

# Итоги и перспективы развития направления ІС: ИТС (продажи)

Людмила Голицына

Руководитель отделения разработки и  
эксплуатации сервисов

Фирма ІС



## 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-УМІ 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.



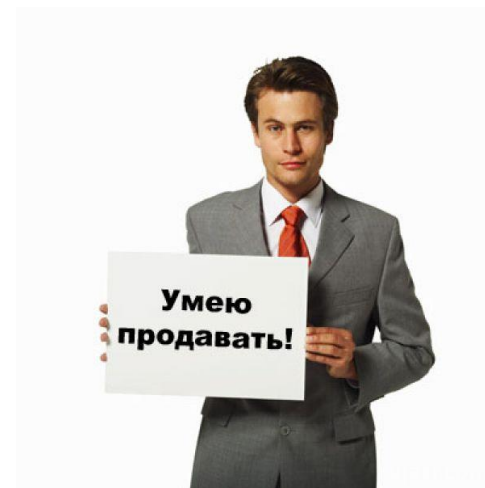
# Основные тренды 2017 года

- 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



## МЕНЕДЖЕР ГОДА

- 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!