

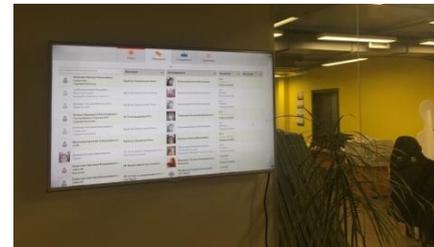


Стратегический инструмент удержания клиентов

Илья Табаев, компания «Бухфон»

1С-Коннект – это «облачный» сервис, который предоставляется всем 1С:Франчайзи:

- Систему работы с обращениями пользователей.
- Коммуникатор с функцией удаленного доступа к компьютеру.
- Генератор заявок (лидов) на предложения партнеров и сети 1С.

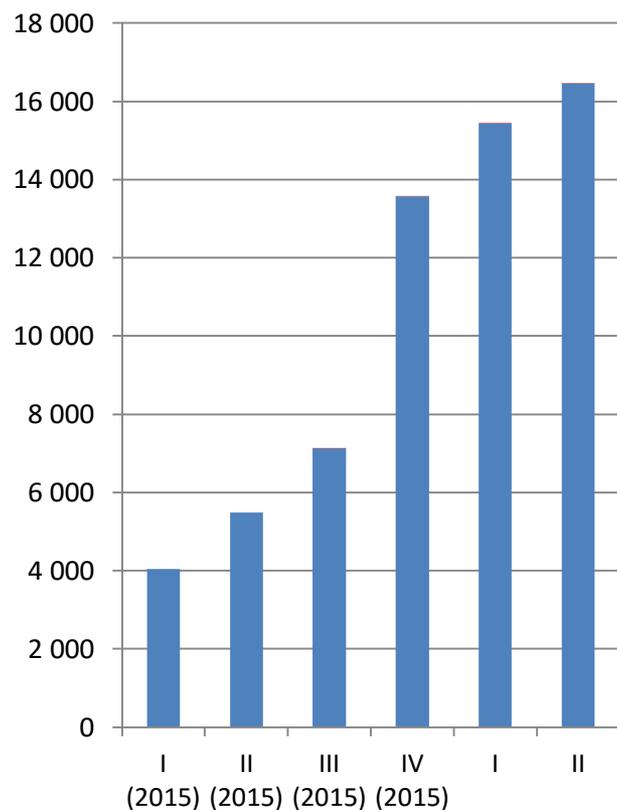


Примеры использования
Online монитора 1С-Коннект партнерами

1С-Коннект позволяет партнерам:

- Повысить качество работы техподдержки – как следствие снизить отток клиентов.
- Увеличить допродажи – как следствие повысить средний чек.

Количество компаний-клиентов,
подключенных к 1С-Коннект
у партнеров 1С-Форус



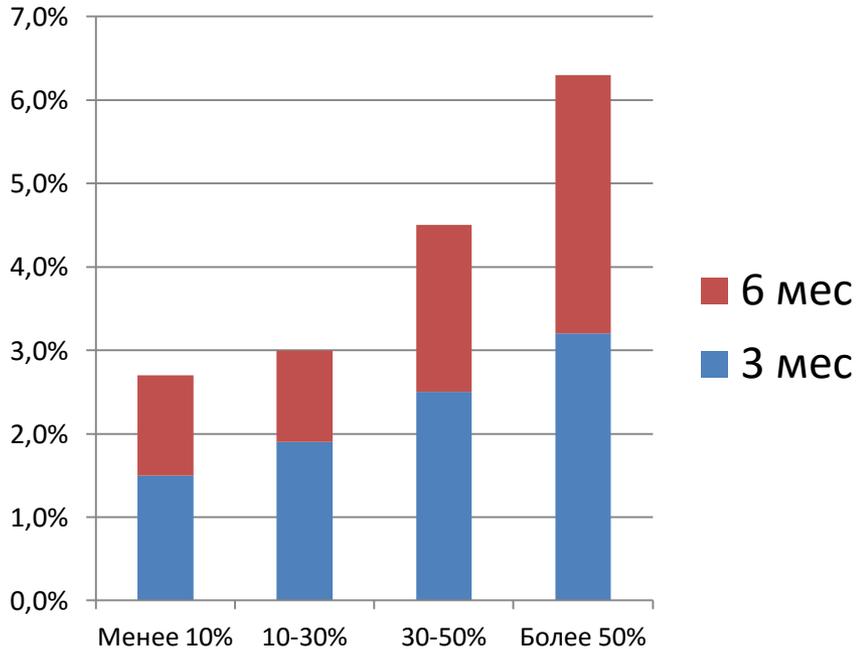
Наиболее активные партнеры 1С-Форус по 1С-Коннект:

- **ИП Карицкая Т.А.** (Забайкальский край)
1017 обращений от клиентов за 2 квартал, 150 оценок от пользователей и все оценки 5 баллов!
- **ООО «Аксиома»** (Якутия)
84% клиентов регулярно запускают 1С-Коннект
- **ООО «АНВИК Софт»** (Кемерово)
75% клиентов обращаются через 1С-Коннект

Среднемесячное количество обращений клиентов – 6 118

Среднемесячное количество сеансов УД – 7690

Феномен корреляции роста КБ и использования 1С-Коннект



Распределение скорости роста КБ ИТС по % клиентов, обращающихся через 1С-Коннект. Анализ ЦС за 2015 год.

Что нужно, чтобы лучше расти?

- Менее терять регулярных клиентов.
- Делать больше допродаж.

Почему лучше растут?

- 1С-Коннект позволяет организовать поддержку любого продукта, с любого места и устройства.
- Качественная поддержка привязывает клиента к сервисной компании и к инструменту.
- Лояльность/привязанность клиента можно использовать для допродаж.

Возможен и обратный эффект

- Если сервисная компания не реагирует на запросы клиентов, игнорирует заказы и т.п. – у клиента развивается негатив в том числе к инструменту.

Хороший сервис = Экспертиза сервисной компании + Внимание к мелочам.

1С-Коннект содержит инструменты, которые позволяют измерять и контролировать качество предоставления услуг клиентам.

Метрика	Инструмент в 1С-Коннект
Клиенту доступны и понятны каналы для обращений	Отчет «Статистика подключения и отключения услуг»
Разумное ожидание в очереди	Online монитор Отчет «Статистика работы с обращениями» Уведомления о пропущенных обращениях
Компетентное решение вопроса клиента в разумные сроки	Лог общения в программе 1С-Коннект Запись разговора Отчет «Статистика работы с обращениями»
Хорошая оценка качества	Уведомления о поставленных оценках Отчет «Статистика работы с обращениями» Online монитор

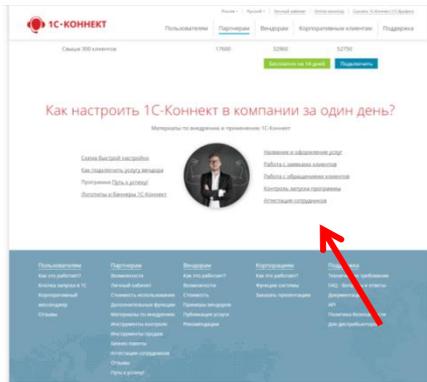
Существенная часть сервиса, зависящая от экспертизы сервисной компании.

Распределение обращений клиентов партнеров 1С-Форус за II квартал 2016г.

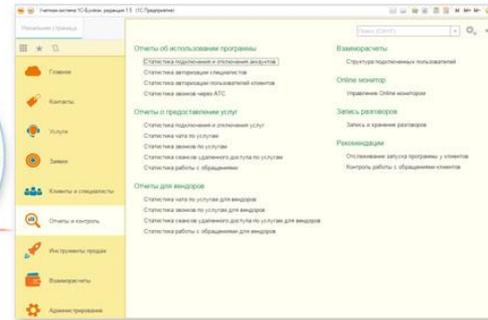
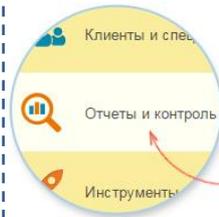
Время назначения ответственного (ожидание в очереди)																					
< 5 мин					5-60 мин					60+ мин											
16 620					638					772											
Время реакции специалиста		Решение вопроса		Оценка		Время реакции специалиста		Решение вопроса		Оценка		Время реакции специалиста		Решение вопроса		Оценка					
< 5 мин	13 655	< 60 мин	5 668	1 - 3	15	< 5 мин	325	< 60 мин	133	1 - 3		< 5 мин	331	< 60 мин	131	1 - 3	1				
				4 - 5	1 775					4 - 5	57					4 - 5	37				
		1 - 24 час	3 106	1 - 3	9			1 - 24 час	89	1 - 3	1			1 - 24 час	40	1 - 3		1 - 24 час	77	1 - 3	1
				4 - 5	721					4 - 5	23					4 - 5	22				
		24+ час	4 881	1 - 3	4			24+ час	103	1 - 3				24+ час	47	1 - 3		24+ час	123	1 - 3	
				4 - 5	548					4 - 5	20					4 - 5	10				
5-60 мин	1 755	< 60 мин	635	1 - 3	7	5-60 мин	163	< 60 мин	76	1 - 3		5-60 мин	191	< 60 мин	63	1 - 3					
				4 - 5	303					4 - 5	32					4 - 5	13				
		1 - 24 час	614	1 - 3	4			1 - 24 час	40	1 - 3				1 - 24 час	40	1 - 3		1 - 24 час	71	1 - 3	1
				4 - 5	215					4 - 5	16					4 - 5	27				
		24+ час	506	1 - 3	1			24+ час	47	1 - 3				24+ час	47	1 - 3		24+ час	57	1 - 3	
				4 - 5	93					4 - 5	7					4 - 5	10				
60+ мин	1 210	< 60 мин		1 - 3		60+ мин	150	< 60 мин		1 - 3		60+ мин	250	< 60 мин		1 - 3					
				4 - 5						4 - 5						4 - 5					
		1 - 24 час	442	1 - 3	5			1 - 24 час	49	1 - 3				1 - 24 час	49	1 - 3		1 - 24 час	75	1 - 3	1
				4 - 5	133					4 - 5	14					4 - 5	19				
		24+ час	768	1 - 3	7			24+ час	101	1 - 3	1			24+ час	101	1 - 3	1	24+ час	175	1 - 3	3
				4 - 5	131					4 - 5	13					4 - 5	15				
Работа с обращениями					Недовольны		Без оценок		Довольны												
Закрыто в течение часа:		6 706	37%	23		0%	4 466		67%	2 217		33%									
Закрыто в течение 1-24 часов:		4 563	25%	22		0%	3 351		73%	1 190		26%									
Закрыто в течение 24+ часов:		6 761	37%	16		0%	5 898		87%	847		13%									
		18 030		61		0%	13 715		76%	4 254		24%									

**А какая ситуация по работам с клиентам в вашей компании?
Довольны ли вы показателями?**

Используйте отчет «Статистика работы с обращениями» и Online монитор



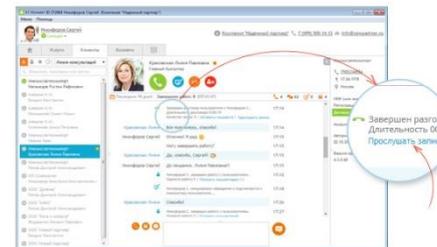
Много **полезных рекомендаций** по организации хорошего сервиса на сайте www.1c-connect.com



Более 10 отчетов, в том числе «Статистика работы с обращениями»

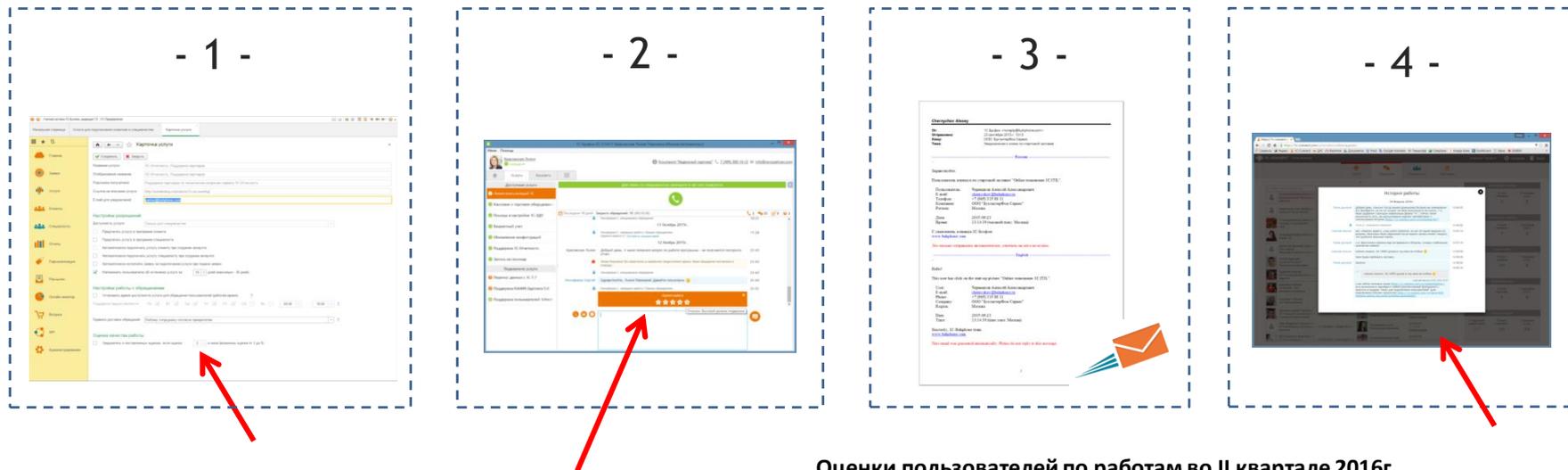


Online монитор
Контроль работы с клиентами в режиме online



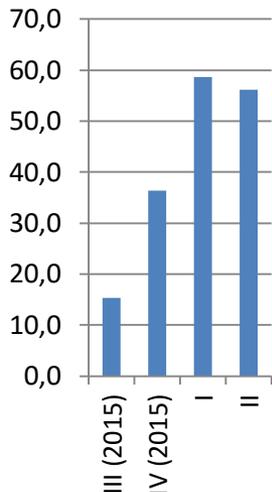
Запись разговоров
Запись всех разговоров с клиентами, коллегами, в конференциях. Прослушивание из программы.

Оперативно реагируйте на проявление недовольства:

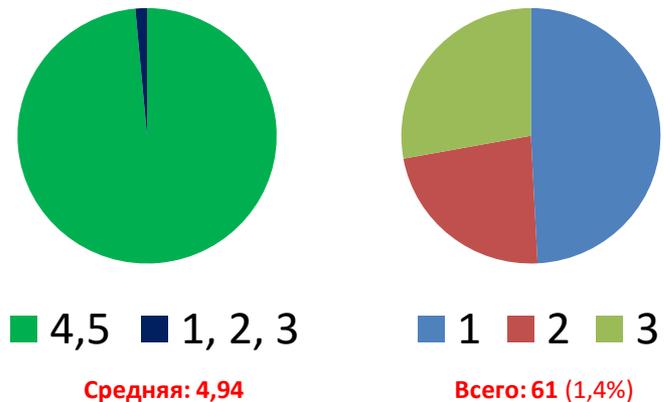
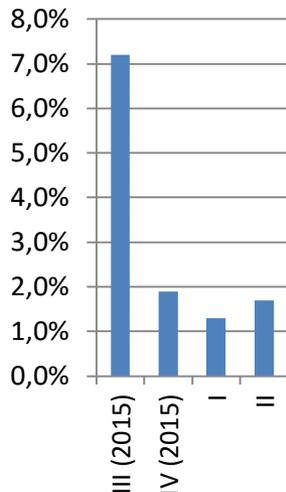


Оценки пользователей по работам во II квартале 2016г.
(партнеры 1С-Форус)

Работ с оценками, тыс.



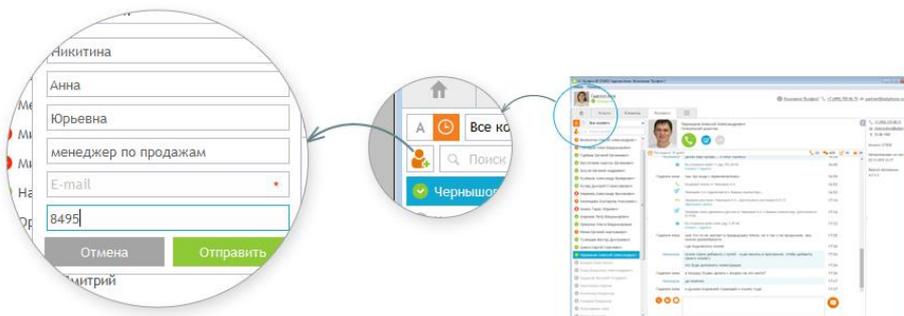
Оценки 1-2-3, %



Потенциал для снижения недовольных еще есть
73% работ без оценок. А какие бы оценки поставили они?

Шаг №1: Расширьте аудиторию пользователей при помощи 1С-Коннект.

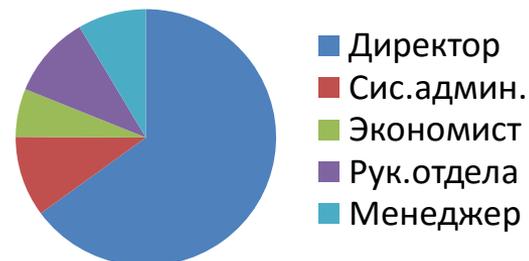
- ✓ 1С-Коннект позволяет вам достигать новых пользователей – потенциальных потребителей новых сервисов и продуктов.
- ✓ Предлагайте клиентам использовать 1С-Коннект **БЕСПЛАТНО** как внутрикорпоративный **мессенджер** в том числе на мобильных устройствах, научите пользователей добавлять коллег прямо в программе 1С-Коннект.
- ✓ **Системные администраторы** могут использовать 1С-Коннект, чтобы помогать пользователям удаленно внутри своей компании.



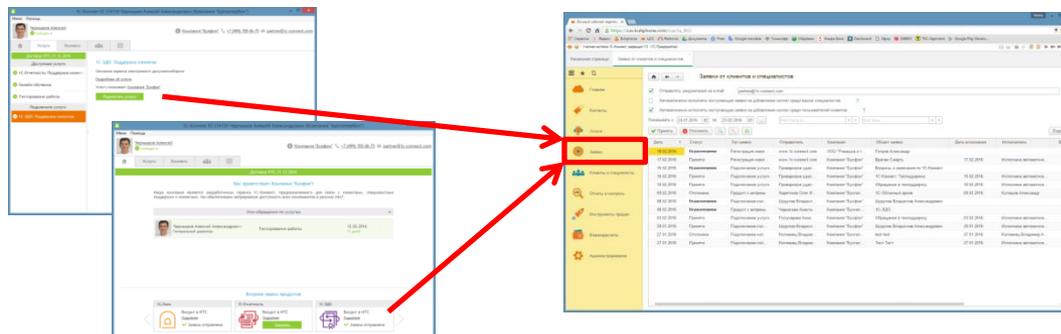
Распределение подключенных пользователей в 1С-Коннект



Распределение не бухгалтеров в 1С-Коннект



Шаг №2: Оперативно обрабатывайте заказы от клиентов



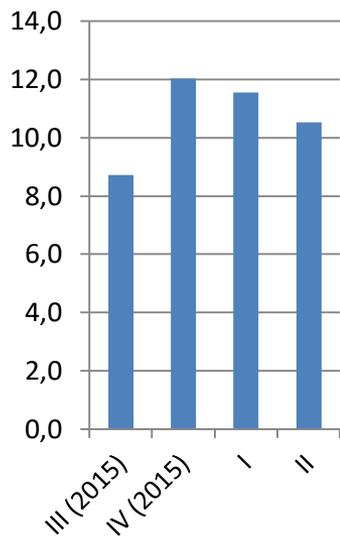
Рекомендации:

- ✓ Настройте уведомления о кликах и заявках (сервисы ИТС централизованно продвигаются через Витрину 1С-Коннект).
- ✓ Оперативно связывайтесь с клиентами и сопровождайте их до завершения сделки. Контролируйте работу менеджеров через Online монитор.
- ✓ **Подключите функционал «Витрина»**, чтобы продвигать свои продукты клиентам. Конверсия заказов у передовых партнеров составляет 20%.
- ✓ Напоминайте пользователям о своих предложениях через **стартовую заставку 1С-Коннект**.

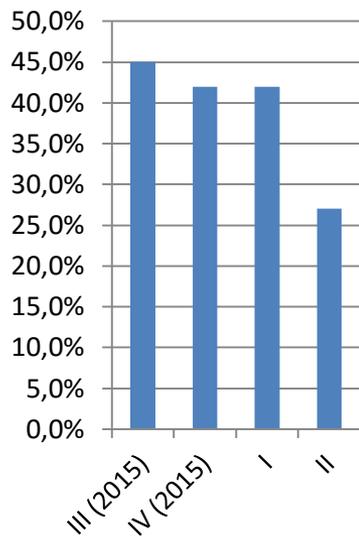
Примеры предложений для Витрины:



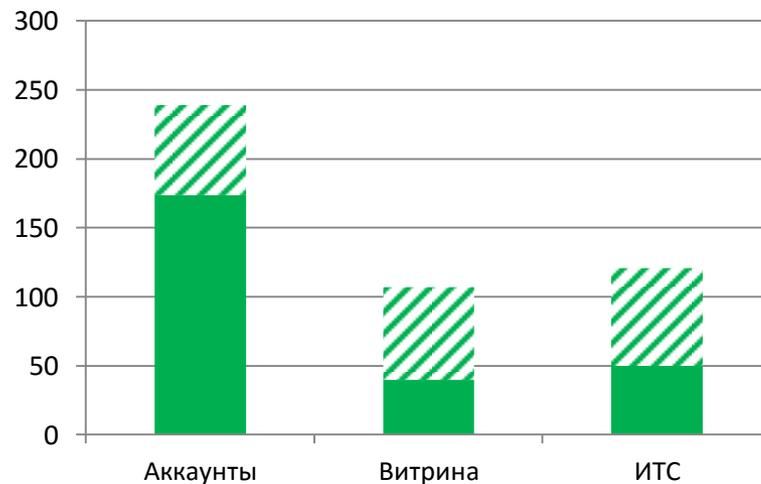
Заявки, тыс.



На рассмотрении, %



Исполненные/неисполненные заявки по партнерам 1С-Форус, II квартал



Знаете ли вы об этих заявках?

Используйте рекомендации по работе с заявками на 1c-connect.com

Программа помогает вашему бизнесу мобилизоваться и расти:

- ✓ Принять участие может любой партнер
- ✓ Участие в **форме квеста**
- ✓ **Полезные бонусы** за выполнение этапов

Вопросы через 1С-Коннект по услуге **1С-Коннект: Общие вопросы** или здесь на семинаре

Программа действует до **31.12.2016г.**



The screenshot shows the landing page for the 1С-КОННЕКТ partner program. At the top, there is a navigation menu with links for 'Пользователям', 'Партнерам', 'Вендорам', 'Корпоративным клиентам', and 'Поддержка'. The main header features an illustration of a person climbing a mountain with flags, accompanied by the text 'Партнерская программа Путь к успеху! Участвуйте и получайте бонусы!'. Below this, the text 'Уважаемые партнеры!' is followed by an invitation to join the program. The page is divided into sections: 'Цели программы' (Goals of the program) and 'Описание программы' (Description of the program), both containing bullet points. A section titled 'Описание этапов' (Description of stages) lists three stages: I - Registration of clients, II - Authorization, and III - Requests. Below that, 'Как получить бонус?' (How to get a bonus?) explains the conditions for receiving bonuses. At the bottom, there is a footer with a grid of links for various user groups: 'Пользователям', 'Партнерам', 'Вендорам', 'Корпорациям', and 'Поддержка'.

Спасибо за внимание!

Подходите с вопросами, буду рад помочь