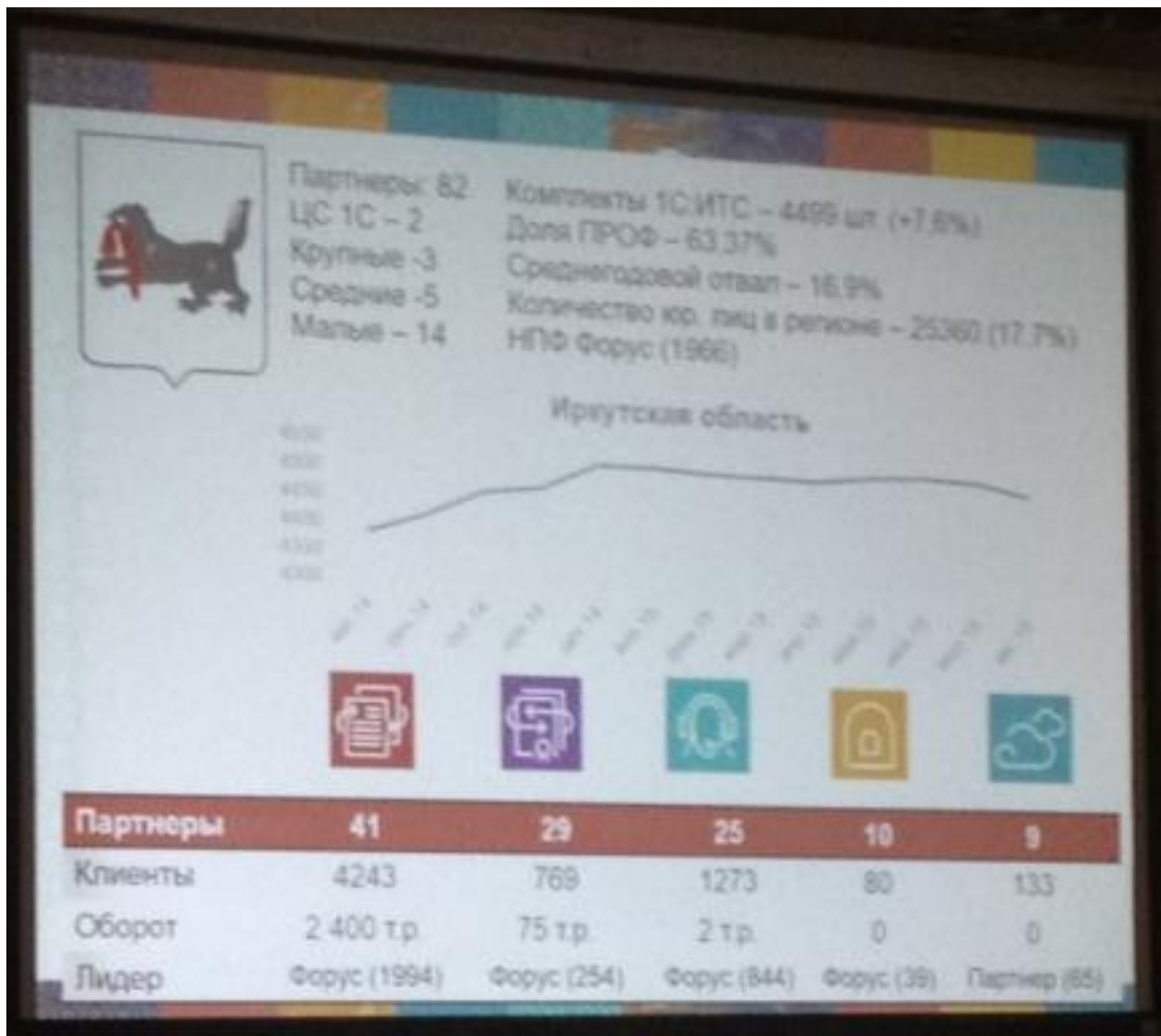




# Опыт использования инфраструктуры Бухфон в компании «Форус»

Денисова Валентина,  
руководитель Центра Продаж «Форус»

# Бухфон в «Форус»



# История развития Бухфон в компании «Форус»



2013 – изучение продукта, первые клиенты;



2014 – интеграция, процессы, массовые установки;



2015 – дополнительные сервисы.

# Этап 1. Первые шаги 2013 год



1. Выделен ответственный за развитие Бухфон;
2. Сотрудником пройдена аттестация по внедрению, поддержке и продвижению Бухфон;
3. Программа установлена двум категориям клиентов (15-20 пользователей):
  - Наиболее лояльным;
  - Наиболее требовательным;
4. По 1-2 специалиста каждого направления на линии.

# Этап 2. Внедрение



1. Установки в рамках сервисных выездов по ИТС;
2. Все специалисты работают в Бухфон;
3. Обязательная аттестация специалистов технической поддержки
4. Интеграция с нашей телефонией и учетными системами.

# Немного об интеграции

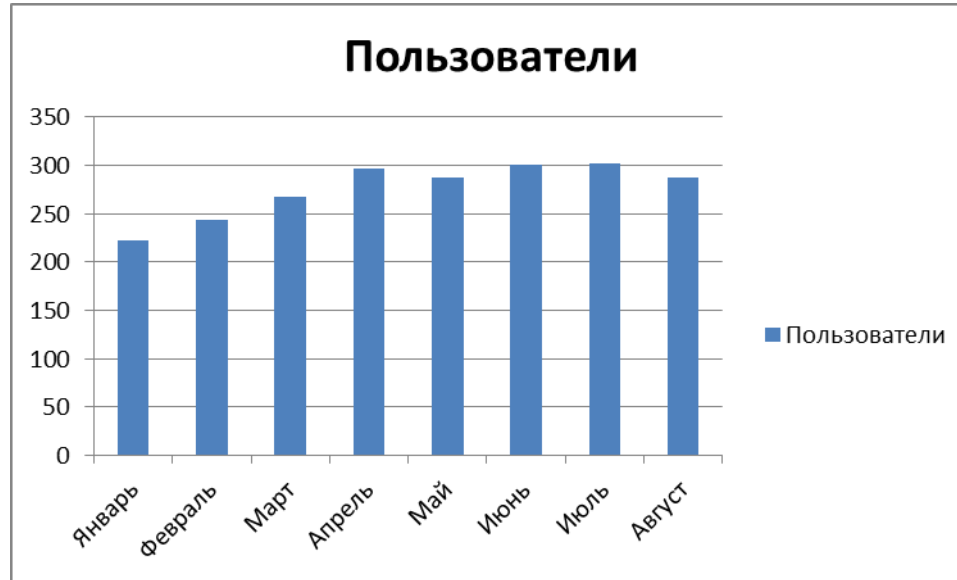
## Ситуация:

В компании «Форус» работает своя телефония (на Asterisk) и свой клиент телефонии. Когда сотрудникам установили Бухфон – возникла проблема синхронизации статусов.

## Решение:

программа для синхронизации статусов на Delphi, через API клиентской программы Бухфон (программа проверяет статус специалиста в Asterisk и принудительно меняет статус в Бухфоне).

# Текущее состояние использования Бухфон



Статистика по количеству активных пользователей

Как правило, клиенты обращаются с вопросами, преимущественно, при помощи чата. Мы постарались провести анализ и выяснить, почему не пользуются популярностью гарнитуры.

# Требования к гарнитурам клиента

1. Относительная дешевизна;
2. «Не портит прическу» (в идеале – цепляется на ухо);
3. Провод более 1,5 метров (еще лучше – беспроводная);
4. Достойное качество звука;
5. Динамик и микрофон расположены достаточно далеко, чтобы консультант не слышал сам себя.



# Этап 3. Текущее

1. Установки пользователям Фреш в рамках консультаций;
2. Выделен ответственный за техническую поддержку Бухфон;
3. Новые сервисы для партнеров.



# Оценки клиентов

Одна из недавних возможностей Бухфон – уведомление при низкой оценке работ.

Активно используем, менеджер созванивается с клиентом.

## Особенность:

Многие клиенты привыкли к структуре оценок 5-4-3-2-1. Вот, например, как она выглядит в одноклассниках (а бухгалтера там бывают часто).



В Бухфоне оценки ставятся «снизу-вверх»: 1-2-3-4-5 (в виде звезд).

Оценка работы: ★★★★★

Так что будьте готовы к низким оценкам.

# Услуги вендоров

Еще одна из недавних возможностей – подключение специалисту услуг вендоров – вторая линия поддержки.

Обязательно подключите своим специалистам:

- Техподдержку Бухфон;
- Поддержку fresh;
- Поддержку по сервисам 1С (облачный архив, ЭДО);
- Поддержку по отраслевым конфигурациям (Айлант, ВДГБ).

# Возможности для партнера



Персонализация



E-mail рассылки



Online монитор



API



Запись разговоров



Витрина

# Персонализация

- Название компании в заголовке программы;
- Управление стартовыми заставками – новые услуги, акции, приглашение на семинары (единый семинар 1С);
- Статистика по показам и переходам, настройка длительности показа.



**Бесплатная  
дегустиация  
на 14 дней**

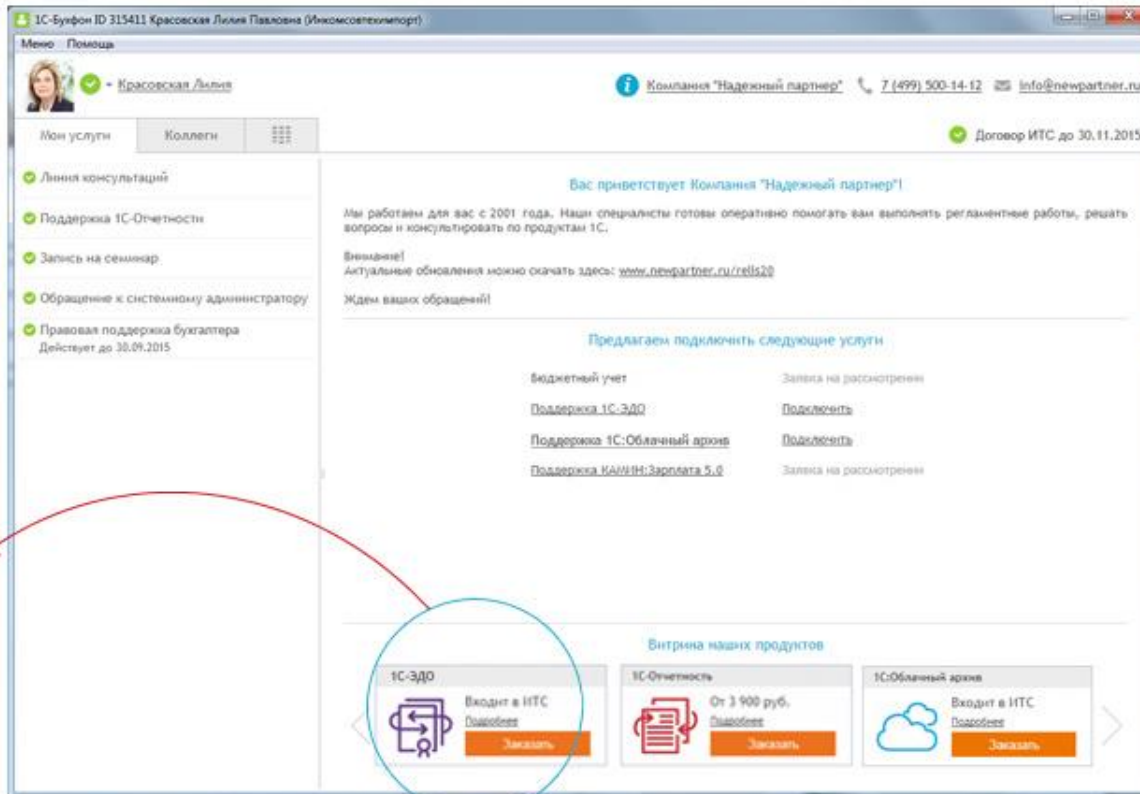
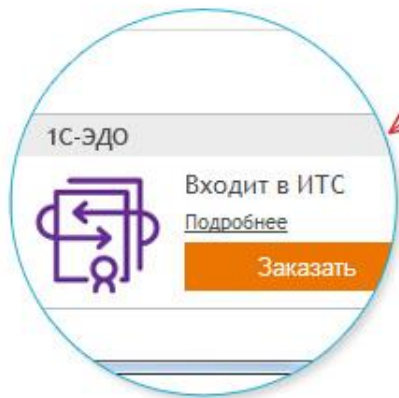
# Онлайн-монитор

1. Мониторинг обращений от клиентов «в работе»;
2. Мониторинг специалистов;
3. Календарь событий (истекает ИТС, день рождения пользователя).



# Что дальше?

Витрина продуктов



# Что дальше?

## Витрина продуктов

Вт 12.05.2015 17:19



Autoits. Don't reply. <autoits@1c.ru>

Продвижение сервисов ИТС с помощью 1С-Бухфон

Кому ■ Денисова Валентина

**i** Мы удалили дополнительные разрывы строк в сообщении.

Уважаемые партнеры!

С 13 мая 2015 года начинается кампания для российских пользователей по продвижению сервисов ИТС через услуги по поддержке этих сервисов с применением технологии 1С-Бухфон.

Для всех клиентов в России будет размещена специальная стартовая заставка программы [https://buhphone.com/media/uploads/images/services\\_its.gif](https://buhphone.com/media/uploads/images/services_its.gif)  
При клике на стартовую заставку будет осуществляться переход на страницу <https://buhphone.com/servicessupport/>

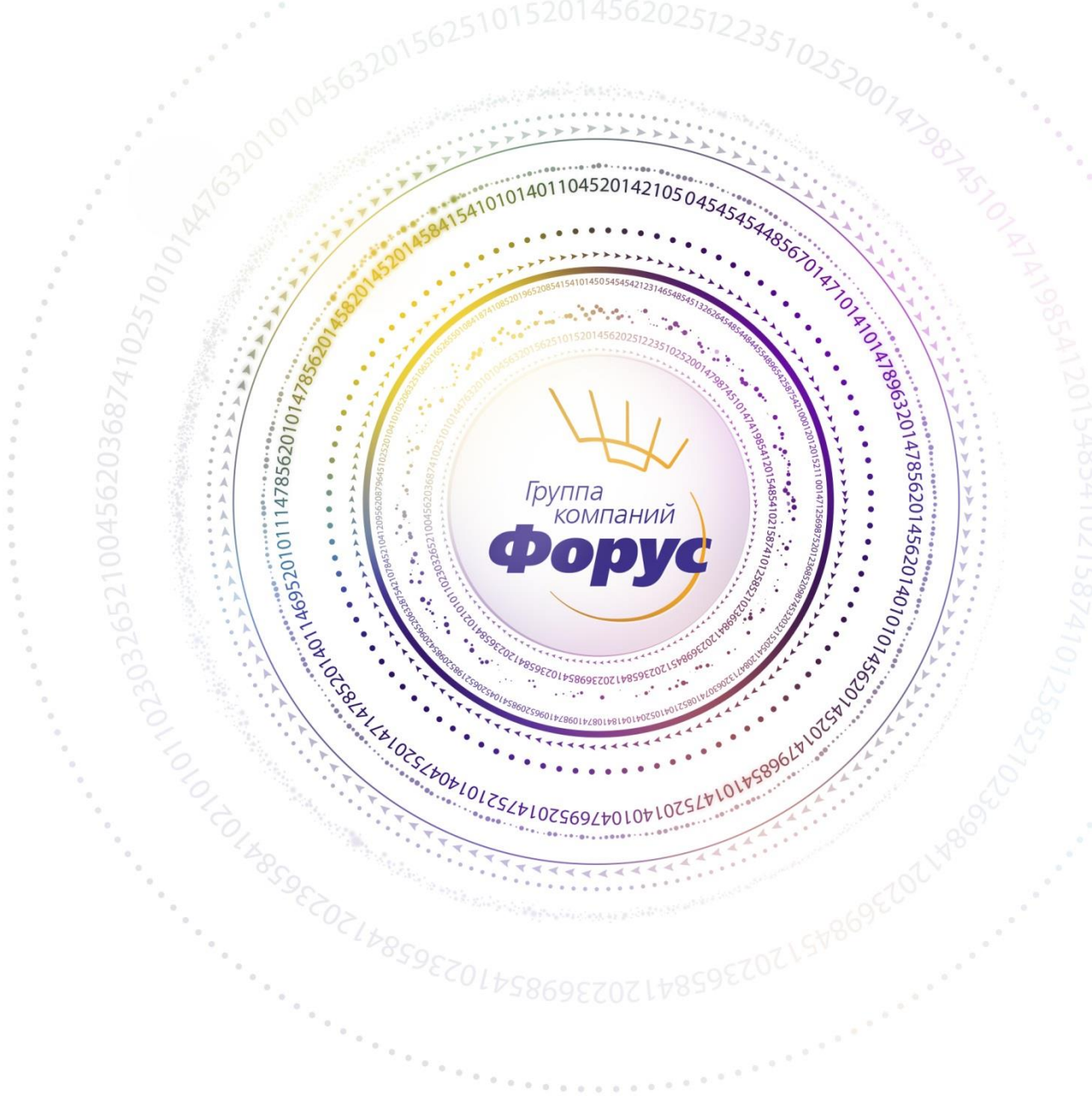
Компания «Бухфон» выполнила следующие подготовительные мероприятия:

- В функционале Витрина <https://buhphone.com/showcase/> с 13.05.2015г. будут размещены сервисы 1С-Отчетность, 1С-ЭДО, 1С:Облачный архив и 1С:Линк и включены показы этих продуктов для всех клиентов. Заявки от клиентов на подключение сервисов будут доставляться каждому партнеру в личный кабинет в «облаке» 1С-Бухфон.
- Поддержка сервисов 1С-Отчетность, 1С-ЭДО и 1С:Облачный архив производится через 1С-Бухфон операторами (вендорами) соответствующих сервисов по услугам «Поддержка 1С-Отчетности», «Поддержка 1С-ЭДО» и «Поддержка 1С:Облачный архив» соответственно. С 13 мая услуги по поддержке этих сервисов будут подключены всем партнерам, а в настройках услуг будет установлен флаг «Предлагать услугу в программе клиента». Партнеры, получившие доступ к 1С-Бухфон после 13 мая, могут воспользоваться инструкциями по самостоятельному подключению сервисов <https://buhphone.com/vendor/#3>
- Специалисты вендоров 1С-Отчетность, 1С-ЭДО и 1С:Облачный архив прошли обучение по работе в 1С-Бухфон и применяют рекомендации разработчика по работе с обращениями [https://buhphone.com/media/uploads/documents/support\\_recommendation.pdf](https://buhphone.com/media/uploads/documents/support_recommendation.pdf)

Тем партнерам, кто нерегулярно работает в личном кабинете «облака» 1С-Бухфон, настоятельно рекомендуем настроить e-mail уведомление в разделе «Заявки» и оперативно обрабатывать заявки от клиентов - подключать клиентам сервисы 1С-Отчетность, 1С-ЭДО, 1С:Облачный архив, 1С:Линк и услуги «Поддержка 1С-Отчетности», «Поддержка 1С-ЭДО» и «Поддержка 1С:Облачный архив». Следуйте рекомендациям по работе с заявками [https://buhphone.com/media/uploads/documents/work\\_with\\_applications.pdf](https://buhphone.com/media/uploads/documents/work_with_applications.pdf)



Спасибо за внимание!



+79021700057



[vdens@forus.ru](mailto:vdens@forus.ru)