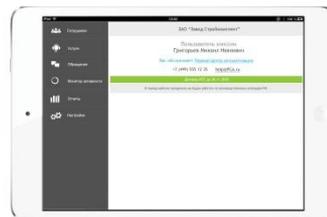




1C® БУХФОН

Консоль администратора клиента

Чернышов Алексей, компания «Бухфон», Июнь 2015



План доклада

Краткая информация о компании «Бухфон»

Информация о технологии 1С-Бухфон

Почему пользователям нравится 1С-Бухфон?

Особенности сопровождения корпоративных пользователей 1С

Зачем нужна консоль администратора?

Основные задачи, решаемые с помощью консоли

Экспресс-опрос

О компании «Бухфон»



Российский разработчик «облачной» инфраструктуры и программного обеспечения 1С-Бухфон.

В 2013г. вошла в группу 1С (совместное предприятие).

Сервис 1С-Бухфон входит в состав ИТС и широко применяется на массовом рынке для поддержки пользователей 1С. Подключено **более 73 000** пользователей.

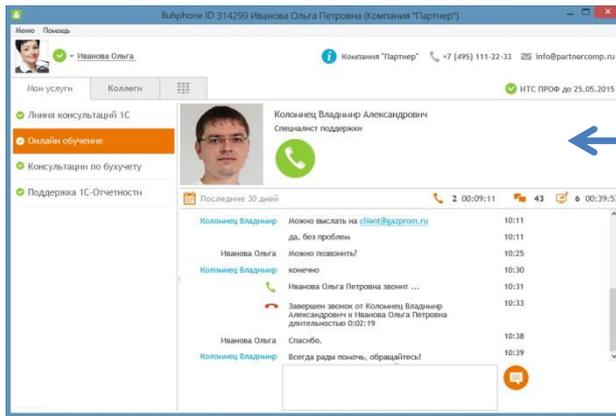
Поддержку клиентов через 1С-Бухфон предоставляют партнеры 1С. К «облаку» 1С-Бухфон подключено **около 3 000 партнеров**-франчайзи в России, Казахстане, Украине и некоторых других странах СНГ, более 40 вендоров услуг (операторы 1С-Отчетности, 1С-ЭДО, разработчики отраслевых решений и т.п.)

Дата центры и данные находятся в РФ

Краткая информация о технологии 1С-Бухфон

Единое окно для пользователя по всем вопросам

1С-Бухфон обеспечивает мгновенную гарантированную доставку обращений клиента нужному специалисту партнера, оператора услуги, разработчика решения.



API

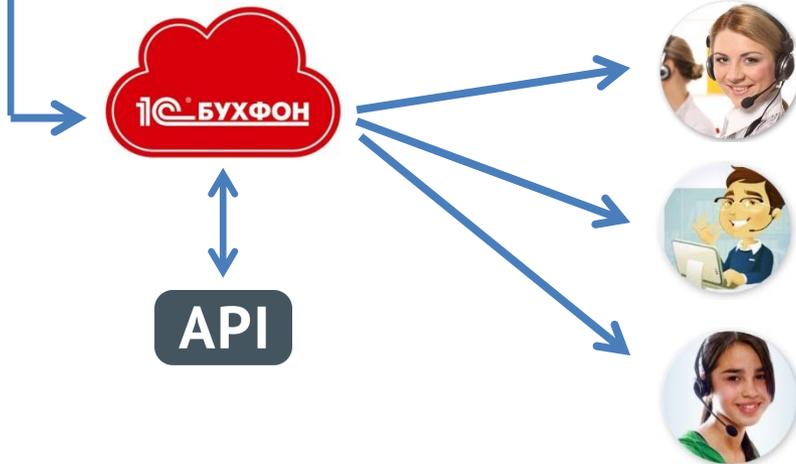


Состав сервисов и их ограничения определяются договором с обслуживающим партнером 1С

Маршрутизация обращений гибко настраивается в «облаке» 1С-Бухфон

Программа и «облако» имеют API для обмена данными в среде пользователей

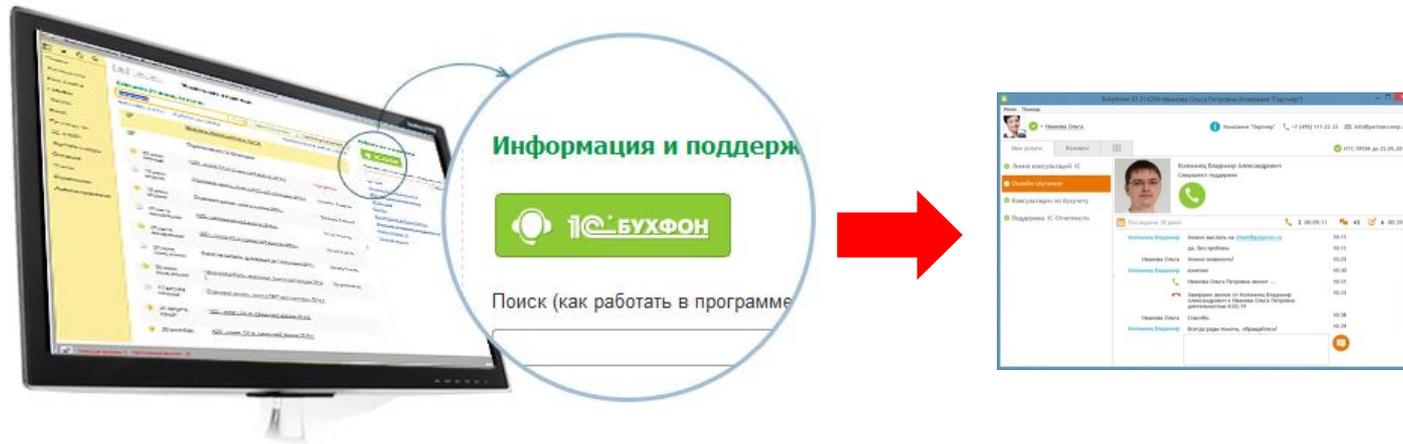
Сервис позволяет пользователю обращаться за поддержкой через «единое окно»



Краткая информация о технологии 1С-Бухфон

Самостоятельное приложение с запуском из 1С

1С-Бухфон является самостоятельным приложением и может запускаться через специальную кнопку запуска, которая включается в конфигурации 1С.



Кнопка запуска 1С-Бухфон входит в состав БСП 2.0 и включена в некоторые типовые конфигурации.



Фирма «1С» планирует включить кнопку запуска 1С-Бухфон в состав отраслевых решений для поддержки пользователей ИТС Отраслевой.

Почему пользователям нравится 1С-Бухфон?



Пересунько Светлана Дмитриевна
ООО "Варус"

“ Получая консультацию по Виhphone, мы всегда успешно сдаем отчетность и успеваем уложиться в установленные законодательством сроки

[Посмотреть отзыв](#)



Голдин Алексей Сергеевич
ООО «ИНТЕРКОМПЛЕКТ»

“ 1С-Бухфон помогает сделать наше сотрудничество максимально удобным, что в современных реалиях бизнеса просто незаменимо.

[Посмотреть отзыв](#)



Шелухина Наталья Яковлевна
КП "ДП Стоматологической поликлиники №2"

“ Я вижу историю своих обращений и количественную статистику по всем предоставленным мне услугам.

[Посмотреть отзыв](#)



Беляева Любовь Ивановна
ООО "Мега-М"

“ Удобно, что специалист сразу из 1С-Бухфон может к нам подключиться удаленно, и мы видим итоговое время работы с нами.

[Посмотреть отзыв](#)



Дудникова Наталья Александровна
Кашарское районное потребительское общество

“ Новый сервис Бухфон использовать легко, устанавливается быстро, без установки дополнительных программ используется удаленный доступ.

[Посмотреть отзыв](#)



Глинка Татьяна Валентиновна
ООО "ОДАС"

“ Я уверена, что написав свой вопрос, всегда получу конкретный ответ, либо через некоторое время услышу звонок от консультанта.

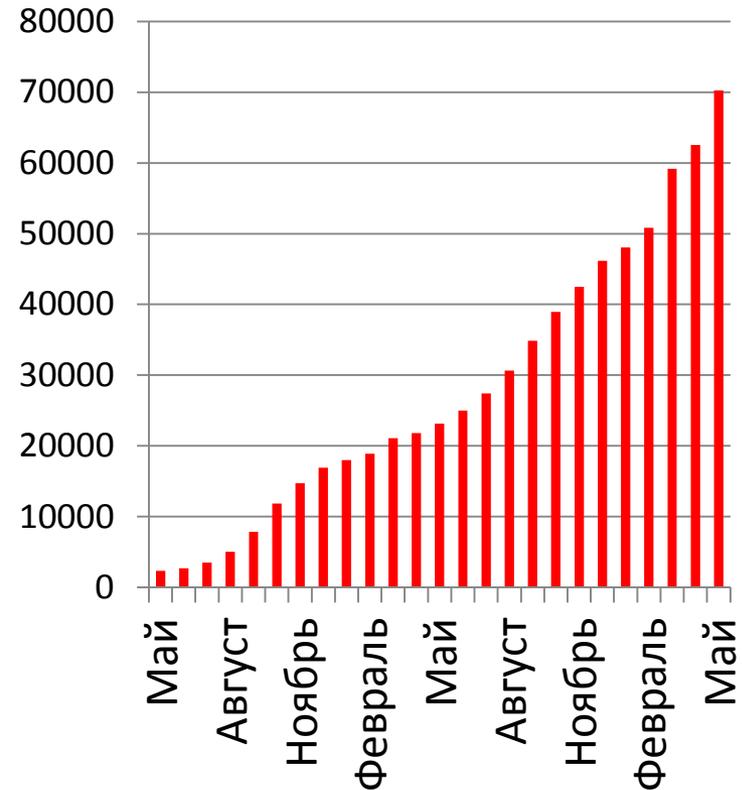
[Посмотреть отзыв](#)

Быстро, удобно, просто

Пользователю не нужно помнить номер телефона, дозваниваться и ждать, вся история обращений доступна перед глазами, обращения не теряются, специалисты помогают решать вопросы удаленно (прямо на глазах), можно пользоваться везде, где есть интернет.

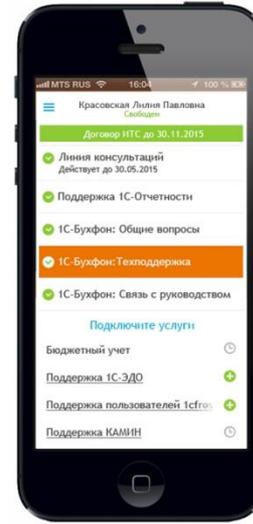
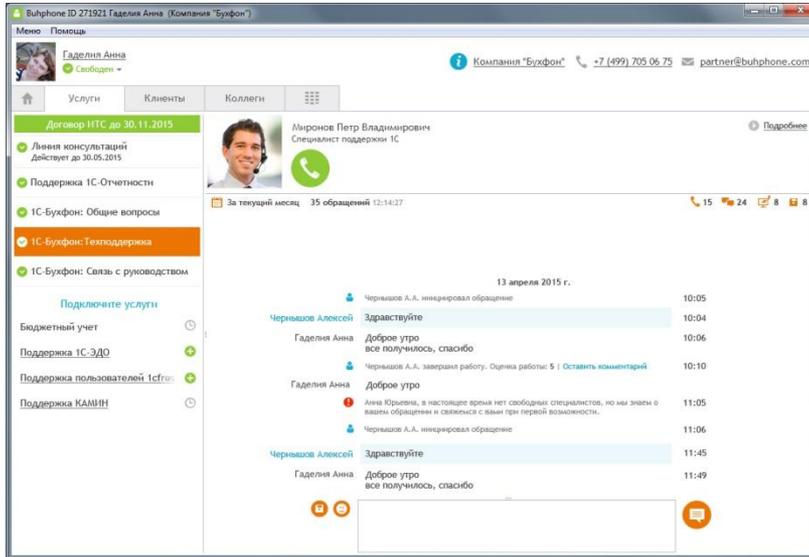
Смотрите отзывы на сайте www.buhphone.com

■ Подключение клиентов за 2 года



Мы хотим сделать 1С-Бухфон доступным каждому пользователю 1С

Некоторые планы 1С-Бухфон



Расширение сценариев применения сервиса

Мобилити

Кроссплатформенность

Особенности поддержки корпоративных пользователей 1С

IT служба отвечает за исполнение договора сопровождения пользователей 1С

В крупных компаниях за исполнение договора сопровождения пользователей 1С, как правило, отвечают IT службы.

Если обслуживающая компания применяет 1С-Бухфон для поддержки пользователей, ответственному за договор со стороны клиента будет удобно и выгодно использовать инструменты контроля в 1С-Бухфон.



Анализ потребностей корпоративных клиентов

1

Контроль оказания услуг обслуживающей компанией

Сроки реагирования обслуживающих специалистов на обращения пользователей, время выполнения работ, оценки качества.

2

Монитор активности сотрудников

Как часто пользователи обращаются за поддержкой в обслуживающую компанию (и какие пользователи), сколько времени тратится на решение их вопросов, какой объем услуг реально необходим.

3

Разрешение обратиться в обслуживающую компанию

Если у вас есть внутренние контролеры, согласующие обращения за поддержкой во вне, вы можете организовать акцепт обращений или предоставлять ответ самостоятельно.

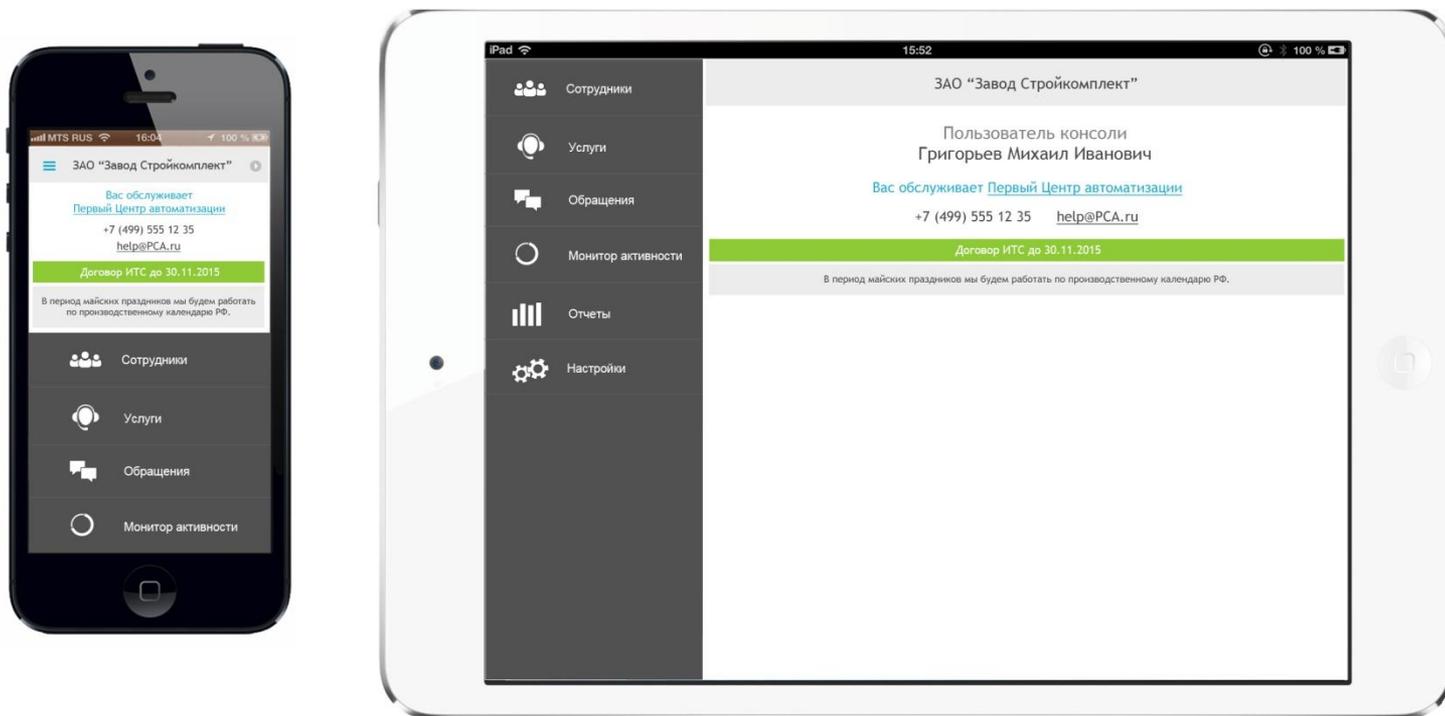
4

Внутренний инсорсинг

Внутренние службы вашей компании (системные администраторы, менеджеры и т.п.), могут предоставлять поддержку пользователей через 1С-Бухфон.

Консоль клиента

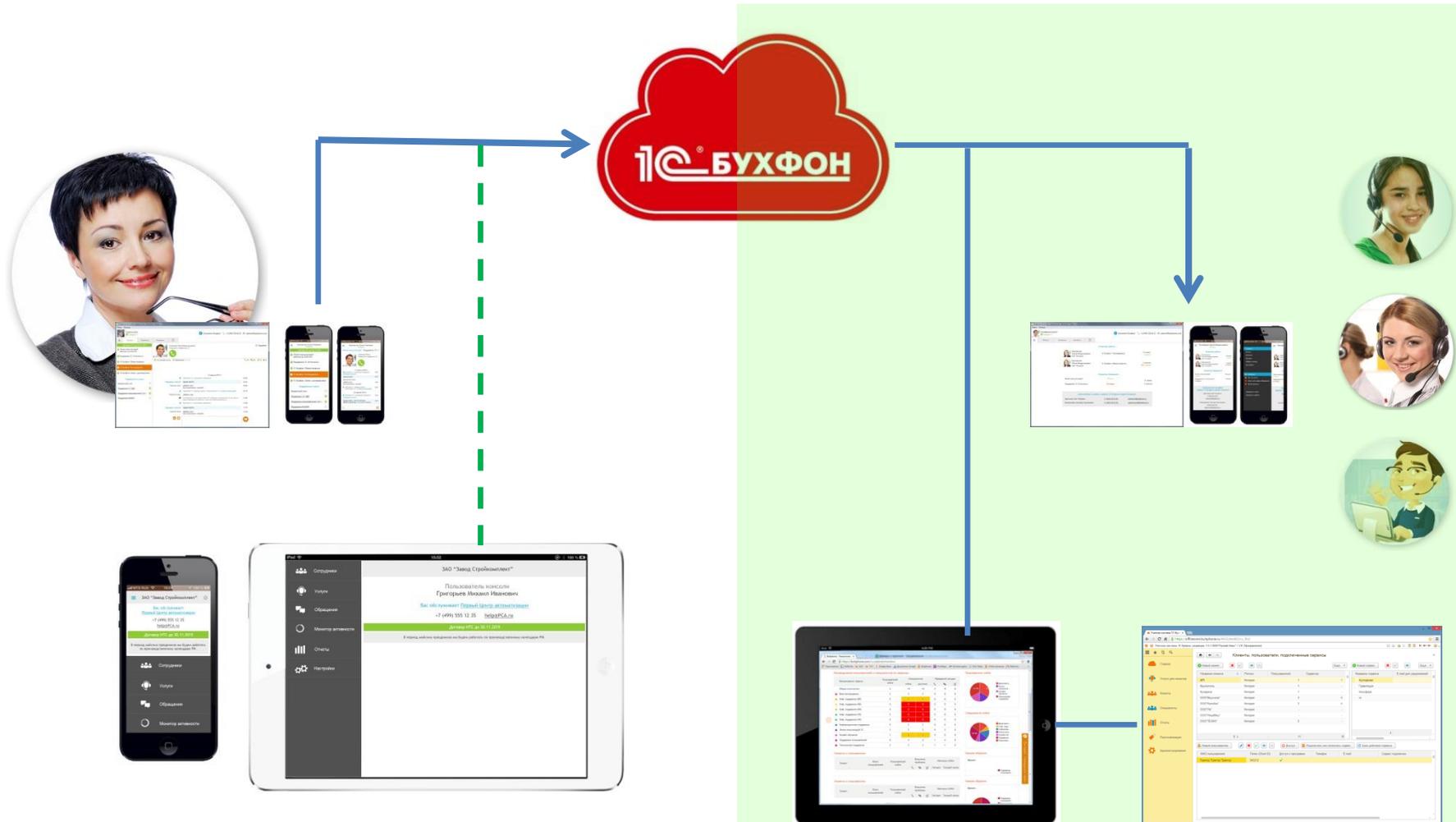
Удобное технологичное решение для ответственных за договор сопровождения



Мобильное приложение iOS и Android
 Доступ к консоли через сайт www.buhphone.com
 API

Место консоли в инфраструктуре 1С-Бухфон

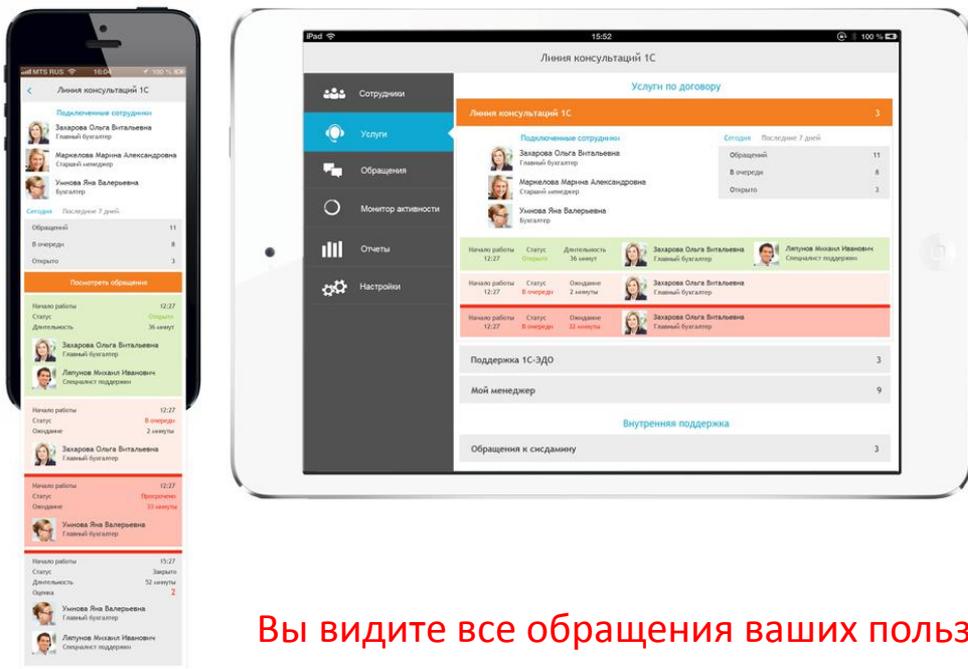
Точка контроля и управления на стороне клиента



Инструменты клиента

Инструменты обслуживающей компании

Контроль соблюдения SLA со стороны обслуживающей компании



Вы видите все обращения ваших пользователей и работу с ними специалистов поддержки, в том числе:

Очередь ожидающих

Время реагирования на обращения пользователей

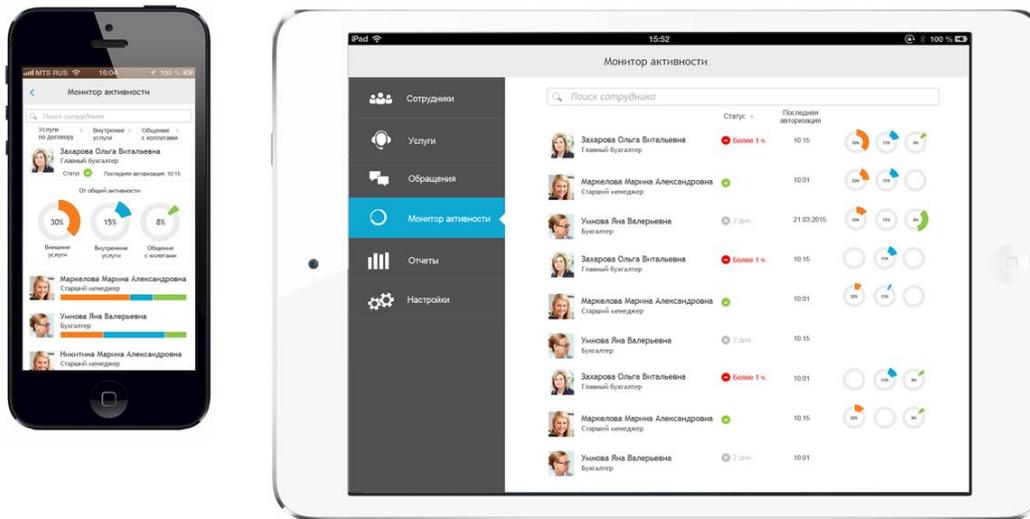
Время выполнения работ

Оценки качества



Позволяет настроить уведомления об отклонении от требований

Монитор активности сотрудников



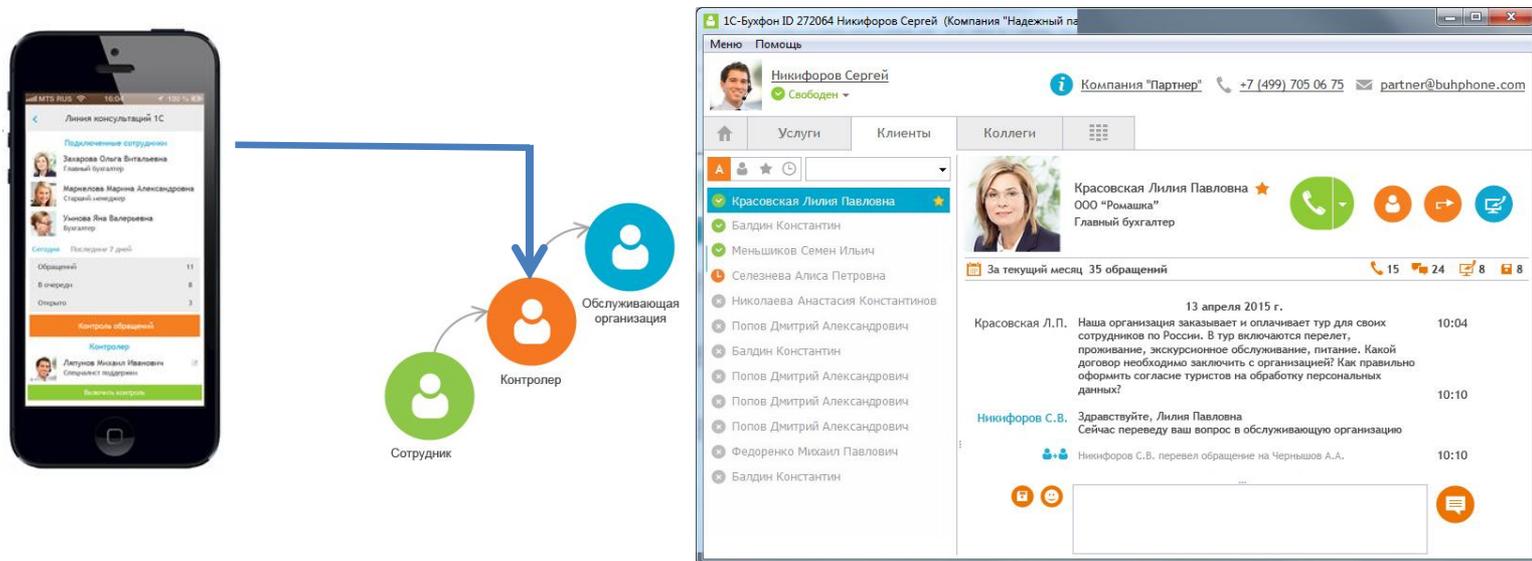
По каждому сотруднику вы видите его активность по обращениям за поддержкой и взаимодействию с коллегами внутри компании

Позволяет анализировать какие пользователи сколько раз (количество, время) прибегают к помощи обслуживающей компании, с которой у вас заключен договор.

2

Позволяет выявлять наиболее затратных пользователей.

Разрешение обратиться в обслуживающую компанию



По предоставляемым услугам вы можете настроить контролеров, которые принимают решение о целесообразности передачи обращения специалистам поддержки

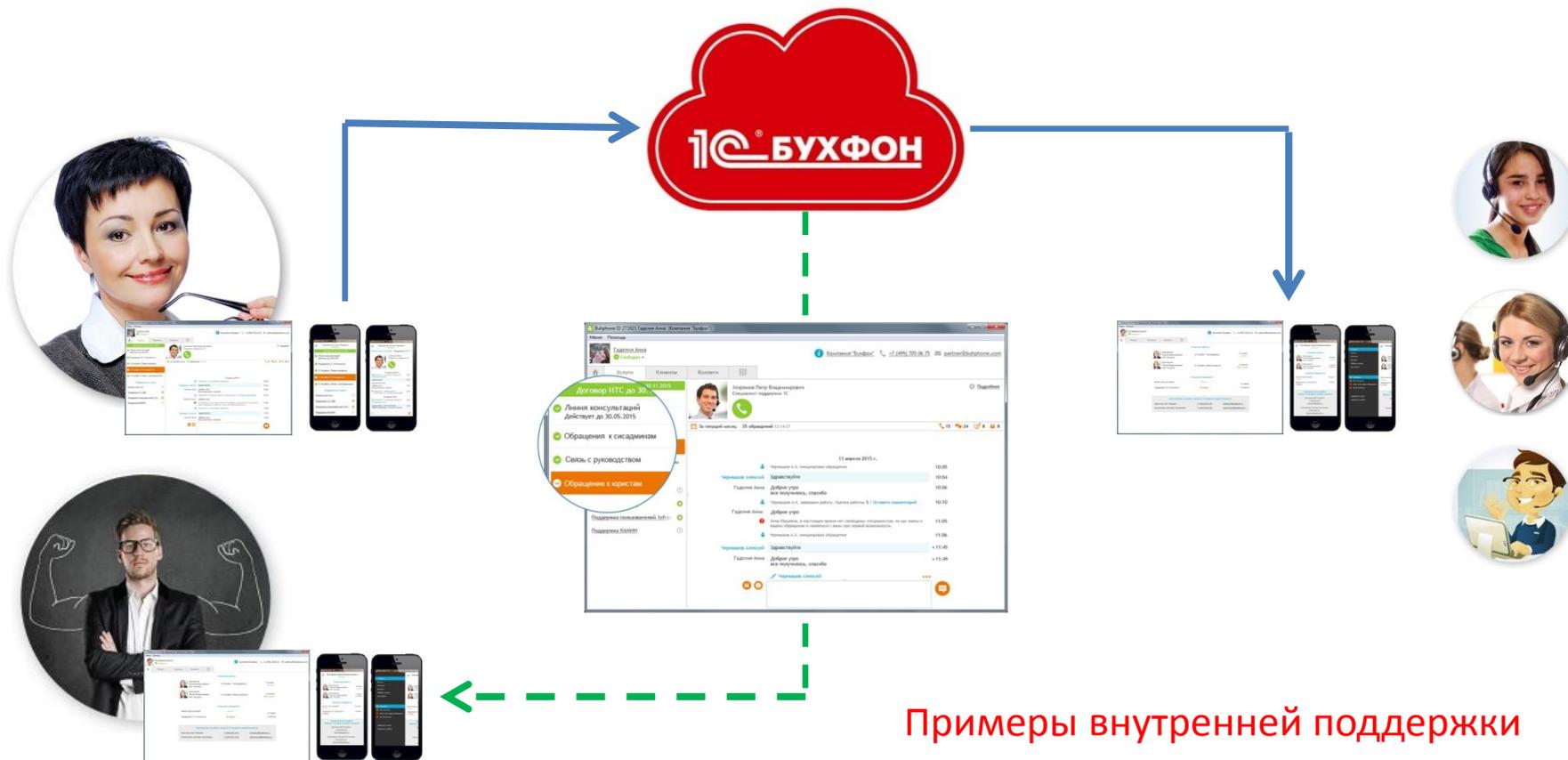
Контролер может предложить пользователю разобраться в своем вопросе самостоятельно, либо предоставить экспертный ответ, либо переадресовать обращение на поддержку.

3

Позволяет экономить деньги и контролировать квалификацию сотрудников.

Организация внутренней поддержки

Единое окно для пользователя в том числе для внутренних обращений



Примеры внутренней поддержки

Обращение к сисадминам

Обращение к юристу

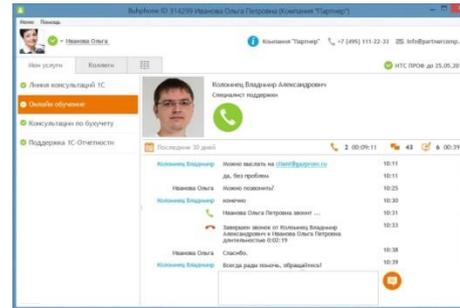
Другие внутренние заказы и т.п.

API

Протокол взаимодействия опубликован на сайте www.buhphone.com



Web сервисы



Named pipe

Готовые интегрированные с 1С-Бухфон решения





1C® БУХФОН

Посетите стенд 1С-Бухфон на вернисаже

Спасибо за внимание!

Чернышов Алексей
Июнь, 2015

1С-Бухфон: Связь с руководством
chernyshov@buhphone.com
+7 965 315 88 11