

Информационные технологии для лидеров



# Технология сокращения «ОТВАЛОВ»

Лабушкин Юрий

Группа компаний  
«Бизнес ИТ»  
г. Ставрополь, 2013

## Анализ причин «отвала»

**Не проявили заботу о клиенте**

**Не оправдали ожидания клиента**

**Забыли о клиенте**

**Качество обслуживания**

**Технический «отвал»**

**Нет возможности заплатить  
за договор**

**Много ответственных,  
но не с кого спросить**



Что поменялось?

Провели реорганизацию в компании

Сформировали единый бизнес процесс ИТС

Автоматизировали работу  
и убрали все технические

отвалы  
В корне изменили понятие 1С:ИТС

Проводим обучение сотрудников ИТС

Проверяем качество оказываемых услуг

Начинаем продление за 2-3 месяца



## Позиционирование направления

**ИТС в компании знают все**

**Процесс сопровождения  
невозможен без информационной  
системы ИТС**

**Оказываем консультации  
клиентам с помощью ИТС**

**Новички начинают работу  
в компании с обучения ИТС**

**Проводим обучение по использованию  
ИТС для слушателей ЦСО**



### Руководитель отдела ИТС

- Планирование «отвала» и ранняя работа с проблемными клиентами
  - Анализ причин «отвала»
  - Контроль даты для продления договоров
- Постоянный контроль % продления договоров
- Ежемесячный отчет по показателям направления

### Менеджеры

- Проведение презентаций 1С:ИТС
- Оформление договоров сопровождения 1С:ИТС
  - Продление 1С:ИТС
- Обучение пользователей 1С:ИТС

### Сервис-инженеры Специалисты отдела внедрения

- Актуализация программ 1С
- Демонстрация новых материалов 1С:ИТС
  - Внедрение сервисов 1С:ИТС
- Проведение консультаций по 1С:ИТС

## Мотивация сотрудников

### Объективная и многогранная!

**МВО - Система целевого управления**

**% выполнения показателей**

**Оценка клиента**

**Оценка руководителя**

**Самооценка**

**Ежемесячный рейтинг**

**результативности**

**сотрудников**

**Награждение лучших**

## Мотивация сотрудников

Менеджер отдела ИТС				
Сервис-инженер ИТС				
Показатели	Вес	План	Факт	% выполнения
● Результативность		100		75,778
● Оценки	20	100	100	100
Дисциплина, выполнение поручений, ведение записей в электронном виде	40	100	100	100
Качество работ и выполнение в срок	60	100	100	100
● Оценка удовлетворенности клиента	20	4,5	5	111,11
● Количество обслуживаемых клиентов	20	45	44	97,78
● Подключение к 1С:Отчетности (шт)	20	5	0	0
● Личные встречи	10	25	15	60
● Поручения, задачи (час)	10	25	20	80
● Количество обученных слушателей курса ИТС ИТ СФ	20	5	5	100
● Поручения, задачи (час)	20	25	20	80



## Автоматизация процесса

**При автоматизации направления были учтены все пожелания сотрудников и клиентов:**

- Формирование заявки о новом договоре осуществляется в 1С
- Автоматическая рассылка уведомлений о скором окончании договора
- Автоматическое создание задач для специалистов
- Формирование финансовых документов отгрузки
- Формирование почтовых отправок удаленным клиентам
- Оперативный отчет по состоянию выполненных работ у клиента
- Рассылка приглашений на другие мероприятия



## Итоги акции «Лето подарков» и «Зима подарков»

Не ждали подарков?? **Получите!**

**Подарки Всем клиентам,  
которые «забыли»  
зарегистрироваться в акции!!!**

**ОТЗЫВ**

**клиента:**

*«Будем ждать следующего лета,  
что бы продлить договор  
и опять получить подарки»*



## Удаленное обслуживание клиента

### Подключение через интернет «удаленное обслуживание»:

- Удаленный клиент не забыт!
- Не тратим время на дорогу
- Увеличиваем территорию обслуживания
- Не тратим время, на объяснение проблемы «на пальцах»
- Можем предложить дополнительные услуги
- Клиентам с измененной конфигурацией полный пакет услуг оказывает специалист – консультант

**Снизился % «отвала» у иногородних  
клиентов в 3 раза!!!**

## Оценка удовлетворенности клиента

**Своевременная,  
качественная  
и результативная  
оценка удовлетворенности –  
продления договора  
это более **90%** успеха**



# Оценка удовлетворенности клиента

**Опрос: Записан \***

Действия **Перейти ▾**

Номер:  от:

Контрагент:  Сотрудник:

Контактное лицо:  Проект:

Телефон контрагента: 74-09-77; 23-32-55; 22-72-31. По контакту нет информации

Номенклатура:

Типовая анкета:

Обновить состав вопросов

№	Р...	Вопрос	Ответ	С указание...	Сотрудник
2		Используете ли вы в своей работе Интернет-версию ИТС (www.its.1c.ru)?	Да	<input type="checkbox"/>	
3		Обращаетесь ли вы на нашу ЛК?	Да	<input type="checkbox"/>	
4		Обращаетесь ли вы на ЛК фирмы «1С»?	Да	<input type="checkbox"/>	
5		Пользуетесь ли Вы сервисом «Задать вопрос аудитору», «Задать вопрос по кадр...	Нет (Почему?...	<input type="checkbox"/>	
6		Пользуетесь ли Вы сервисом «1С-Отчетность»?	Нет (Почему?...	<input type="checkbox"/>	
7		Пользуетесь ли Вы сервисом «1С-Такском»?	Нет (Почему?...	<input type="checkbox"/>	
8		Используете ли в своей работе материалы «1С:Лекторий»?	Да	<input type="checkbox"/>	
9		Оцените по 5-ти бальной шкале, работу ЛК компании Бизнес ИТ		5 <input type="checkbox"/>	
10		Профессионализм и качество работ менеджера нашей компании, с которым Вы ра...		5 <input checked="" type="checkbox"/>	Жуковский...
11		Профессионализм и качество работ специалиста, оказывающего Вам услуги		5 <input checked="" type="checkbox"/>	Жуковский...
12		Сроки предоставления услуг		5 <input type="checkbox"/>	
13		Пожелания Клиента		<input type="checkbox"/>	

**Пожелания**