



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.





Качество

Качество проектов

- 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

Как участвовать

- 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 проекте

Оценка проекта заказчиком

- 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

?

