

Инструкция по подключению поддержки 1С-Отчетности клиентам с помощью технологии 1С-Бухфон

1С-Бухфон является одним из каналов поддержки пользователей [1С-Отчетности](#) (техподдержка и консультирование). Данная инструкция предназначена для Партнеров 1С в России, подключенных к «облаку» 1С-Бухфон.

1С® ОТЧЕТНОСТЬ

Как подключить поддержку 1С-Отчетности клиенту?

Шаг 1. В [личном кабинете партнера](#) в «облаке» 1С-Бухфон перейдите в раздел «Услуги». В таблице «Услуги вендоров» выберете нужную услугу и нажмите «Подать заявку».

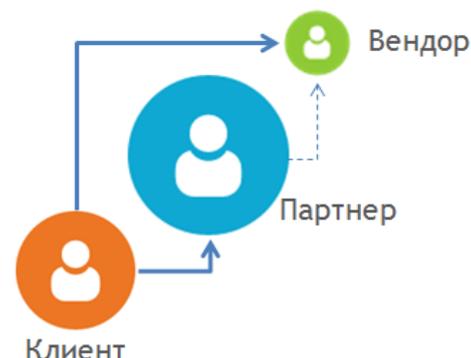
«Поддержка 1С-Отчетности» (ЗАО «Калуга Астрал») - по этой услуге поддержку 1С-Отчетности оказывают специалисты ЗАО «Калуга Астрал». Заявки принимаются от Партнеров 1С из западной и центральной частей РФ.

«Поддержка 1С-Отчетности» (Региональный контакт-центр) - по этой услуге оказывают поддержку специалисты Регионального контакт-центра ООО НПФ «Форус» (РКЦ) в следующих регионах: Приморский край, Хабаровский край, Амурская область, Забайкальский край, Республика Саха (Якутия), Республика Бурятия, Иркутская область, Красноярский край, Республика Хакасия, Кемеровская область, Томская область, Новосибирская область, Тюменская область, Ханты-Мансийский АО.

Шаг 2. После одобрения вашей заявки вендором услуга появится в списке «Доступные услуги» для подключения клиентам и специалистам. Об изменении статуса заявки вам придет e-mail уведомление.

Шаг 3. Подключайте услугу вашим клиентам как любую другую услугу вашей компании.

Если вы готовы выступать в роли «первой линии» при обработке обращений от ваших клиентов по услуге – подключите её вашим специалистам. Для этого в разделе «Специалисты» выберете нужного специалиста. В списке «Оказывает услуги» выберете нужную услугу и нажмите «Подключить». Услуга появится в программе вашего специалиста на закладке «Клиенты» в течение 5 минут! Теперь обращения от клиентов в первую очередь будут направляться вашим специалистам с возможностью перевода обращения на специалиста вендора.



- Обращения ваших клиентов по услугам являются для вас прозрачными: в отчетах 1С-Бухфон Вы видите всю статистику обращений.
- Если ваш специалист выступает в качестве «первой линии» по приему обращений клиентов и не сможет самостоятельно ответить на вопрос пользователя, то у него всегда есть возможность «безотрывно» переключить обращение на специалиста вендора.