



# О развитии сервиса 1С-Бухфон

Чернышов Алексей, компания «Бухфон»



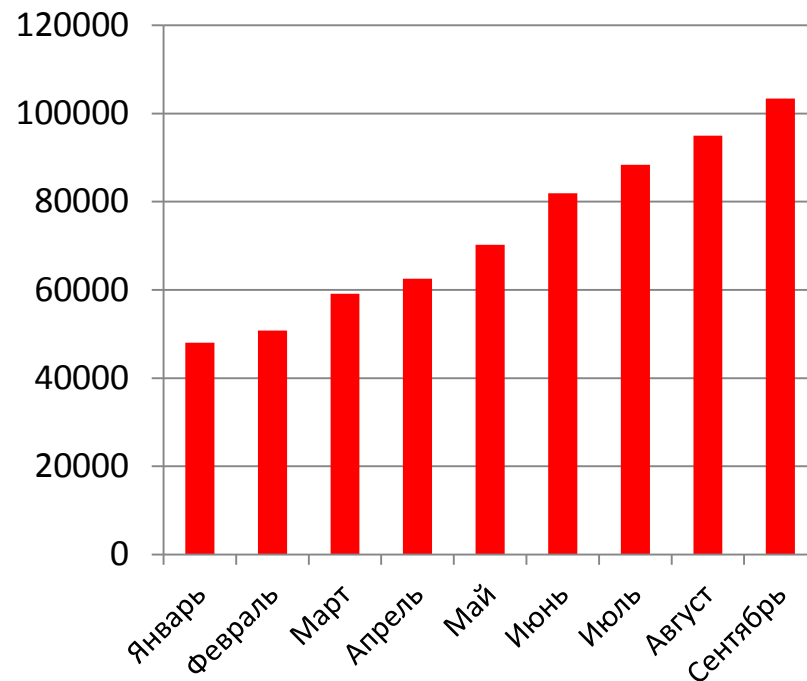
## 1С-Бухфон - технология в составе ИТС для поддержки пользователей 1С

### Подключено:

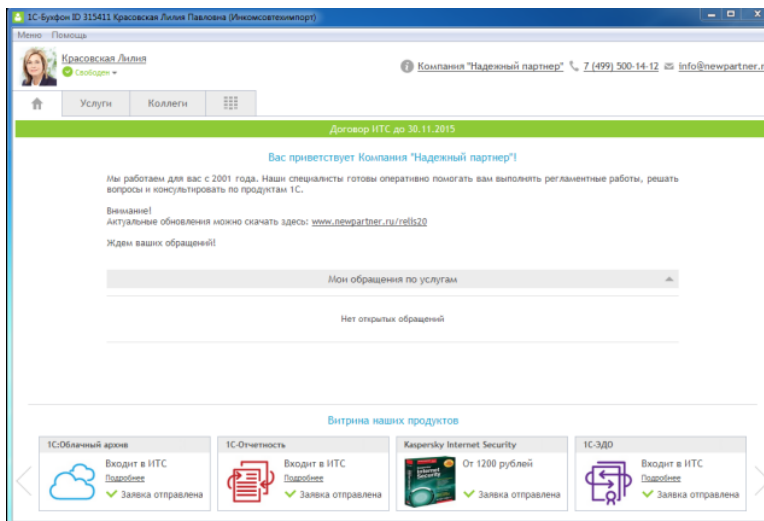
- Пользователей 103 406
- Партнеров 3 156
- Вендоров 68 (опубликовано 269 услуг)

### Использование:

- Uptime 99,94%
- 2 000+ обращений в день



# 1С-Бухфон - единое окно по всем вопросам



**12% обращений клиентов направляется вендорам (сентябрь)**

**Оценки качества работы вендоров (сентябрь):**

Поддержка 1С-Отчетности	4,83 (КА) 4,88 (РКЦ)
Поддержка 1С-ЭДО	4,82
Поддержка 1С-Облачный архив	4,83

**Качество работы партнеров (в среднем): 4,71**

Подробная статистика по партнерам и вендорам будет представлена на секции 1С-Бухфон, сегодня в Вечернем космосе в 17:30

# 10+ улучшений в новой версии 1С-Бухфон

30.09.2015 опубликована новая версия программы

## Некоторые ожидаемые улучшения

**Передача файлов через чат расширена до 100 Мб.**

Для передачи файлов любого размера используйте удаленный доступ.

**Оптимизировано потребление ресурсов**

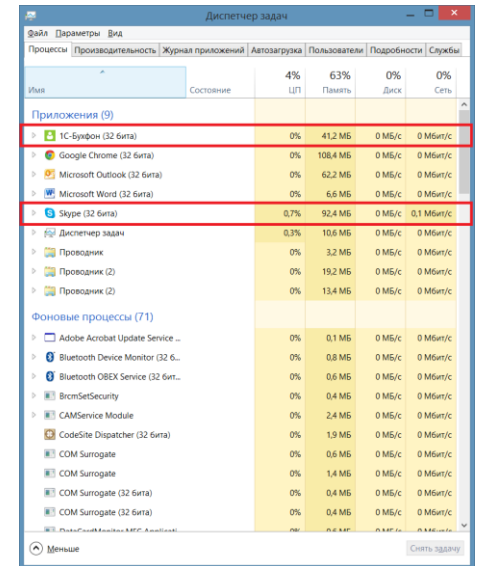
При равном количестве абонентов окружения 1С-Бухфон потребляет ресурсов (процессор, память) меньше Skype.

**Много улучшений в чате**

Видимость пишущих, подсветка чужих сообщений, повышение скорости, статистика работы с обращениями и т.п.

**Ограничение рекламных воздействий**

Крестик на стартовой заставке, ограничение на показы.



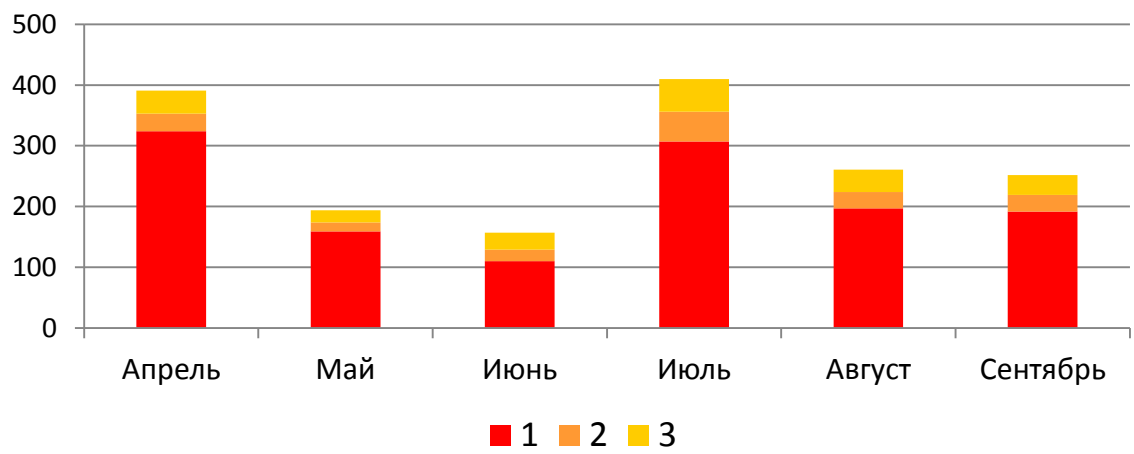
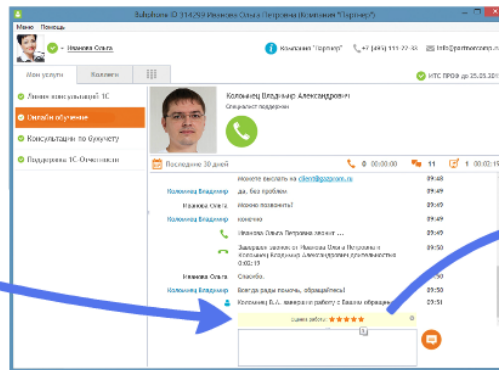
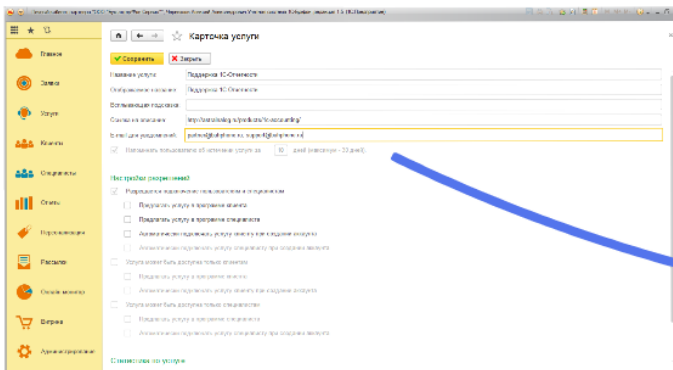
Процессы	Производительность	Журнал приложений	Автозагрузка	Пользователи	Подробности	Службы
Имя	Состояние	ЦП	Память	Диск	Сеть	
<b>Приложения (9)</b>						
1С-Бухфон (32 бита)		0%	41.2 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Google Chrome (32 бита)		0%	108.4 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Microsoft Outlook (32 бита)		0%	62.2 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Microsoft Word (32 бита)		0%	6.6 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Skype (32 бита)		0.7%	92.4 МБ	0 МБ/с	0.1 МБ/с	
Диспетчер задач		0.3%	10.6 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Проводник		0%	3.2 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Проводник (2)		0%	19.2 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Проводник (2)		0%	13.4 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
<b>Фоновые процессы (71)</b>						
Adobe Acrobat Update Service ...		0%	0.1 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Bluetooth Device Monitor (32 б...		0%	0.8 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
Bluetooth OBEX Service (32 бит...		0%	0.6 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
BremSetSecurity		0%	0.4 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
CAMService Module		0%	2.4 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
CodeSite Dispatcher (32 бита)		0%	1.9 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
COM Surrogate		0%	0.6 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
COM Surrogate		0%	1.4 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
COM Surrogate (32 бита)		0%	0.4 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	
COM Surrogate (32 бита)		0%	0.4 МБ	0 МБ/с	0 МБ/с	

Чтобы в 1С-Бухфон появилось то, что вы хотите, нужно сообщить об этом региональному менеджеру, используя 1С-Бухфон: Общие вопросы

# Быстрое выявление недовольных клиентов

**NEW!** Настройке e-mail уведомление о поставленных оценках.

Когда клиент ставит оценку, партнер может получать e-mail уведомление об оценке - можно незамедлительно узнавать о плохих оценках и реагировать на них.



Оперативное реагирование на недовольства повышает лояльность клиентов

# Быстрое выявление недовольных клиентов

**NEW!** Оценки в реальном времени доступны в Online мониторе

В ленте обращений вы видите все обращения ваших клиентов по услугам вендоров и вашей компании, обращения в очереди, ответственных сотрудников, время работы, оценки качества.

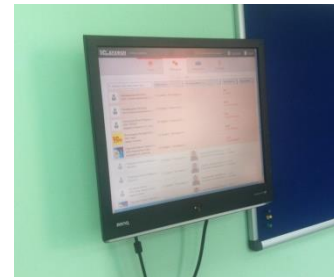
Если нет свободных специалистов, готовых принять обращение, то услуга отменена красным маркером

Показывается вся информация по обращениям, в том числе итоговое время работы

В ленте обращений выводятся оценки, которые ставят пользователи за качество консультаций, услуги оценки подсвечиваются

Благодаря календарю, вы не пропустите дни рождения клиентов и сотрудников  
... или истекший договор сопровождения

Вы можете контролировать активность специалистов по работе с клиентами и общению внутри компании



### Online монитор

## Увеличивайте средний чек

Online монитор это инструмент вашей повседневности: информация о ваших клиентах; все обращения по услугам вашей компании или вендоров; открытые и закрытые работы; поставленная очередь; доступность и занятость ваших специалистов. Все это доступно в реальном времени с любого устройства.

Вы сможете оперативно получать информацию о работе специалистов, не пропуская ни одного обращения или события у клиента и своевременно продвигать договор сопровождения.

... и вы сможете своевременно вернуть клиенту его деньги за работу. Улучшайте качество услуг, предоставляемых вашим клиентам. Вы уже получаете новые проекты и новые заказы от клиентов. Улучшайте качество работы, увеличивая лояльность клиентов, увеличивая прибыль, и вы сможете достигать своих целей.

Олег Демин, ТС-Специалист

- Контроль работы специалистов
- Нет простоев работы и очередей клиентов
- Балансировка очереди, исключение дублирования и услуг

Для подробностей услуг позвоните нашему в помощь менеджеру Наталья Подкопайкина [natalia@buhfon.com](mailto:natalia@buhfon.com)

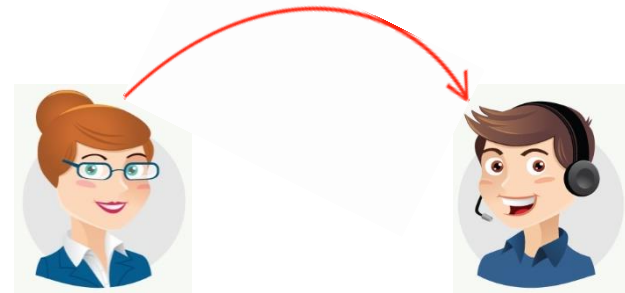
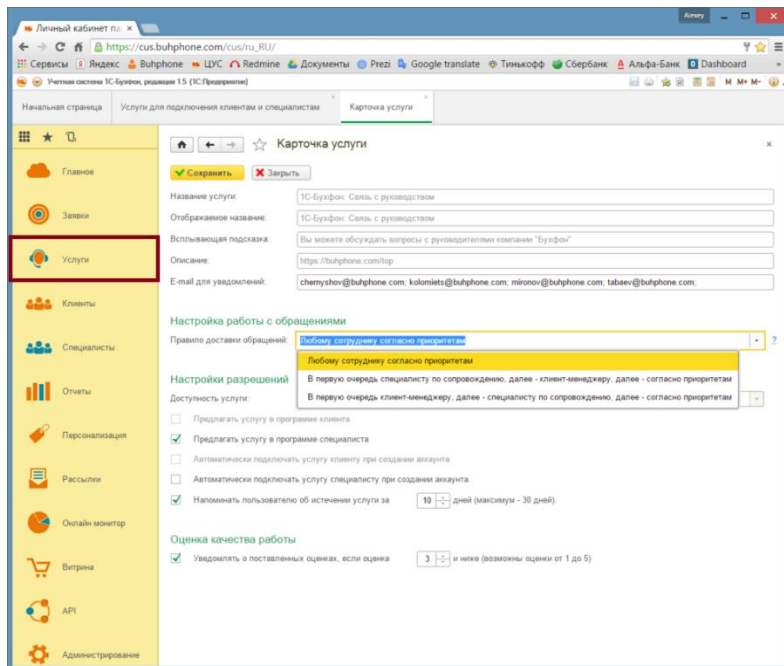
**BUHFON**

Online монитор также помогает увеличивать средний чек  
Демонстрация работы на вернисаже

Оперативное реагирование на недовольства повышает лояльность клиентов

# Доставка обращений клиент-менеджерам

**NEW!** Настройте правила доставки с приоритетом клиент-менеджера или специалиста по сопровождению



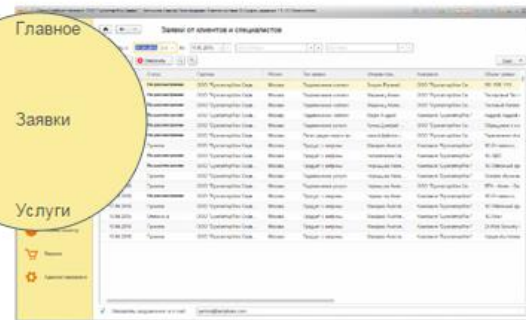
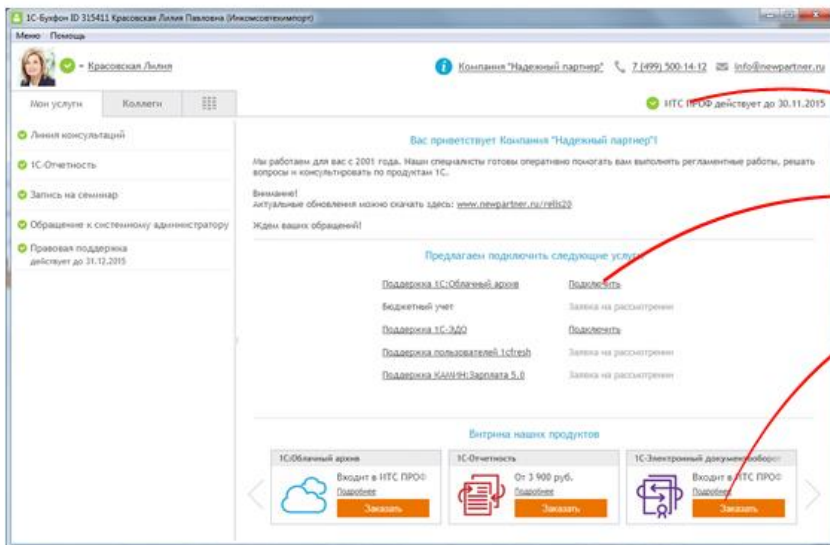
Обращение пользователя будет доставляться в первую очередь его клиент-менеджеру или специалисту по сопровождению, при их отсутствии – другим сотрудникам, согласно их приоритетам.

Ваши клиенты стали еще ближе к «своим» специалистам

# Продавайте быстрее и больше

1С-Бухфон – технологичное продвижение продуктов, услуг и сервисов

Ежедневно доставляется более 100 заявок от клиентов



## Витрина

- 1С-Отчетность (1С:Звіт)
- 1С-ЭДО
- 1С:Облачный архив
- 1С:Линк
- Свои продукты (доп.опция)

## Рекламирование услуг

- Любые услуги (ваши или вендоров)
- Любое количество
- Ссылка на описание

## Индикатор ИТС

- Предупреждает об окончании договора ИТС
- Позволяет отправить заявку на продление



■ Продукты с Витрины

■ Подключение услуг

■ Продление ИТС



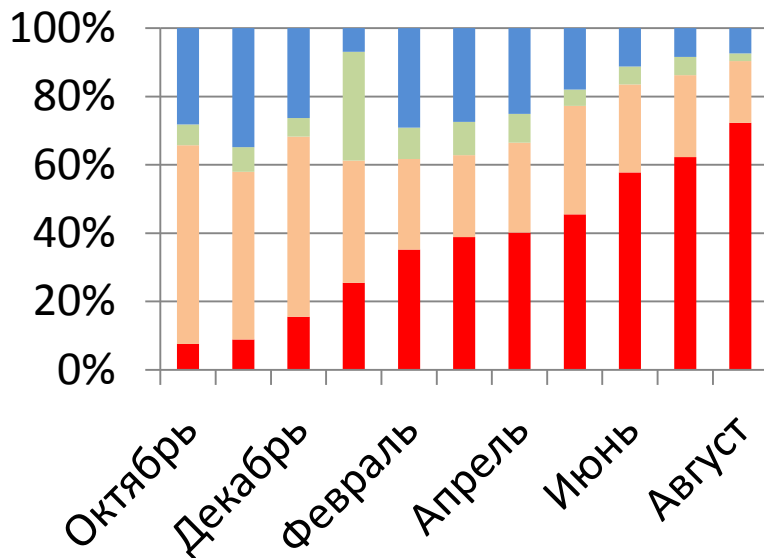


# Все в 1С-Бухфон!

## Пример работы техподдержки компании «Бухфон»

Переведя все коммуникации с клиентами в 1С-Бухфон партнеры могут знать и управлять значимыми для обслуживания параметрами.

- E-mail
- Телефон
- Сайт
- 1С-Бухфон

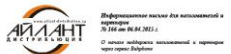


## Статистика техподдержки 1С-Бухфон

Время реакции на обращение  
Менее 1 минуты

Время работы с обращением  
30 минут

Средняя оценка  
4,92



Уважаемые Клиенты!

В связи изменением состава обслуживаемых компаний, прекращаем оказание услуг по линии консультации по Skype.

### Что такое Бухфон?

Бухфон (Бухфон) - сервис для массовой поддержки клиентов, предоставляемая системой Бухфон.

— Обеспечение взаимодействия и своевременности службы технической поддержки, отработка типовых запросов клиентов.

— Удобство.

— Широкий доступ к информации.

— Простота использования.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

— Доступность. Клиенты получают информацию на их сайте Бухфон.

«В связи с внедрением 1С-Бухфон прекращено предоставление услуги Линия консультаций по Skype»

Айлант, Волгоград  
68% клиентов (285) на 1С-Бухфон



Пример письма клиентам о переходе на поддержку через 1С-Бухфон

# Обзор замечаний и пожеланий партнеров

Что сейчас в работе?

## Скорость подключения по УД

Есть жалобы, что медленно подключается.

## Мобильное приложение

Для разъездных сотрудников и клиентов, для работы на планшете или смартфоне.

## Бесплатный аккаунт для ТЕХНО

Партнеры хотят всех клиентов обслуживать через 1С-Бухфон.

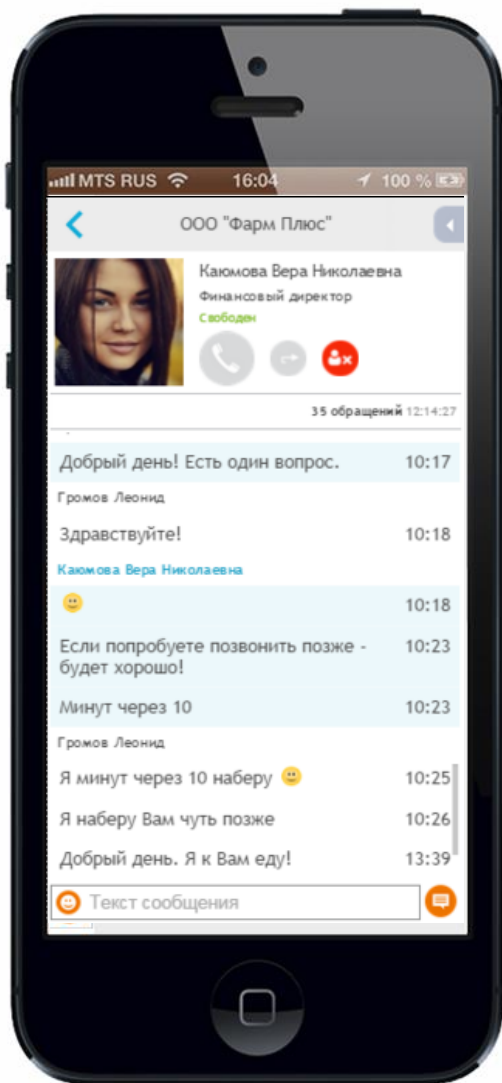
## Система работы с обращениями

Партнеры хотят видеть в 1С-Бухфон Service Desk



# Мобильное приложение 1С-Бухфон

Демонстрация на вернисаже! Скоро в Google Play и AppStore



## Клиенты и специалисты всегда на связи

1С-Бухфон позволяет клиенту обращаться за поддержкой, а специалисту оказывать поддержку в любом месте.

## Нет проблем с гарнитурой

Хотите поговорить через 1С-Бухфон, но нет гарнитуры? Просто позвоните через мобильное приложение.

## Бесплатно для клиентов

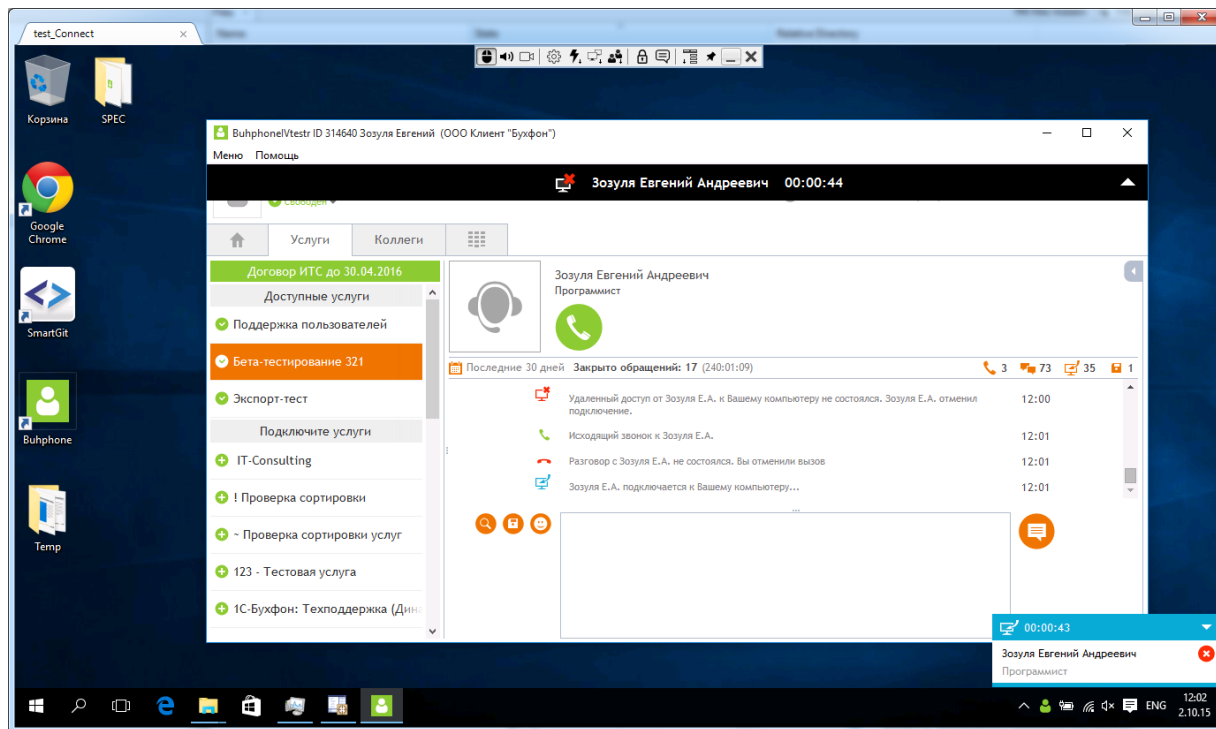
Приложение позволяет заказывать услуги и продукты, обращаться по доступным услугам, общаться с коллегами своей компании.

## Стоимость для партнеров

До конца 2015 года доступ для партнеров бесплатно. Далее - посмотрим (пока не решили).

# Модернизация удаленного доступа

Версия тестируется. Ожидается в октябре 2015г.



## Ускорение подключения в 2-3 раза!

Удаленное подключение к компьютеру будет занимать 7-12 секунд. Суммарно будет экономить ~200 человеко-часов ожидания ежемесячно.

## Работа с программами под повышенными правами

Запуск программ, требующих повышенных прав, преодоление блокировки экрана для авторизованных пользователей.

# Система работы с обращениями

## Фиксирование ключевых параметров обращения в 1С-Бухфон:

Начало работы

**СКОРО!** Глобальный идентификатор обращения

Время ожидания назначения специалиста

Время ожидания ответа специалиста

Логирование чата, записи разговоров, переданных файлов, сеансов УД.

Резюме разговоров и сеансов удаленного доступа

Время завершения работы специалиста

Оценка качества

Комментарии (резюме) выполненной работы

## Логистика доставки обращений в 1С-Бухфон:

Маршрутизация по услугам и приоритетам сотрудников

Уведомление об отсутствии свободных специалистов

Очередь обращений

Перевод обращения другому специалисту

**СКОРО!** Перевод обращения на другую услугу

Передача инцидента через API в систему партнера

## Поддержка тарифных планов в 1С-Бухфон:

**СКОРО!** Время доступности услуги

**СКОРО!** Уведомление о превышении лимита ожидания в очереди

**СКОРО!** Индикатор превышения времени или количества консультаций

**СКОРО!** Поддержка дополнительных параметров клиента

# Улучшение условий распространения

Цель изменений: убрать барьер распространения аккаунтов 1С-Бухфон клиентам ТЕХНО и ускорить «регистрацию» аккаунта (из мобильного приложения или программы).

Сейчас	Предлагается
Пользователям сервисов ИТС с услугами «Поддержка сервиса» ( <b>без услуг партнера</b> ) аккаунты предоставляются за плату. Цена для партнера 75р. за месяц (или меньше, если у 1 клиента подключается 6 и более аккаунтов).	Пользователям сервисов ИТС предоставляется любое количество аккаунтов с услугами «Поддержка сервиса» ( <b>без услуг партнера</b> ) – бесплатно.
Всем пользователям аккаунты <b>с услугами партнера</b> предоставляются за плату. Цена для партнера 75 р. за месяц (или меньше, если у 1 клиента подключается 6 и более аккаунтов).	Пользователям определенных пакетов сервисов ИТС (сейчас ТЕХНО, ПРОФ, «Договор аренды») предоставляется любое количество аккаунтов <b>с 1 услугой партнера</b> - бесплатно.  Если услуг партнера больше 1 – аккаунт считается платным, партнерская цена – 30р. за месяц.
Для пользователей ИТС ПРОФ льгота – 2 аккаунта с любым количеством услуг партнера – бесплатно.	Льгота сохраняется



С 1 по 15 октября  
подключать дополнительные функции в 2 раза выгоднее!

## Примите участие в акции +1

- Подайте заявку на подключение любой дополнительной функции с 1 по 15 октября.
- После подключения функции, получите вторую на ваш выбор в подарок!

Например: Персонализация + Витрина, Online монитор + E-mail рассылки и т.п.

Спрашивайте на вернисаже



Секция 1С-Бухфон

Вечерний космос 17:30

## Почему нужно прийти?

### Как предвидеть отвал?

Когда начинается отвал? Как предотвратить? Опыт лучших партнеров.  
Какие оценки ставят ваши клиенты? Лидеры ЛК сети 1С. Обзор статистики.

### Как вендоры экономят ваши ресурсы?

Обзор статистики обращений пользователей, экономии времени ЛК партнеров, оценки качества, дальнейшие планы.

Выступления коллег из компаний «АСП-Автоматизация» и «АСПЕКТ» об опыте внедрения сервиса 1С-Бухфон в своих компаниях

### Новый проект компании «Бухфон»

Частное облако для корпоративных клиентов  
Бандл с 1С:ITIL

### Обучение сотрудников

Новые вебинары, материалы для специалистов.



**Спасибо за внимание!**

Чернышов Алексей, 1С-Бухфон: Связь с руководством