Итоги и перспективы развития направления 1С: ИТС (продажи)

Людмила Голицына

Руководитель отделения разработки и эксплуатации сервисов

Фирма 1С

Из анкет к семинару

- Основной вид деятельности. (197 анкет)
  - 78% – обслуживание и сопровождение по договорам ИТС
  - 58% – продажи сервисов (1С-Отчетность, 1С:Контрагент и т.д.)

- Какова, по Вашему мнению, причина роста объема продаж Вашей фирмы?
  - 27% (из тех, кто ответил) указали, что рост связан с выстраиванием работы по направлению ИТС в соответствии со Стандартом, получением статуса ССП, удержанием клиентов, допродажей сервисов (остальные в основном за счет выигранного контракта)

Итоги за 2016 год

- Более 360 500 платных абонентов на тарифах 1С:ИТС
- Рост дохода ИТС + сервисы декабрь 2016 к декабрю 2015 18,3% руб.
- Рост дохода ИТС без сервисов декабрь 2016 к декабрю 2015 18,1% руб.
- Рост платных пользователей 1С:ИТС за 2016 год 4.88%

Сервисы действительно быстро растут!

- Рост кол-ва продаж сервиса 1С-Коннект от декабря 2016 к декабрю 2015 89%
  Рост дохода 163,91% руб.
- Рост кол-ва продаж сервиса 1С-ЭДО от декабря 2016 к декабрю 2015 488 034%
  Рост дохода 4911,20% руб.
- Рост кол-ва продаж сервиса 1С:Линк от декабря 2016 к декабрю 2015 188%
  Рост дохода 203,94% руб.
- Рост кол-ва продаж сервиса 1С:Облачный архив от декабря 2016 к декабрю 2015 116%
  Рост дохода 115, 90% руб.
- Рост кол-ва продаж сервиса 1С:Подпись от декабря 2016 к декабрю 2015 96%
  Рост дохода 97,66% руб.

Новые сервисы на декабрь 2016г.:

1С-UMI 111 шт.

1С-Финконтроль 75 шт.

1С-ЭТП 19 720 шт.

1С-ABBYY Comparator 54 шт.

1СПАРК Риски 1 422 шт.

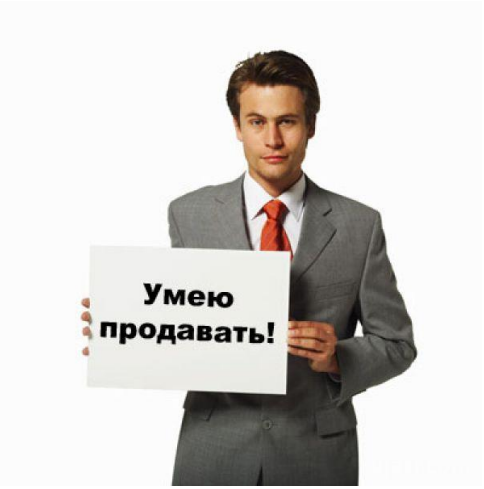
1С:Контрагент 16 924 шт.

Основные тренды 2017 года

- Новые сервисы для торговых решений на волне «проблемы» 54-ФЗ
- Повышение культуры продаж сервисов 1С:ИТС

Руководитель компании

Продавец (кто бы не исполнял эту роль)



Итог мероприятий по повышению культуры продаж - доходы растут, клиенты, партнеры и фирма 1С, - все счастливы)

Можно расти быстрее.

- 2017 год объявлен годом культуры продаж.
- Подтолкнуть рынок сервисов 1С:ИТС к более активному росту.

- Помочь партнерам, которые проявляли интерес к развитию но им не хватало инструментов.
- Привести уровень работы партнеров в области продаж к принятому стандарту.
- Дать мотивацию развиваться тем, кто этого делать не планировал.

Академия продаж сервисов 1С:ИТС

Основной площадкой по обучению продажам для партнеров должна стать «Академия продаж сервисов 1С:ИТС».

С декабря запущен курс «Работа с входящими обращениями клиентов» для руководителей.

В декабре 2016 – январе 2017 его прошли сотрудники всех Дистрибьюторов.

С середины января курс открыт для партнеров. На 17.02 :

Более 500 партнеров приступили к обучению.
Более 40 партнеров завершили обучение.

С марта мы запустим курс по работе с входящими обращениями для менеджеров.

СПРАШИВАЙТЕ У ВАШИХ ДИСТРИБЬЮТОРОВ!

Академия продаж сервисов 1С:ИТС

- Работа над новыми курсами «Академии продаж сервисов 1С:ИТС» не прекращается не на минуту.

- Подготовлен и записывается курс «Продажа сервисов как неотъемлемой части программ 1С».
- «Продуктовые курсы по сервисам» – первым станет сервис 1СПАРК Риски.
- «Продуктовый курс» – «54-ФЗ Всё включено».

Составляющие успеха

1. Захотеть!
2. Составить план
3. Вдохновить и обучить сотрудников,
4. Правильно распределить обязанности,
5. Регламентировать процесс,
6. Контролировать

Взболтать, но не смешивать)

Про важность контроля

Конверсия интереса в продажу

24,7%

Под контролем 1С

страница «Заказать» на сайте ИТС

0,03%

По итогам Тайного покупателя (сентябрь 2016) и заказы в 1С-Коннект

Конкурс менеджеров по продажам сервисов 1С:ИТС

- Стартовал с 1 января 2017 года (инф. выпуск №22343 от 13.12.16г.)
- Участвовать могут менеджеры по продажам ЦС, ССП и кандидаты на получение статуса
- Стимулирует продажу тарифа ИТС ПРОФ:
  - вместе с продажей ПП 1С
  - пользователям базовых версий
  - Пользователям, которые прервали официальное сопровождение более трех лет назад

Промежуточная статистика

на 03.03.2017

- 282 партнера зарегистрировано.
- 877 участников конкурса.
- 1473 продажи заявлено.
- 37 партнеров выбрали способ оплаты напрямую менеджеру

Присоединяйтесь! Это хороший мотиватор для ваших продавцов!

Еще совсем не поздно, можно зарегистрировать продажи «задним» числом

Страница конкурса
http://its.1c.ru/partner/bestmanager

Тайный покупатель

- С апреля 2017 будем контролировать прием входящих обращений по телефону (инф. письмо №22344» от 13.12.2016)

- Если менеджер, принявший входящий звонок, не соответствует критериям, фирма исключается из рейтингов «Купить 1С» и «Заказать сопровождение» минимум на месяц.

Цели секции ИТС

- Секция ИТС – поддерживающее мероприятие года культуры продаж сервисов 1С:ИТС;
- Попробуем показать,
  - как набор довольно простых действий может привести к существенным положительным результатам
  - что «Тайный покупатель» - это не «карающее» мероприятие от 1С, а полезный инструмент для оценки персонала и повышения продаж в вашей компании

Я уверена, что это не ваш отдел продаж)

Мотивация сотрудников на активные действия – задача руководителя. За руководителя ее никто не сделает. Остальному постараемся научить, если захотите.

- Спасибо за внимание!