

Возможности и преимущества технологии 1С-Бухфон для клиентов

Редакция от 11.01.2014г.

Возможность	Описание	Преимущество	Вопросы, позволяющие выявить и закрыть потребность
<p>Маршрутизация</p>	<p><i>Мгновенное соединение клиента с нужным специалистом поддержки.</i> <i>Клиенту не требуется помнить номер телефона, дозваниваться, ждать соединения (в т.ч. переключения) со специалистом. Технология 1С-Бухфон мгновенно соединяет клиента с компетентным специалистом. Специалист сразу видит, кто и по какой услуге обращается.</i></p>	<p>Удобство выбора того, что нужно. Экономия времени на поиск, дозвон и выявление подробностей. Снижение риска обрыва звонка.</p>	<p><i>Сколько времени Вам обычно требуется, чтобы вспомнить/найти номер телефона обслуживающей компании?</i> <i>Часто ли приходится ждать, пока Вас соединят с нужным специалистом?</i> <i>Бывает, что Вас переключают не на того специалиста?</i> <i>Сколько раз Вам приходится повторять кто Вы, и какой у Вас вопрос при переключениях?</i></p>
<p>Система E-mail уведомлений</p>	<p><i>Гарантированная доставка обращения клиента.</i> <i>Обращение клиента направляется не конкретному специалисту, которого может не быть на месте, а по выбранной услуге (сервису). Бухфон найдет свободного специалиста с учетом его приоритета. В случае, если при обращении нужного специалиста не окажется – в обслуживающую компанию будет направлено уведомление о пропущенном обращении (для целей отреагировать на пропущенное обращение).</i></p>	<p>Ни одно обращение не теряется.</p>	<p><i>Случается ли, что когда Вам нужна помощь, специалиста, которого Вы спросили, нет на месте или он сейчас занят?</i> <i>Бывает ли такое, что Вы звоните, и никто не берет трубку?</i></p>
<p>Единый канал для обращений</p>	<p><i>Все необходимые функции в одной программе.</i> <i>Общение между Вами и специалистом осуществляется голосом и в режиме чата. При необходимости специалист может удаленно подключиться к Вашему компьютеру для выполнения и/или демонстрации работ без каких либо дополнительных программ</i></p>	<p>Не нужны никакие дополнительные программы (в т.ч. расходы на их приобретение, поддержку и т.п.)</p>	<p><i>Готовы ли Вы получать поддержку с помощью средств удаленного доступа к Вашему компьютеру?</i> <i>Сколькими способами Вам предлагают обращаться за услугами (телефон, почта, скайп, icq, teamviewer, атту и т.п.), удобно ли Вам работать сразу с множеством разных программ?</i></p>
<p>История и статистика</p>	<p><i>Сохраняется история всех обращений.</i> <i>В ленте фиксируются все общение между клиентом и обслуживающим специалистом – переписка в чате, звонки (успешные и неуспешные), сеансы удаленного доступа.</i></p>	<p>Прозрачная история обслуживания/получения услуг.</p>	<p><i>Спрашивают ли у Вас, когда Вы последний раз обращались в нашу компанию? С кем Вы последний раз общались? О чем Вы разговаривали/договорились?</i> <i>Помните ли Вы, сколько раз в этом месяце/квартале Вы обращались за услугами, сколько длились Ваши разговоры/сеансы удаленного доступа?</i></p>

Мобильность	<i>Работает везде, где есть Интернет. Клиент может обращаться за поддержкой из любого места - из дома, офиса или командировки. Для работы программы нужен только Интернет.</i>	Добавляет мобильности.	<i>Бывает, что Вы работаете дома или находитесь в командировке, и Вам срочно нужно обратиться в обслуживающую компанию или связаться с коллегой?</i>
Бесплатные звонки	<i>Звонки осуществляются через Интернет. Все звонки независимо от местонахождения являются бесплатными, осуществляются через Интернет при помощи сервера ip телефонии VoIPhone.</i>	Экономия на связи (в т.ч. межгороде). Не занимает телефон предприятия.	<i>Приходилось ли Вам обращаться в обслуживающую компанию из командировки? Была ли такая потребность? Есть ли в Вашей компании дефицит свободных телефонных линий?</i>
Общение с коллегами	<i>Все с кем Вы работаете – всегда на связи. Кроме обращения за поддержкой в обслуживающую компанию, пользователи могут общаться (звонить или переписываться в чате) между собой в рамках организации-клиента.</i>	Общение с коллегами.	<i>Часто ли Вы общаетесь, обмениваетесь информацией с коллегами? Знаете ли Вы контакты своих новых коллег, которых нужно добавить в контактный лист/авторизовать? Важно ли Вам блокировать доступ к Вашим коллегам и внутренней переписке для уволенных сотрудников?</i>
Возможность запуска из 1С	<i>Бухфон может запускаться прямо из программы 1С клиента. Программа может запускаться прямо из конфигурации 1С. Благодаря этому клиент может получать поддержку прямо из программы, с которой работает каждый день.</i>	Поддержка пользователя прямо из его 1С.	<i>Как вы считаете, удобно ли иметь кнопку запуска Бухфон прямо в 1С? Возник вопрос – просто нажмите кнопку и спросите. Это удобно?</i>
Надежная защита данных	<i>Применяется SSL шифрование данных. Все передаваемые данные шифруются и передаются по защищенным каналам. Ваша информация надежно защищена.</i>	Информация надежно защищена.	<i>Переживаете ли Вы за то, что Ваша переписка или звонки в обслуживающую компанию могут быть доступны третьим лицам?</i>
Информирование о новостях и мероприятиях	<i>Клиент всегда в курсе важных новостей и событий от Партнера. С помощью стартовой заставки при каждом запуске программы клиент информируется о новостях и мероприятиях, которые проводит его обслуживающая компания.</i>	Информирует о важных событиях.	<i>Как Вы сейчас получаете информацию о новостях и мероприятиях, которые проводит обслуживающая Вас Компания? Важно ли Вам быть в курсе проходящих мероприятий (семинаров, акций)?</i>
Программа всегда «под рукой»	<i>Бухфон всегда запущен на компьютере клиента. Программа Бухфон автоматически запускается вместе с Windows, не требует установки на компьютер и запоминает введенный Вами пароль для авторизации. Программа всегда будет находиться в рабочем состоянии – иконка «человечек» справа на панели задач (трей).</i>	Автозапуск с Windows. Нет необходимости в установке. Для работы не требуются права администратора.	<i>Удобно ли Вам для установки программы звать системного администратора? Удобно ли каждый раз запускать программу, авторизоваться в ней?</i>