

# 1С® БУХФОН

Технологическая основа  
регулярного сервиса

Как внедрить в ИТС Международный?

*Чернышов Алексей*

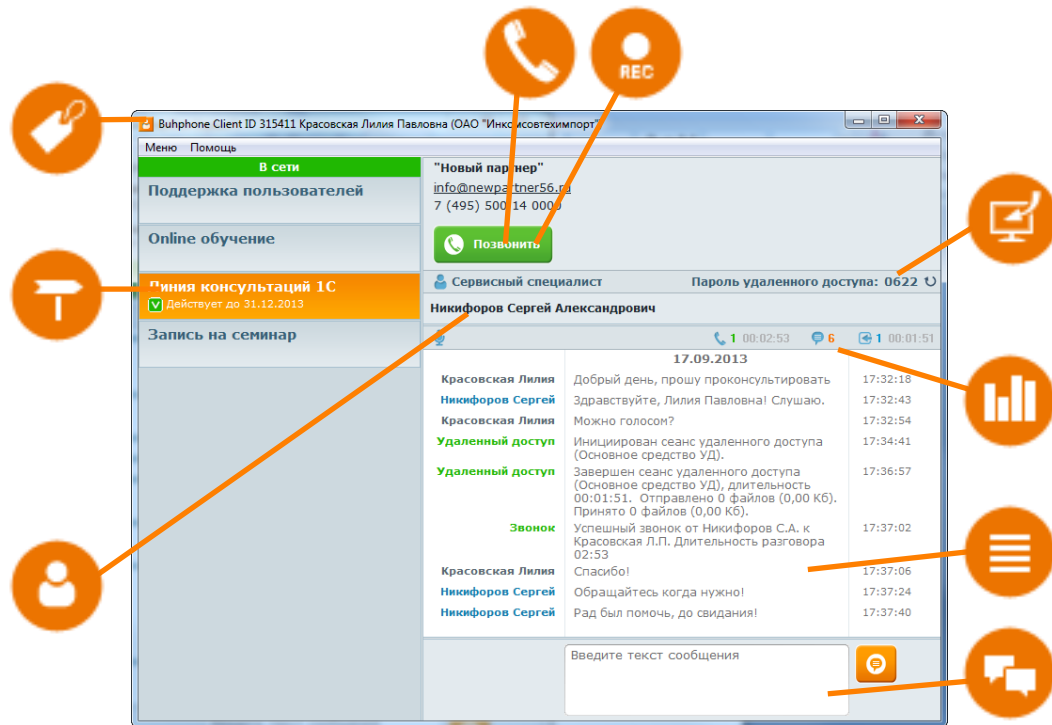


## Что это такое?

Технология, не сервис  
Наполнение определяет Партнер

## Базовые функции

Чат  
Общение голосом  
Удаленный доступ  
История и статистика  
Маршрутизация  
Система уведомлений



## Что дает клиенту?

Мгновенное соединение со специалистом Партнера  
Делает доступ к услугам Партнера непрерывным  
Достаточный набор функций для дистанционной поддержки  
Общение с коллегами по работе

## Что получает Партнер, применяющий 1С-Бухфон?

Канал для непрерывной, мгновенной связи с клиентами  
Маркетинговый инструмент

### Выгоды для Партнера

#### Снижение отвалов клиентов

Система уведомлений - гарантированная реакция на все пропущенные обращения пользователей

Прозрачная статистика для обоснования взаиморасчетов

#### Экономия ресурсов

Снижение времени на прием и маршрутизацию обращений

Инструменты для дистанционной работы (УД, телефония)

### Аккаунты 1С-Бухфон и договор ИТС

Доступ Пользователя 1С к услугам Партнера и другим функциям 1С-Бухфон будет возможен только при наличии действующего договора ИТС

Автоматическое отключение и включение доступа

Содействие в продвижении ИТС

Блокированные аккаунты не тарифицируются!

## Тестирование 1С-Бухфон в странах СНГ

	МиСофт	1С- Като Экономикс	1С: ANDI	1С-Account Timbal
Партнеров	13	<b>21</b>	2	3
Клиентов	16	88	<b>263</b>	11
Пользователей	42	81	<b>305</b>	14
Специалистов	26	36	<b>59</b>	20
Сервисов	24	152	865	2
Звонки	50	3	133	0
Сообщения	105	18	41	2
Сеансы УД	19	2	1069	0

## Отзывы Партнеров

Технология хорошая и за ней конечно же будущее. Особенно для нас: клиенториентированные услуги...

Нарекания по настройке, качеству связи, удобству использования гарнитур.

Нравится возможность контроля работы связки сотрудник-клиент (очень привлекательны отчеты).

Нам интересна технология обслуживания предложенная Бхфоном, и будем рады если данный сервис, будет включен в ИТС международный

Мы против включения в ИТС. С нашей точки зрения - это навязывание лишних затрат.

Сервис нужный и очень полезный.

Не будут использовать 1С-Бухфон пока не будет хотя бы Английского интерфейса

## Новые возможности в 1С-Бухфон

### Сервисы Вендоров

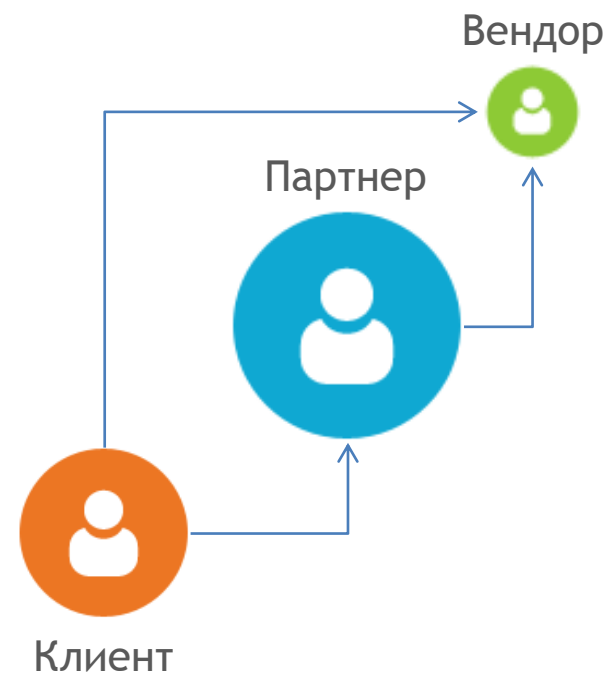
Возможность подключать пользователям услуги Вендоров  
Обращения пользователей направляются специалистам Вендора

#### Возможности для Партнера

Расширение линейки предложений клиентам  
Двухуровневая система поддержки  
Взаимный контроль Партнер-Вендор  
Статистика всех коммуникаций

### Кто может быть Вендором?

Разработчики программного обеспечения  
Центры поддержки (линии консультаций)  
Дистанционное обучение

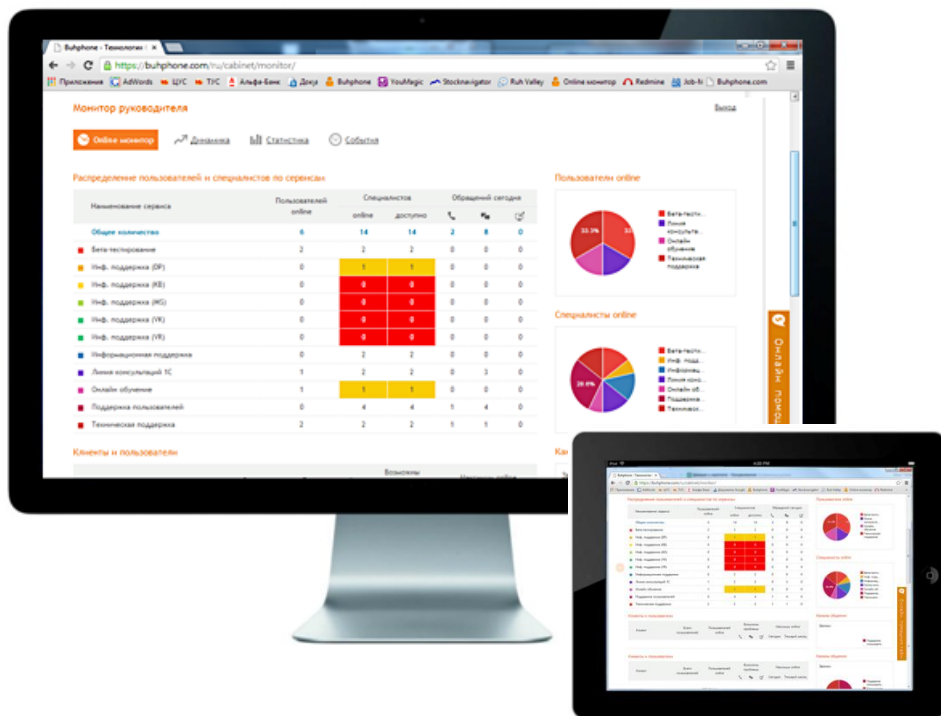


**Демонстрация работы  
на вернисаже**

## Новые возможности в 1С-Бухфон

### Online монитор

Уникальный инструмент для работы служб техподдержки, руководителей сервисных подразделений, отдела продаж, служб контроля качества



Демонстрация работы  
на вернисаже

### Возможности для Партнера

- Контроль доступности специалистов
- Мониторинг технических проблем
- Отслеживание доступности клиентов
- Календарь истечения договоров ИТС
- Календарь дней рождений
- Online статистика коммуникаций

### Условия предоставления

БЕСПЛАТНО до 30.09.2014г.

## Планы 1С-Бухфон

### Кнопка запуска в локализованных типовых конфигурациях

Встроенная кнопка не будет приводить к снятию с поддержки



Что это даст?

Снижение усилий по продвижению 1С-Бухфон  
Поддержка пользователя прямо из 1С

### Интеграция с аппаратным телефоном

Полная имитация аппаратного телефона и реагирование программы на действия пользователя

Что это даст?

Преодоление «привычки» звонить по телефону  
Более частое пользование программой  
Доходы от продаж аппаратов и работ по настройке



Yealink P4K

## Тарифы

	Для Партнера	Для Клиента 1С	Другие Клиенты
Аккаунты 1С-Бухфон	Бесплатно	5-	+20%
Персонализация	28	-	
Запись разговоров	8+	- (?)	
Online монитор	?	- (?)	
API	42	-	
Рассылки и опросы		-	
Телеконференции		-	
Звонки на телефоны		?	

## Включение в ИТС ПРОФ (Россия, Украина, Казахстан)

2 аккаунта включены в состав договора ИТС ПРОФ (таких аккаунтов 87%)

Интеграция с БД ИТС, ежедневный обмен данными

Отчеты по подключенным аккаунтам и активности Партнеров



## Поддержка языков и национальных символов

### Какая проблема?

1С-Бухфон проектировался в 2011 году как моно-язычный продукт  
Дизайн не предполагает поддержку языков

### Что делается?

Отделение внутренних констант от графических элементов

Перевод данных в UTF-8/16

Инструментарий для переводчика

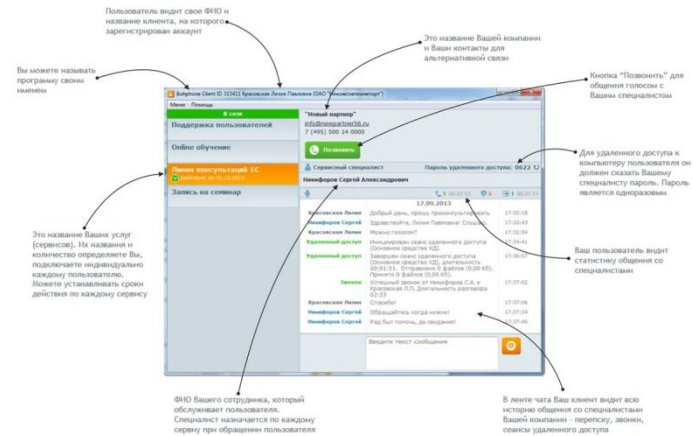
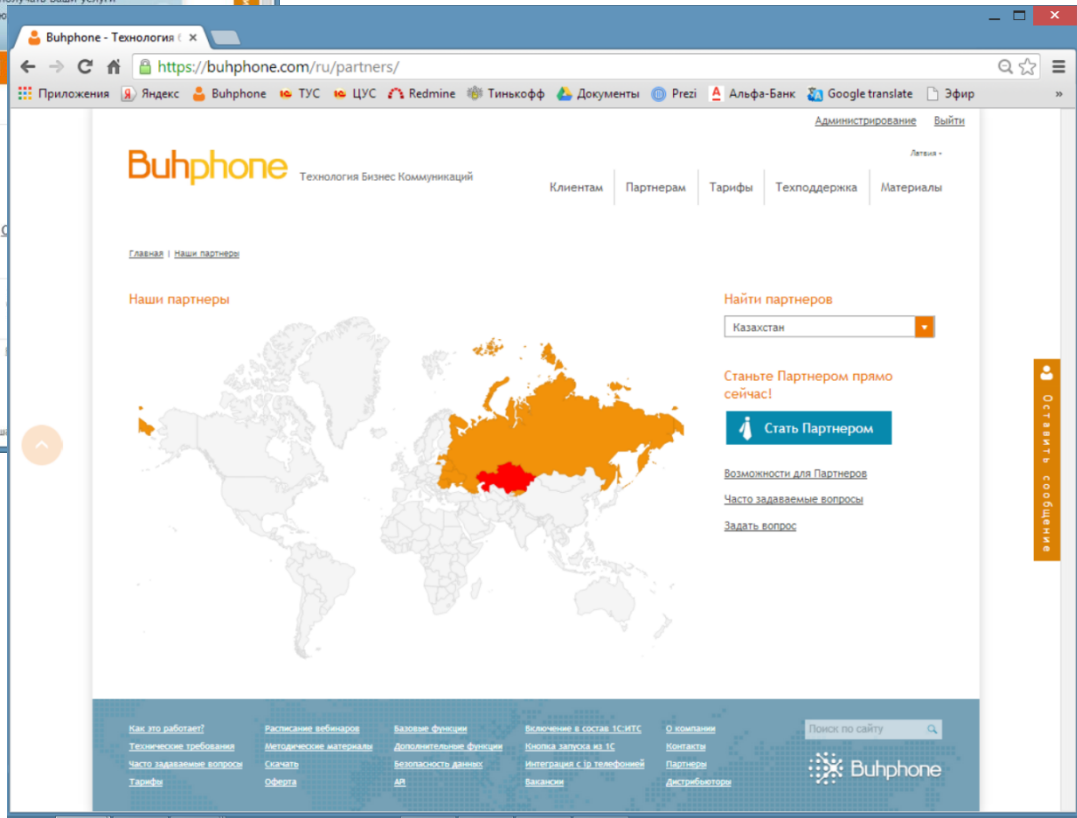
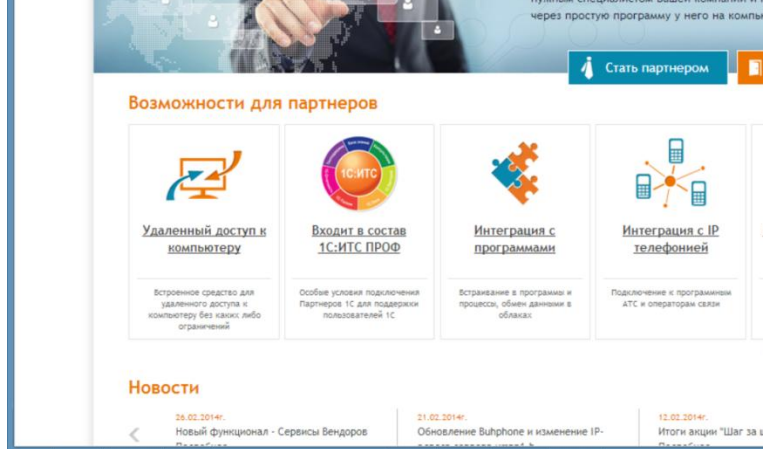
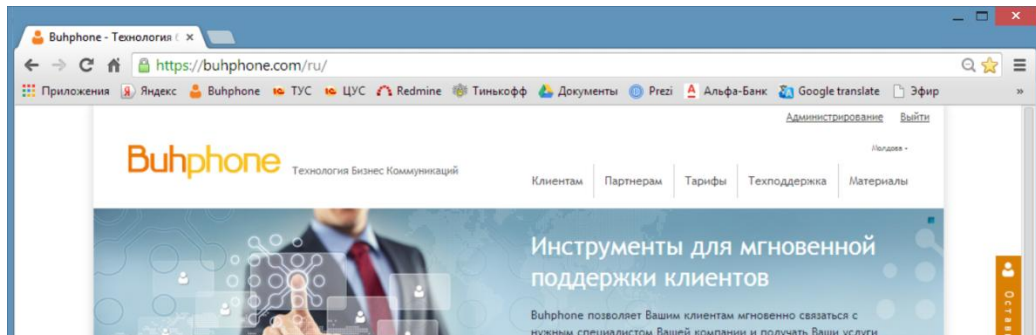
Новый дизайн программы и личного кабинета Партнера

### Что сделано?

Новый сайт [www.buhphone.com](http://www.buhphone.com) с поддержкой языков, геопозиции и валют

Регистрация Партнеров через сайт с выбором Дистрибьютора по стране

Страница для клиентов и процедура регистрации (пока не опубликовано)



Спасибо за внимание!

## Как включить в ИТС Международный?

1С-Бухфон готов выполнять операторские функции  
Техподдержка Партнеров на русском языке 7-17 МСК  
Методическая поддержка (исходники на Русском языке)  
Учитываем региональную специфику при проектировании Инфраструктуры

**Используйте 1С-Бухфон**

**Приходите на вернисаж**