



Система работы с обращениями  
Мобильная версия 1С-Бухфон

-----

## Частное облако

Новое предложение компании «Бухфон» для корпоративных клиентов

Чернышов Алексей, компания «Бухфон»

[www.buhphone.com](http://www.buhphone.com)

# 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

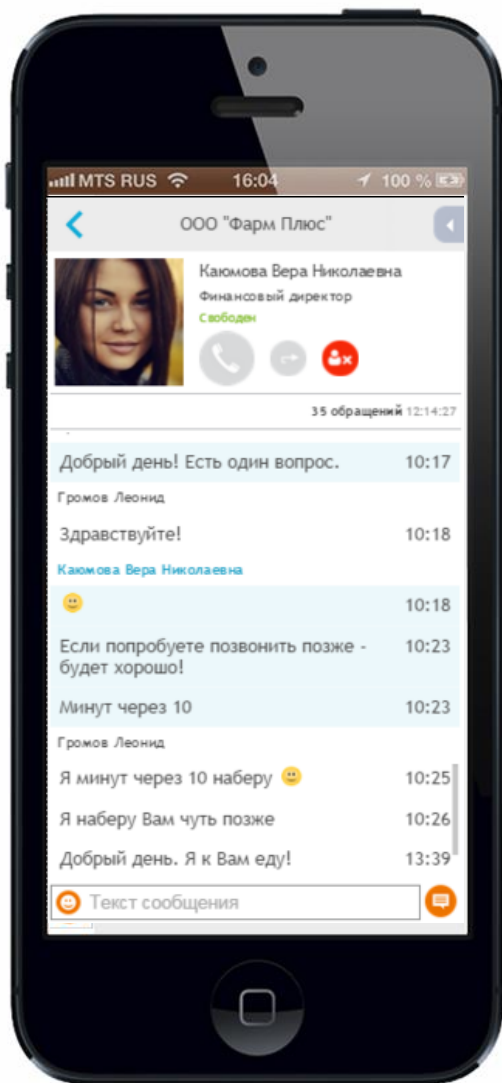
# Система работы с обращениями

## Экспресс-опрос

- 1) Кто считает, что в 1С-Бухфон нужно наращивать инструменты HelpDesk?
- 2) Кто считает, что список функциональности в списке достаточен?
- 3) Кто знает о функциональности, которая нужна в 1С-Бухфон, но отсутствует в списке?

# 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).

# Мобильная версия 1С-Бухфон

## Экспресс-опрос

- 1) Кто считает, что мобильная версия 1С-Бухфон будет полезна для работы сотрудников?
- 2) Кто считает, что мобильной версии нужна функциональность удаленного доступа?

# Частное облако

## О чем пойдет речь?

В компании «Бухфон» накоплены пожелания партнеров, которые не вписываются в текущую концепцию 1С-Бухфон:

### **Хранение данных на локальных ресурсах**

Партнеры не желают передавать в «облако» 1С-Бухфон данные о клиентах и сотрудниках.

### **Управление функциональностью**

У кого-то промят отключить телефонию, кому-то удаленный доступ, кому-то обмен файлами, кому-то рекламирование и т.п.

### **Управление логистикой обращений**

Не устраивают текущие инструменты доставки обращений, есть специфическая логика (акцепты, другие сценарии) и т.п.

### **Управление окружением**

Нужно, чтобы сотрудники видели не всех коллег, дополнительная настройка кто кого видит, формирование окружений через API.

### **Управление контентом**

У части партнеров используется дополнительный контент для клиентов (календарь обслуживания, вебинары, хранилище документации и т.п.)

# Частное облако

## О чем пойдет речь?

На корпоративной конференции в июне 2015 года клиенты интересовались возможностью использовать функциональность 1С-Бухфон для внутренних обращений.

### **Единое окно сотрудника предприятия**

Доступ с любого устройства к персональному набору сервисов, обращения, экспресс-обсуждение вопросов с кругом заинтересованных.

### **Быстрое информирование**

Внутренние уведомления на предприятии (заданных групп)

### **Управляемая логика работы с обращениями**

Акцепты, использование базы знаний, логистика движения обращений.

### **Управляемое окружение**

Сотрудники отдела, проекта, совещания и т.п.

### **Контролируемые коммуникации**

Контактная, поведенческая информация, логи общения, записи разговоров не выходят за границы предприятия.

# Частное облако

## Методика почкования облака

Наша компания может разворачивать отдельное «облако» и кастомизировать его по задачам заказчика.





# Взгляд на 1С-Бухфон как на отдельный продукт



Функциональность общего назначения	Бизнес-логика (кастомизируется)
<b>Коммуникационные функции</b> Чат, звонки, передача файлов, удаленный доступ, телеконференции, логирование, статистика и т.п.	<b>Роли и формирование окружения</b> Облачные интерфейсы (ЛКП, ЛКД, ЛКРМ). Настройка прав и правил взаимодействия объектов.
<b>Система обращений</b> Обращение, очередь, ответственный, начало, завершение и перевод работы, оценка качества	<b>Логистика доставки</b> Маршрутизация, приоритеты, условия, уведомления и т.п.
<b>Продукт</b> Программа, облачная часть, web-сервисы, мобильное приложение	<b>Внешний вид</b> Названия объектов, иконки, цветовая палитра

# Что продаем?

## **Единое окно для сотрудника**

Доступные для этого сотрудника услуги (сервисы) компании.  
Инструмент работы с обращениями по своим обязанностям.  
Доступные коллеги для оперативного решения вопросов.

## **Собственное мобильное приложение**

Скачивается на любое устройство сотрудника (BYOD)

## **Корпоративный коммуникационный канал**

Глобальный канал компании для улучшения и упорядочивания коммуникаций между сотрудниками и подразделениями.  
Тотальный контроль взаимодействия, безопасность, статистика.  
Логистика, отвечающая внутренним бизнес-процессам заказчика.

**Данные остаются на ресурсах компании**

## Кому продаем?

Частное облако может быть интересно компаниям, в которых подразделения работают по принципу сервисных структур.

## Как продаем?

Работаем над созданием бандла с 1С:ITIL (рабочее название 1С:ITIL Online помощник).  
Ведем переговоры с клиентами для пилотных внедрений.

## Собираем мнения партнеров

Есть ли интерес партнеров 1С участвовать в данном проекте? Как видите свою роль?  
Формирование ценовой политики: какие на ваш взгляд нужны цены и линейка?  
Какой функциональности не хватает для развития направления?  
Вопросы маркетинга и продвижения.

С идеями и предложениями обращаться через 1С-Бухфон по сервису

**1С-Бухфон: Связь с руководством**



## 1С-Бухфон - пример работающего «частного облака» сети 1С

### Подключено:

- 103 406 пользователей
- 3 156 сервисных компаний в 5+ странах
- Вендоров 68 (опубликовано 269 услуг)

### Использование:

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

**Вы можете показать заказчику как работает 1С-Бухфон в вашей компании**

# Команда 1С-Бухфон



## Компетенции:

- Серверное ПО, создание программных продуктов, Web, мобильных приложений.
- Сервис-ориентированные сценарии работы.
- Коммуникации реального времени: передача голоса, рабочего стола, видео.

**Вы можете показать заказчику как работает 1С-Бухфон в вашей компании**



# Спасибо за внимание!

Чернышов Алексей, 1С-Бухфон: Связь с руководством

[www.buhphone.com](http://www.buhphone.com)