



Программа мониторинга качества

Алексей Сидоренко
директор по развитию
компании «1С-Битрикс»

- Мы считаем, что текущая партнерская программа в целом хорошо удовлетворяет потребности клиентов
- Мы не собираемся менять партнерскую программу
- Но вместе с тем видим возможности для ее улучшения

Удовлетворенность клиента

Самое важное –
удовлетворенность
клиента.

Будет ли он рекомендовать
партнера в дальнейшем,
если кто-то обратится к
нему за советом?

Рекомендации
(«сарафанное радио») – по-
прежнему один из самых
эффективных способов
привлечения.





1С•БИТРИКС

A close-up, high-angle view of a silver compass. The compass face is white with black markings for degrees and cardinal directions. A red needle points towards the top right. The word 'Quality' is written in large, red, stylized letters across the center of the compass face. The word 'Quality' is also written in smaller, red, stylized letters across the center of the compass face.

Качество

- Мы хотим на постоянной, системной основе помогать партнерам повышать качество проектов
- Участники программы смогут:
 - Получать оценку проекта – насколько клиент удовлетворен работой и результатами
 - Получать больше запросов от потенциальных клиентов
 - Получить дополнительные аргументы для коммерческих предложений клиентам

- Чтобы стать участником программы, необходимо:
 - Сдавать проекты заказчику через Монитор качества
 - Направлять результаты сдачи проекта в 1С-Битрикс
 - Разрешить сотрудникам 1С-Битрикс узнать мнение клиента о выполненном проекте

Сдача проекта через монитор качества

- Представитель партнера тестирует проект встроенными тестами в административном разделе сайта
- Пройденный тест направляется в 1С-Битрикс
- Не требуется в обязательном порядке сдавать все тесты монитора автоматически. Некоторые тесты могут быть сданы «вручную» с комментарием, почему автоматический тест не может быть пройден
- История сданных через Монитор проектов доступна в Личном кабинете партнера
- При сдаче теста указывается контактное лицо со стороны заказчика – кто ставил задачу, и с кем можно поговорить о выполненном п...

- Представители 1С-Битрикс связываются с заказчиком по телефону и просят ответить на несколько вопросов
- Вопросы выявляют удовлетворенность клиента как проектом в целом, так и платформой 1С-Битрикс
- Результаты анкетирования размещаются в личном кабинете партнера на сайте 1С-Битрикс и только там

Предварительные формулировки вопросов анкеты:

- Выполненный проект решает поставленные бизнес-задачи?

Да, решает – Скорее решает – Сложно сказать – Скорее не решает – Нет, не решает

- Насколько Вы удовлетворены дизайном проекта?

Полностью удовлетворен ... Полностью не удовлетворен

- Насколько Вы удовлетворены качеством разработки?

- Насколько Вы удовлетворены работой над проектом менеджеров разработчика?

- Проект был выполнен в рамках запланированного бюджета?
- Как Вы оцениваете скорость работы проекта?
- **Будете ли Вы рекомендовать разработчика коллегам и знакомым?**
- Удобно ли Вам работать с системой «1С-Битрикс: Управление сайтом?»
- Насколько Вы удовлетворены функциональными возможностями системы?
- **Будете ли Вы рекомендовать систему коллегам и знакомым?**

Успешная сдача проекта

- За сданный проект начисляются дополнительные баллы. Баллы действуют 1 год
- Проект может сдан повторно (разработка следующей очереди/версии), в этом случае баллы действуют 1 год с момента такой сдачи
- Если проект перешел к другому партнеру и тот выполнил доработку, то проект также может быть сдан повторно. Баллы первого партнера сохраняются

Компетенция

«Программа качества»

- Партнеры, участвующие в программе, получают компетенцию «Программа качества»
- В списке партнеров такие партнеры отмечаются особым знаком
- В фильтре предлагается сделать выбор только по этой компетенции
- При подаче заявки на получение предложений клиент может ограничить список адресатов только участниками «Программы качества»

Компетенция «Программа качества»

- Компетенция «Программа качества» присваивается партнерам, которые сдают через монитор качества не менее 50% своих проектов (определяется по количеству активированных ключей, приобретенных партнером за период от 14ти до 2х месяцев назад)
- Присвоение/снятие компетенции производится автоматически 1го числа каждого месяца

- «Программа качества» - внутреннее дело партнера
- Никакие данные о качестве проектов не будут опубликованы публично. Доступны только самому партнеру в личном кабинете
- Будет возможность сравнить свои показатели со средними по городу/региону (если это не приведет к раскрытию данных)

Невозможно улучшить то, что нельзя измерить.

Программа мониторинга качества позволит выявить многие затруднения партнеров и системно их решать

**Вместе мы получим больше
удовлетворенных клиентов**

Вопросы ?

