

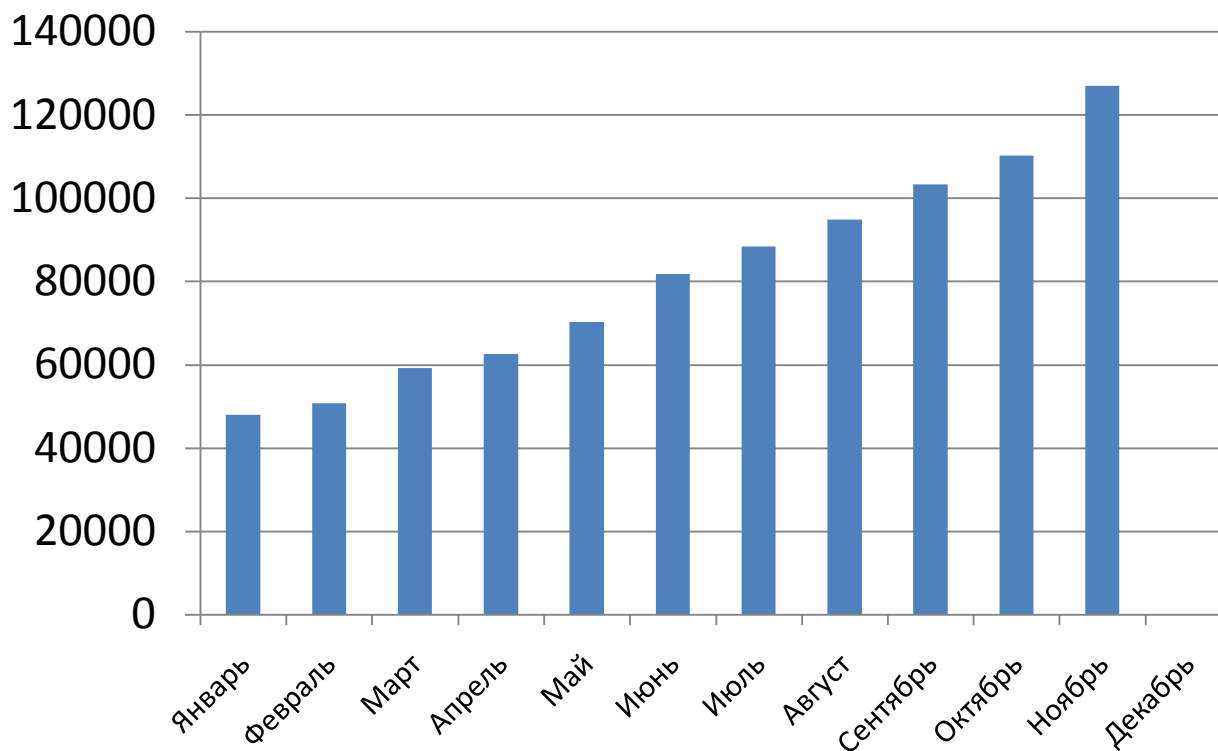


Новое в технологии 1С-Бухфон для партнеров и клиентов

Чернышов Алексей, компания «Бухфон»

Статистика сервиса

В 2015 году сервис 1С-Бухфон фактически стал неотъемлемым средством коммуникации в сообществе 1С. Обеспечивает связь между сотрудниками партнеров 1С, клиентами, вендорами и дистрибьюторами



К сервису подключено:

- 3 300+ партнеров 1С, 15 000+ специалистов поддержки и **130 000+ пользователей**
- 68 компаний-вендоров предоставляют поддержку через 1С-Бухфон клиентам партнеров

Новые условия подключения клиентов

С 01.10.2015г. созданы условия для перевода всех клиентов на 1С-Бухфон

| Категория пользователя | Бесплатно | Цена для партнера |
|--|--|--|
| Пользователи с договором ИТС уровня ПРОФ (для 2-х аккаунтов) | Количество услуг не ограничено | |
| Пользователи с договором ИТС уровня ПРОФ (3-й и следующие аккаунты), ИТС ТЕХНО или Аренда ПО | 1 услуга партнера ∞ услуги вендоров | 2 и более услуг партнера: 30р./мес. ∞ услуги вендоров |
| Пользователь базовой версии ПП 1С | ∞ услуги вендоров | 1 и более услуг партнера: 30р./мес. ∞ услуги вендоров |

Подробнее смотрите в Информационном письме 1С № 20669

Единое окно клиента по всем вопросам

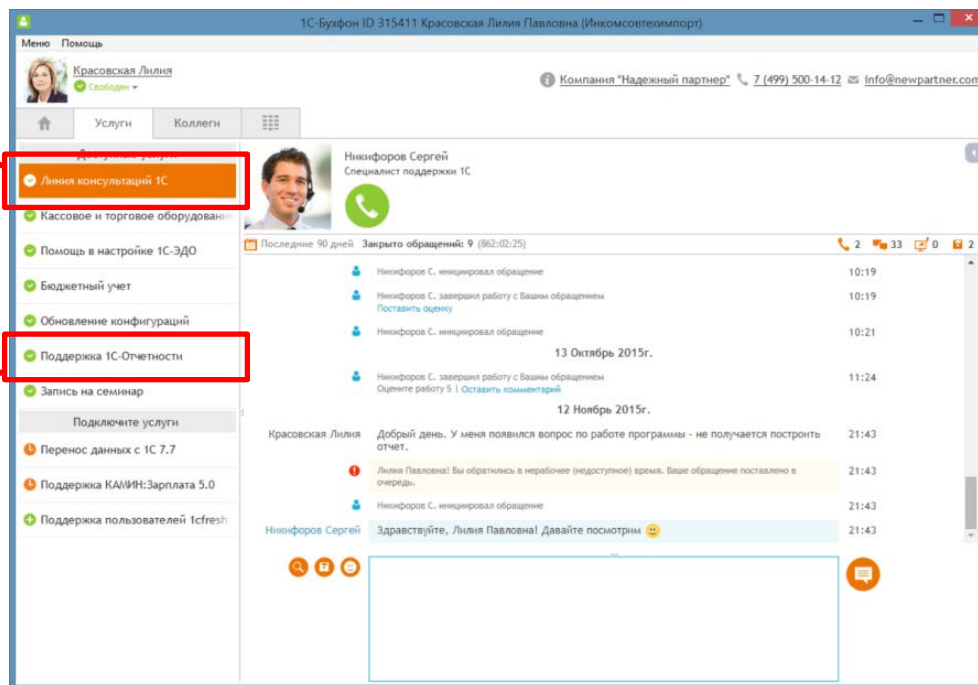
Быстрее телефона, удобнее других средств связи, решение вопроса прямо на глазах
Аналогов не существует!



Связь с партнером 1С
(линия консультаций, клиент-менеджер и т.п.)



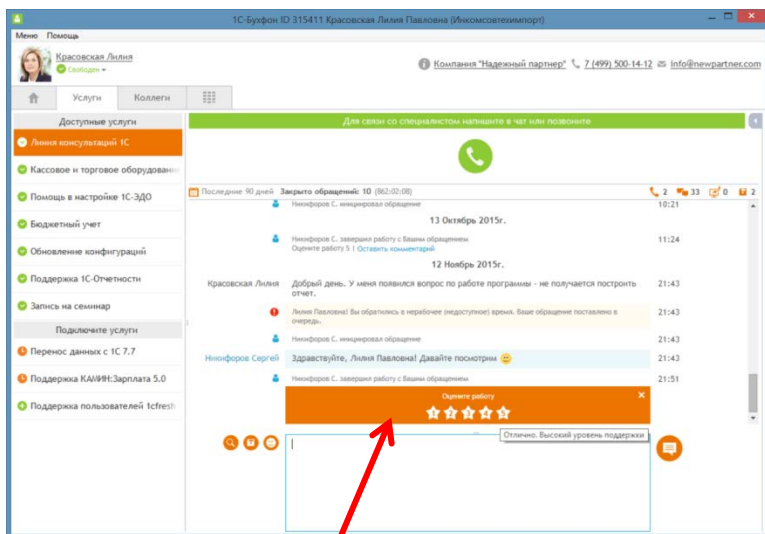
Связь с операторами сервисов ИТС



- ✓ Обращения доставляются напрямую специалисту поддержки оператора сервиса или партнеру 1С
- ✓ Доступен чат, звонки, обмен файлами, с разрешения - удаленное подключение к компьютеру
- ✓ Ни одно обращения не теряется

Самые интересные сценарии работы

Клиентам нравится обращаться за поддержкой к операторам сервисов ИТС: 1С-Отчетность, 1С-ЭДО, 1С:Облачный архив



76% обращений принимаются в работу в течение 5 минут

Средняя оценка - 4,92



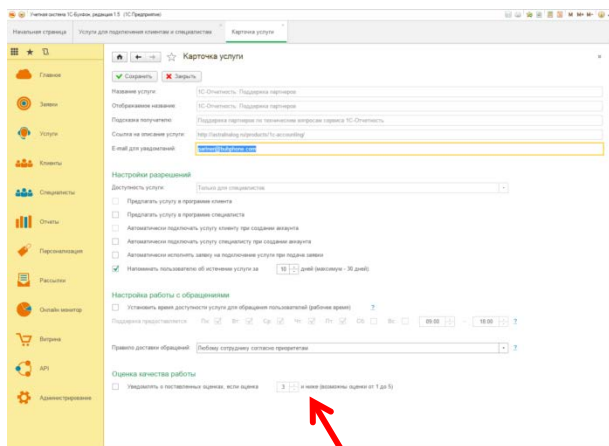
1@ОТЧЕТНОСТЬ

- ✓ Обращения подконтрольны партнерам: доступны через online монитор и отчеты
- ✓ 15% обращений доставляются вендорам напрямую и разгружают ресурсы партнеров 1С

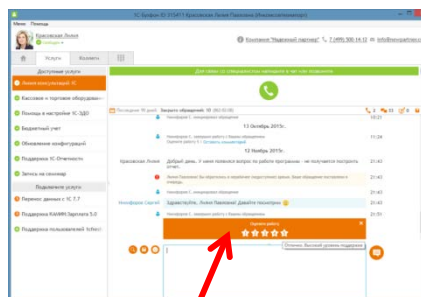
Самые интересные сценарии работы

Партнеры могут быстро выявлять недовольных клиентов
Просто настройте e-mail уведомления о поставленных оценках

- 1 -



- 2 -



- 3 -

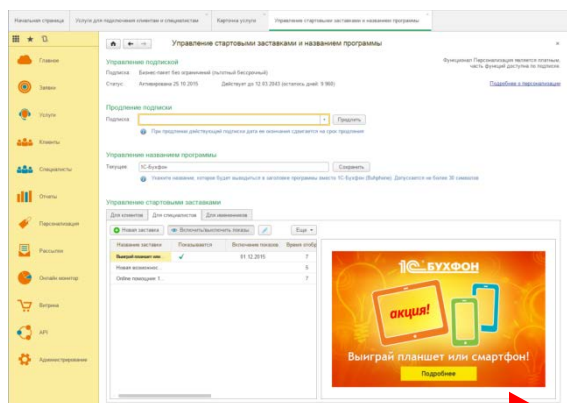


Не давайте накапливаться негативу, если клиент остался недоволен, вы можете оперативно нейтрализовать недовольства и улучшить отношения

Самые интересные сценарии работы

Партнеры, использующие функцию «Персонализация» могут быстро распространять свои предложения, изучать интерес клиентов и оперативно «отрабатывать» теплые лиды

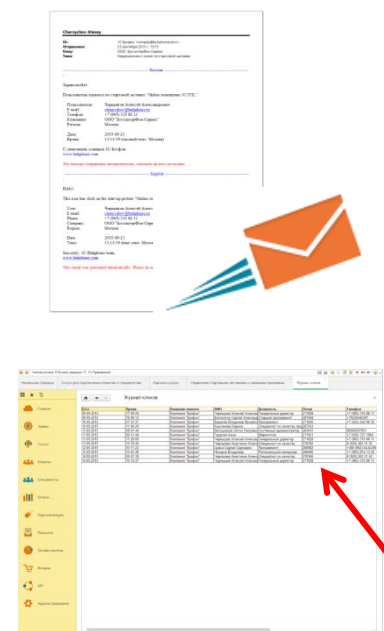
- 1 -



- 2 -



- 3 -



В 2015 году функционал «Персонализация» существенно улучшился. Стало возможным:

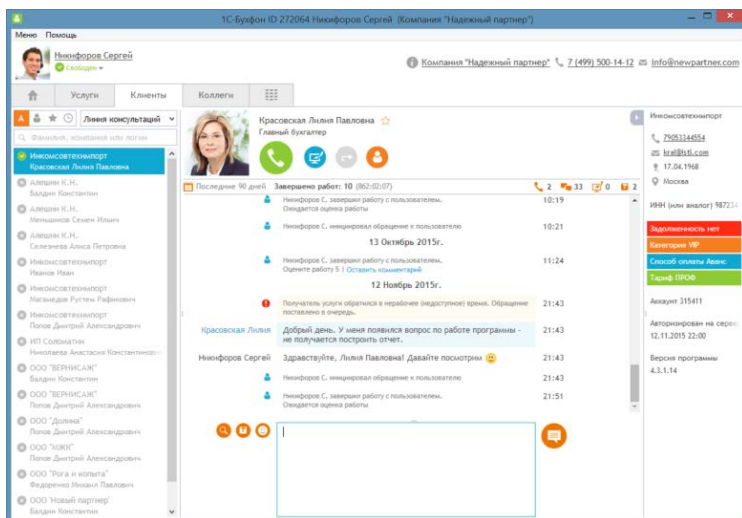
- Запускать одновременно несколько рекламных кампаний через стартовые заставки
- Ограничивать показы каждой заставки
- Устанавливать гиперссылку, настраивать уведомления о кликах по заставке, собирать журнал кликов
- Анализировать статистику показов/переходов

Каждому специалисту - окно для связи с клиентом

В 2015 году 1С-Бухфон стал «готовым решением» для технологичной работы с клиентами, поддерживает все сценарии доставки обращений, содержит множество метрик контроля качества

Новое и полезное для работы:

- Добавлены индикаторы клиентов для вывода информации о категории клиента, задолженности, тарифном плате, накопленных бонусах и т.п.
- Перевод обращений на другую услугу, доступную у клиента.
- Приоритет доставки обращений на клиент менеджера или специалиста по сопровождению.
- Обмен файлами через чат увеличен в 10 раз до 100 Мб. (на один файл), через удаленный доступ - неограниченно.
- Ограничение времени доступности услуг
- Авто-подключение коллег и услуг
- API программы (named pipe)



API

12-13 декабря 2015г.

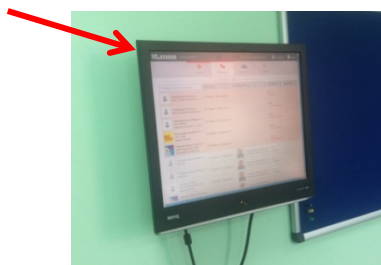
- Обновление модуля удаленного доступа: скорость подключения 10-15 сек., улучшенный интерфейс.

В январе 2016

- Телеконференции

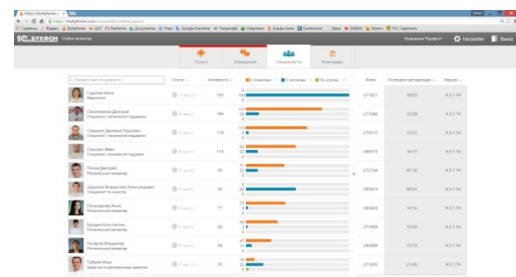
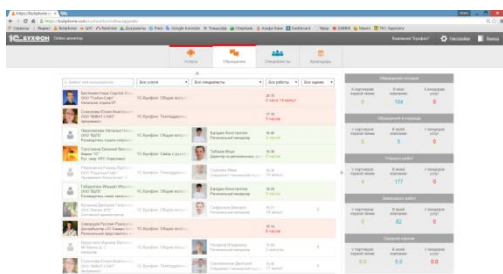
Online монитор - чтобы видеть как работает ваша компания

Агрегатор коммуникаций специалистов и клиентов в реальном времени



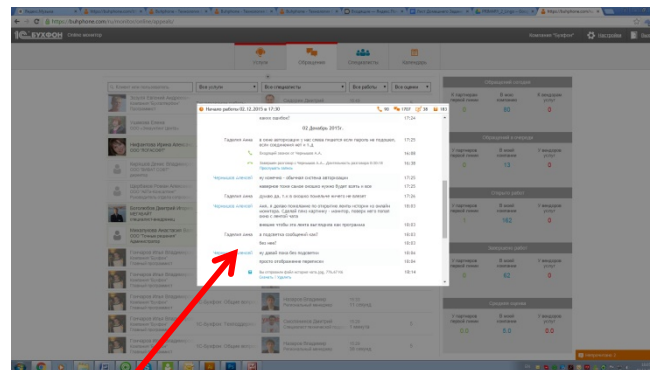
Новое и полезное для работы:

- Лента обращений клиентов в вашу компанию и к вендорам: контроль очереди, метрики работ, оценки качества.
- Контроль доступности линий консультаций.
- Календарь событий: истечение услуг, договоров ИТС, дней рождений.



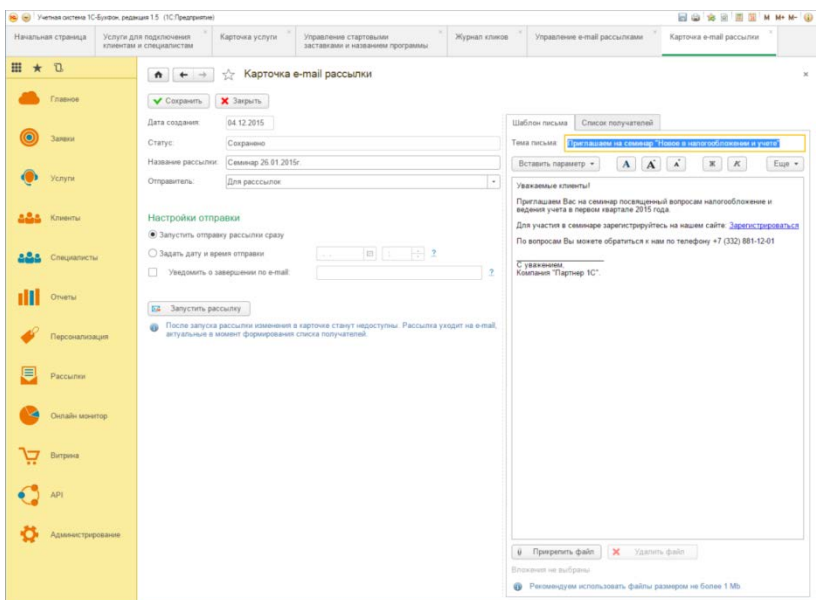
Скоро:

- Открытие истории работы из ленты обращений



Улучшение E-mail рассылок

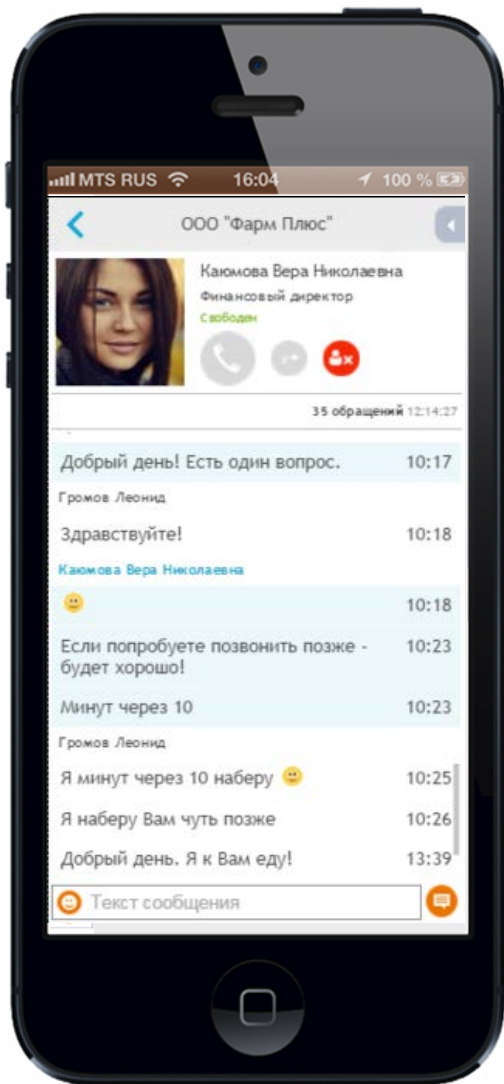
Автоматизированная отправка E-mail рассылок на самые актуальные e-mail пользователей и/или специалистов



Новое и полезное для работы:

- Загрузка получателей из excel файла.
- Конструктор списка получателей по услугам, договорам ИТС, активности пользователей.
- Контроль попадания в блэк-листы почтовых серверов.
- Создание новой рассылки копированием.
- Теги авто-подстановки ФИО получателей и названий компаний.

Мобильное приложение



Стоимость для клиентов

Бесплатно

Стоимость для партнеров (предварительно)

Бесплатно - обращения по услугам, связь с коллегами.

Платно - связь с клиентами (указана стоимость подписки для всей компании)

| Клиентов / Срок подписки | 3 мес | 6 мес | 12 мес |
|--------------------------|-------|-------|--------|
| Не более 100 клиентов | 2 490 | 3 990 | 5 990 |
| 101 – 300 клиентов | 3 990 | 5 990 | 8 990 |
| Свыше 300 клиентов | 5 990 | 8 990 | 13 590 |

В декабре выпуск beta версии

Акция для партнеров 1С



Условия

Подключите 90% от ИТС и более к 1С-Бухфон до 25.12.2015г., но не менее 20 новых клиентов.

Подарки

Подключившие 20 и более новых клиентов - подарок подписка на мобильную версию на 6 месяцев.

Подключившие 50 и более новых клиентов дополнительно получают подписку на Online монитор на 6 месяцев.

Новогодняя лотерея

Среди участников, выполнивших условия Акции, будут разыграны планшет и 2 смартфона.

Регистрация на сайте www.buhphone.com

Фирма 1С развивает новые сервисы (например 1С-ЭТП), пользователями которых могут быть не только бухгалтеры. Всем таким пользователям также нужно единое окно поддержки и связи между собой

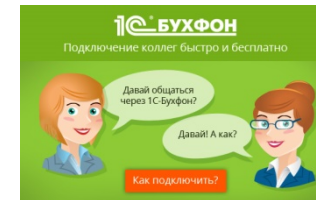


Ваши специалисты



Специалисты вендоров

Запущена рекламная кампания по подключению коллег внутри клиентов и партнеров. Подключайте всех!



Другие сотрудники компании-клиента

Новое имя сервиса 1С-Бухфон

Для беспрепятственного распространения сервиса среди представителей не бухгалтерских специальностей принято решение изменить название сервиса 1С-Бухфон на 1С-Коннект.

1С-БУХФОН



Сервис для связи

с клиентами, специалистами поддержки, коллегами по работе

Плановый ребрендинг с 01.01.2016г. Оба названия будут использоваться вместе неопределенное время.



1С-Коннект 1С-Бухфон

Спасибо за внимание!

Чернышов Алексей, компания «Бухфон»

www.buhphone.com