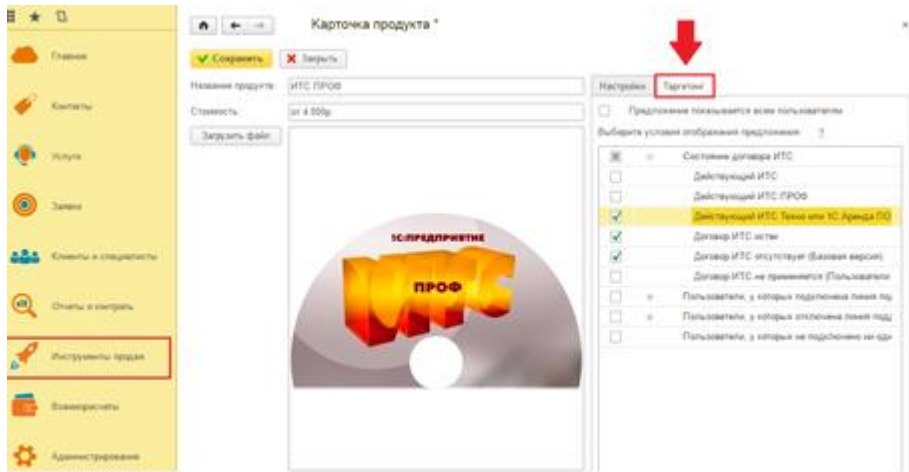
Контроль «жизненного цикла» обращений через Online монитор

- 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.





«Персонализация» – «Витрина» – «Рассылки»

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**



По программе



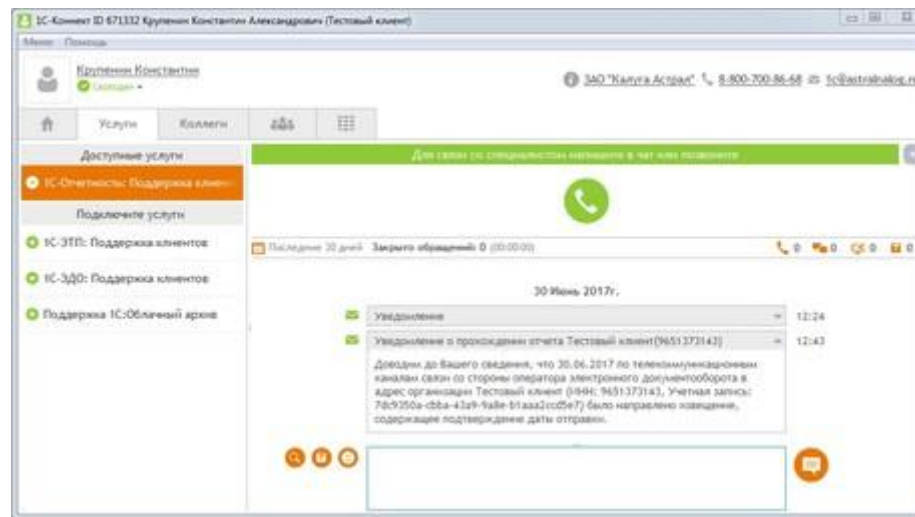
По личному кабинету

Зачем нужна аттестация?

- Аттестованные специалисты работают в два раза эффективнее, чем неаттестованные, потому что правильно используют возможности 1С-Коннект.
- Повышается профессиональный уровень – специалисты начинают лучше ориентироваться в практических ситуациях.



Важные уведомления из ФНС, ПФР и Росстат теперь передаются в 1С-Коннект.



Что нужно, чтобы клиент начал получать уведомления?

- Должна быть подключена линия поддержки «1С-Отчетность: Поддержка клиентов».
- В карточке клиента должен быть указан его ИНН.

Подключите 1 доп. функцию 1С-Коннект и получите вторую в подарок.
Примите участие в розыгрыше призов.



Только в сентябре, торопитесь!

Прокачайте свою компанию инструментами 1С-Коннект и
увеличивайте доходы!



Спасибо за внимание!

Связь через 1С-Коннект в коллегах

tabaev@1c-connect.com

+7 905 819 23 15