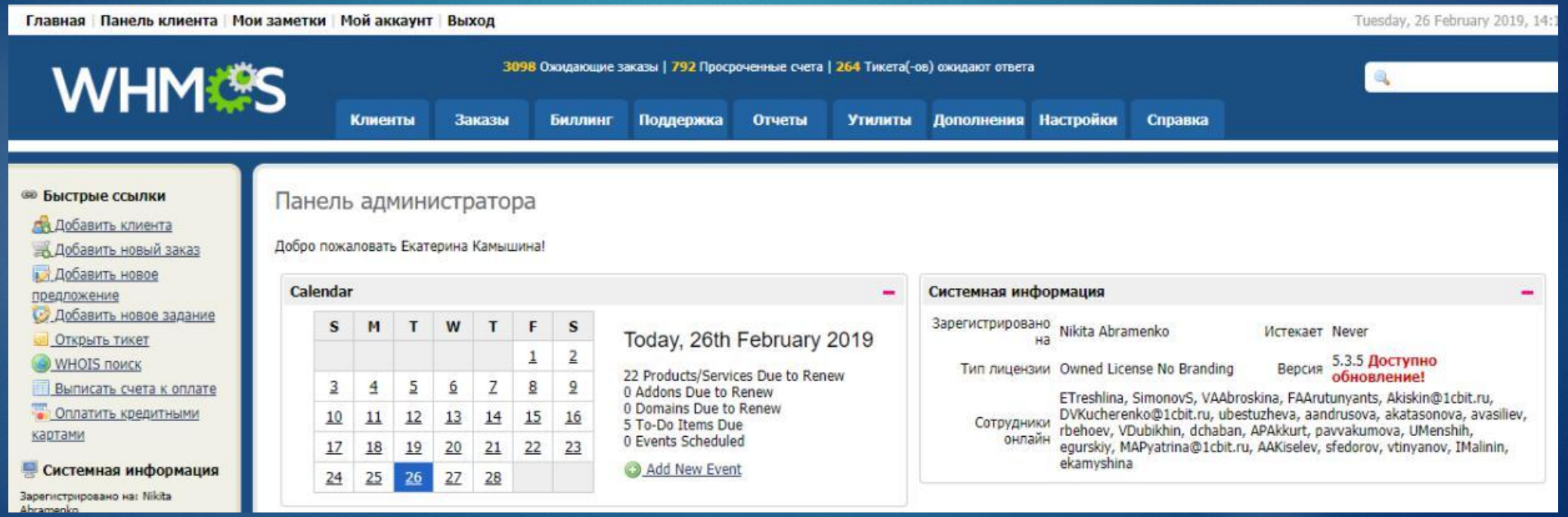
Биллинг

СОЗДАНИЕ КЛИЕНТОВ, ФОРМИРОВАНИЕ СЧЕТА, ТИКЕТЫ, КОНТРОЛЬ КЛИЕНТОВ



Что такое Биллинг?

- Биллинг - программа, для учета и контроля взаимодействия с клиентами, а также между сотрудниками отделов офиса Лайв Технологии.
- Все письма от клиентов, приходящие на почту ok@bit-live.ru, автоматически становятся заявками – «тикетами».
- По регламенту отработка тикета составляет не более 2-х часов! Каждый тикет можно перенаправлять в разные отделы и на определенного сотрудника.

Создание клиента

- Как правило клиентов заводят менеджеры по продажам, в дальнейшем после оплаты клиента переводят на сопровождение и присваивают персонального менеджера.
- В разделе КЛИЕНТЫ - Добавить клиента. Каждому клиенту присваивается id (порядковый номер, с помощью которого идентифицируем пользователя). Id клиент может обнаружить на рабочем столе облака, нажав на пуск –имя пользователя, также ярлык для входа подписан.

ВАЖНО – электронная почта является основным контактом, повторяться с эл. адресами других id она не должна! Все изменения: удаление базы, информация о сбросе/создании нового пароля, смена контактов и пр. – принимаются только с эл.почты, указанной в профиле.

Имя		Основной адрес	
Фамилия		Дополнительный адрес	(необязательно)
Название компании	(необязательно)	Город	
Email адрес		Область/регион	
Пароль		Индекс	
Секретный вопрос	Нет	Страна	Russian Federation
Секретный ответ		Номер телефона	
Штраф за просрочку	Не штрафовать за просрочку	Способ оплаты	Выбрать для смены настроек по умолчанию
Уведомления о просрочке	Не отправлять уведомлений о просрочке	Платежный контакт	По умолчанию
Без налога	Не облагать счета налогом	Язык	По умолчанию
Разделять счета	Создавать отдельные счета для разных услуг	Статус	Активный
Запретить оплату кредитной картой	Запретить автоматическую оплату кредитной картой	Валюта	RUB
Кредитный баланс		Клиентская группа	Нет
ИНН		ЛИД	
КПП		Менеджер продаж ЛАЙВ	Нет
Форма собственности лицензий 1С	Неизвестно	ИТС	
Код контрагента в Юнион		Почтовый адрес	
НЕ ОТКЛЮЧАТЬ автоматическим отключатором		Рег.номер	
Какой офис привел этого клиента		Логин на portal.1c.ru	
Менеджер приведший клиента		Пароль на portal.1c.ru	
Какой отдел привел этого клиента		Добросовестный плательщик	
Наличие опции "1С Отчетность"		Наличие опции "1С Контрагент"	
Наличие опции "1С ЭДО"	Отсутствует	Восстановление	
Казахстан оплачено до		utm-метки	
Админ. примечания			

- Не отмеченные пункты также заполняются при получении дополнительной информации (например: использование сервисов Отчетность, Эдо, Контрагент.

  Админ. Примечания - графа для передачи дополнительной полезной информации о клиенте между сотрудниками.

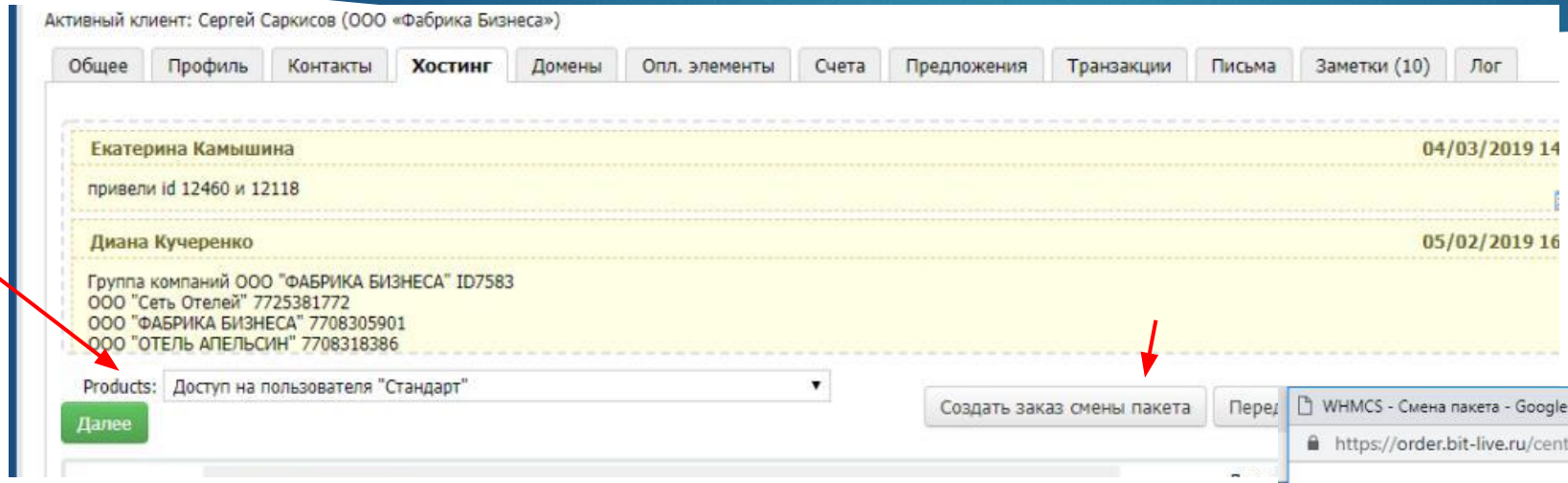
- Код карточки в Юнионе обязательно должен быть верным, чтобы корректно выгружались все счета, а в дальнейшем были выписаны реализации.

Профиль клиента. Хостинг и добавление продуктов

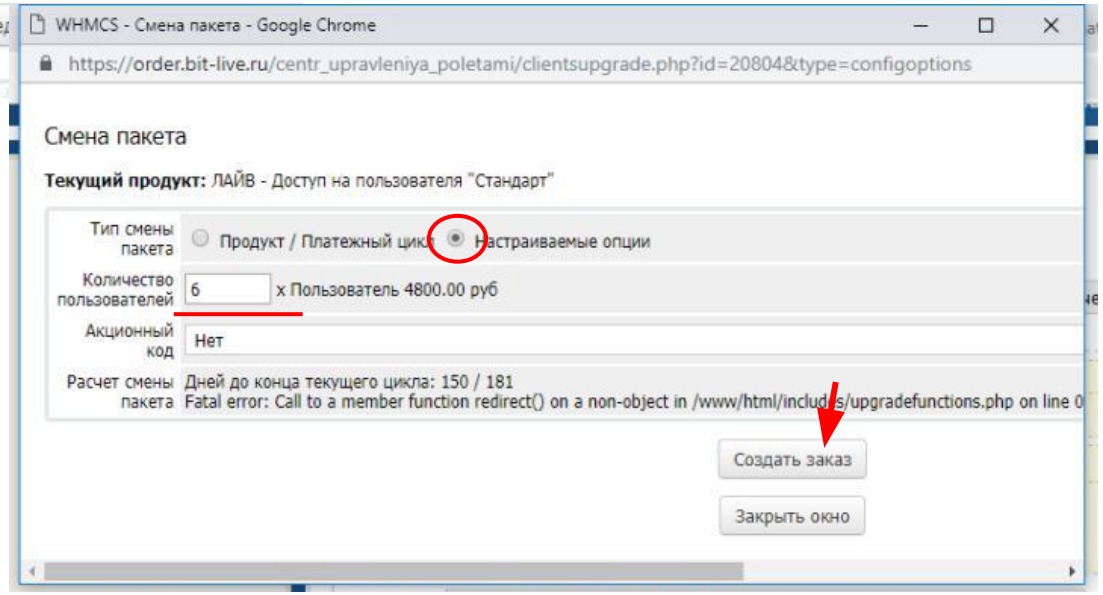
- В профиле клиента отображается основная информация, также внизу отображается список всех продуктов, которые приобрел клиент. По ним мы определяем на хостинге клиент или на аренде, приобретал ли дополнительные сервисы в нашем офисе и прочие услуги.
  Продукты в списке дублироваться не должны! Если нам необходимо увеличить в кол-ве уже подключенную услугу, то все изменения производятся в хостинге.
  В том случае если же продукт отсутствует в перечне, то добавляем новый заказ.

☐	21691	Ваш менеджер по облакам: Камышина Екатерина, 8(495)540-5151 доб.2207 - (Без домена)	0.00 руб	Бесплатно	27/03/2018	-	Активный
☐	21063	Час работы администратора - (Без домена)	5900.00 руб	Единожды	26/02/2018	-	Активный
☐	20806	БИТ:Отель 8. ПРОФ - (Без домена)	12711.00 руб	Полугодично	12/02/2018	01/08/2019	Активный
☐	20805	Пакет лицензий 1С в аренду - (Без домена)	16065.00 руб	Полугодично	12/02/2018	01/08/2019	Активный
☐	20804	Доступ на пользователя "Стандарт" - (Без домена)	28560.00 руб	Полугодично	12/02/2018	01/08/2019	Активный

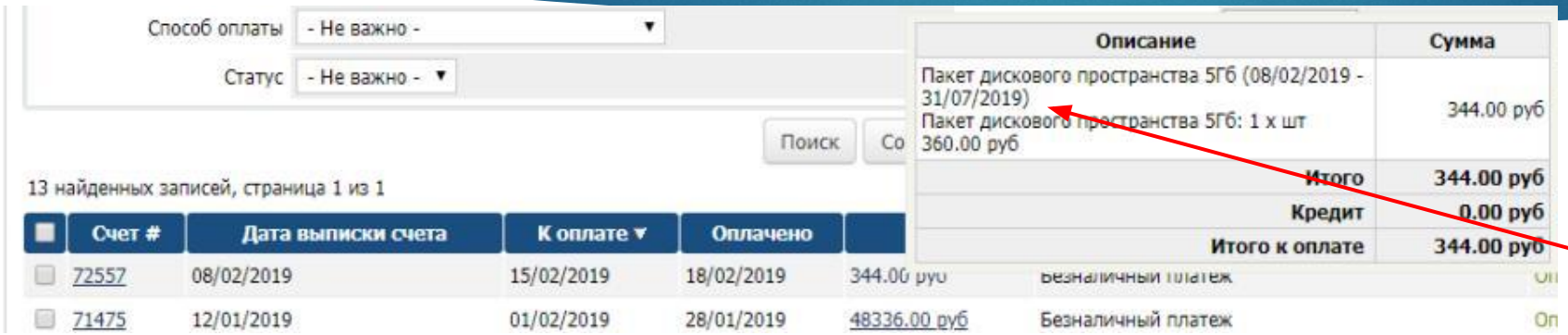
Поступил запрос о добавлении нового пользователя. Перед созданием стираем букву в эл. Почте (также у доп контактов),чтобы клиент не получил не отредактированный. Проваливаемся в «хостинг», выбираем необходимый продукт «Доступ стандарт» - Создать заказ смены пакета. На всплывающем окне выбираем настраиваемые опции и пишем то число пользователей, которое должно быть в итоге в общей сумме.



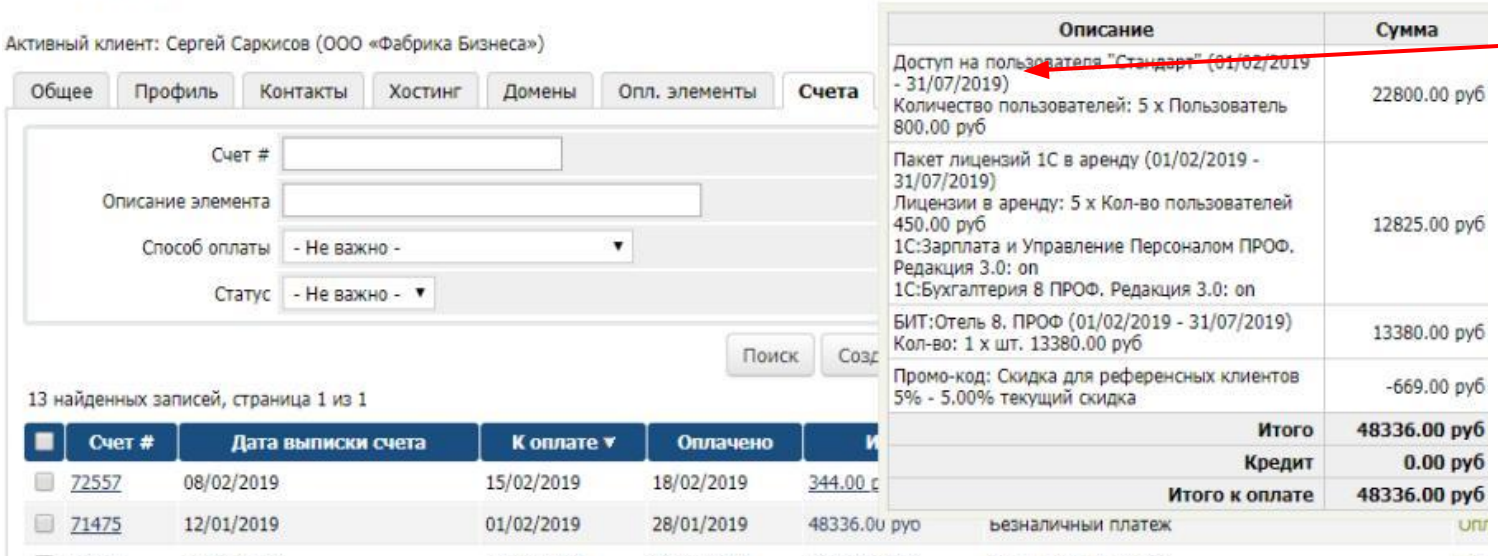
Принимаем созданный заказ и автоматически создается счет.
Как сформируем, выбираем графу в профиле «счета». Крайняя дата в любом дополнительном счете должна соответствовать крайне дате основного счета. Периоды должны совпадать.



- Прежде чем возвращать букву в адрес электронной почты и отправлять счет, редактируем счет. Крайняя дата всегда последнее число месяца (за исключением счетов на сервисы, которые подключаются ровно на год). Вручную пересчитываем сумму.

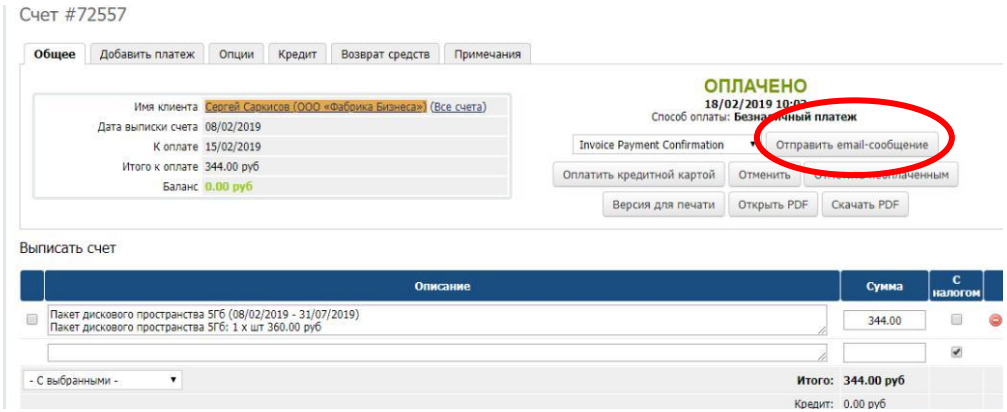


Описание	Сумма
Пакет дискового пространства 5Гб (08/02/2019 - 31/07/2019) Пакет дискового пространства 5Гб: 1 x шт 360.00 руб	344.00 руб
Итого	**344.00 руб**
Кредит	**0.00 руб**
Итого к оплате	**344.00 руб**

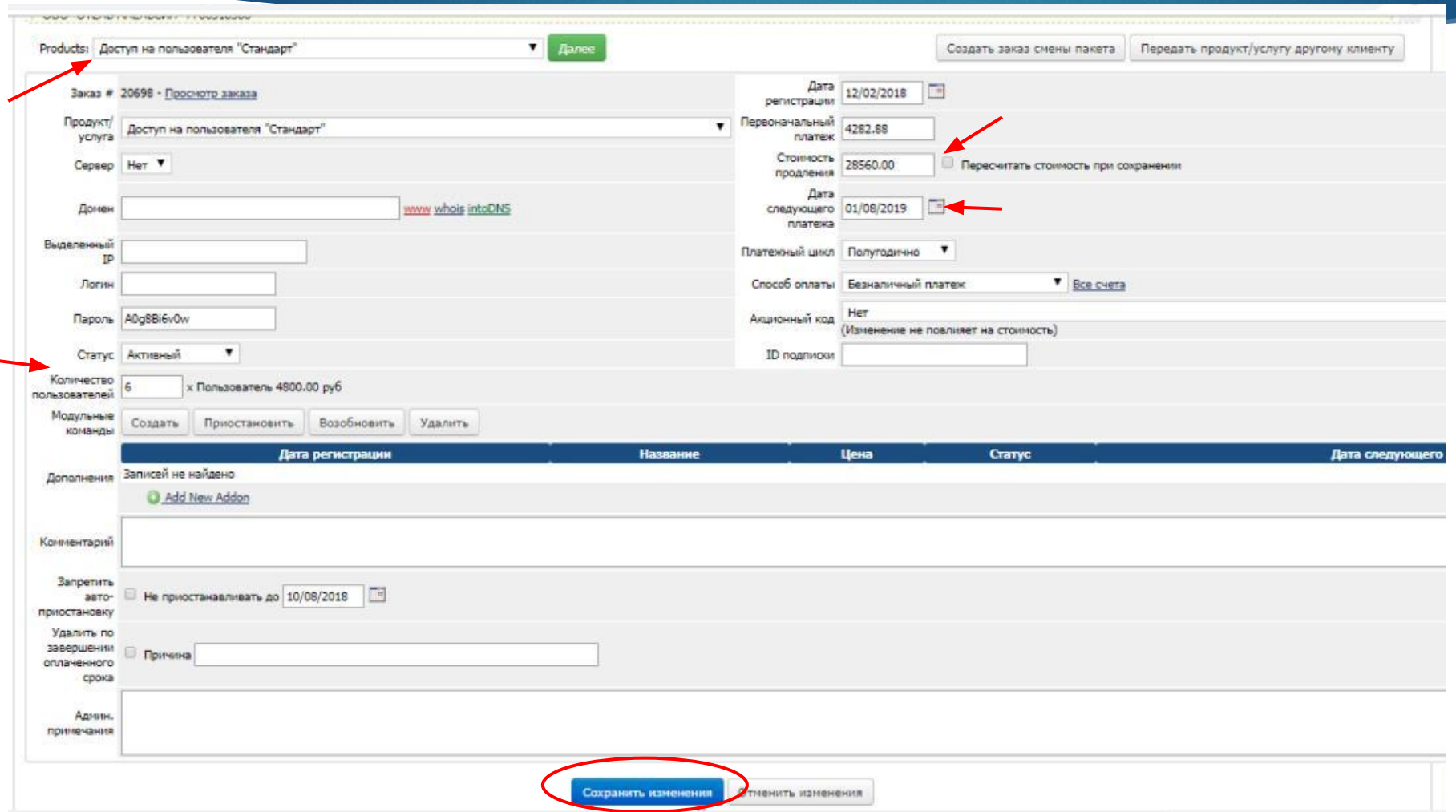


Описание	Сумма
Доступ на пользователя "Стандарт" (01/02/2019 - 31/07/2019) Количество пользователей: 5 x Пользователь 800.00 руб	22800.00 руб
Пакет лицензий 1С в аренду (01/02/2019 - 31/07/2019) Лицензии в аренду: 5 x Кол-во пользователей 450.00 руб 1С:Зарплата и Управление Персоналом ПРОФ. Редакция 3.0: on 1С:Бухгалтерия 8 ПРОФ. Редакция 3.0: on	12825.00 руб
БИТ:Отель 8. ПРОФ (01/02/2019 - 31/07/2019) Кол-во: 1 x шт. 13380.00 руб	13380.00 руб
Промо-код: Скидка для референсных клиентов 5% - 5.00% текущий скидка	-669.00 руб
Итого	**48336.00 руб**
Кредит	**0.00 руб**
Итого к оплате	**48336.00 руб**

После контрольной проверки возвращаем полную запись почты и отправляем счет



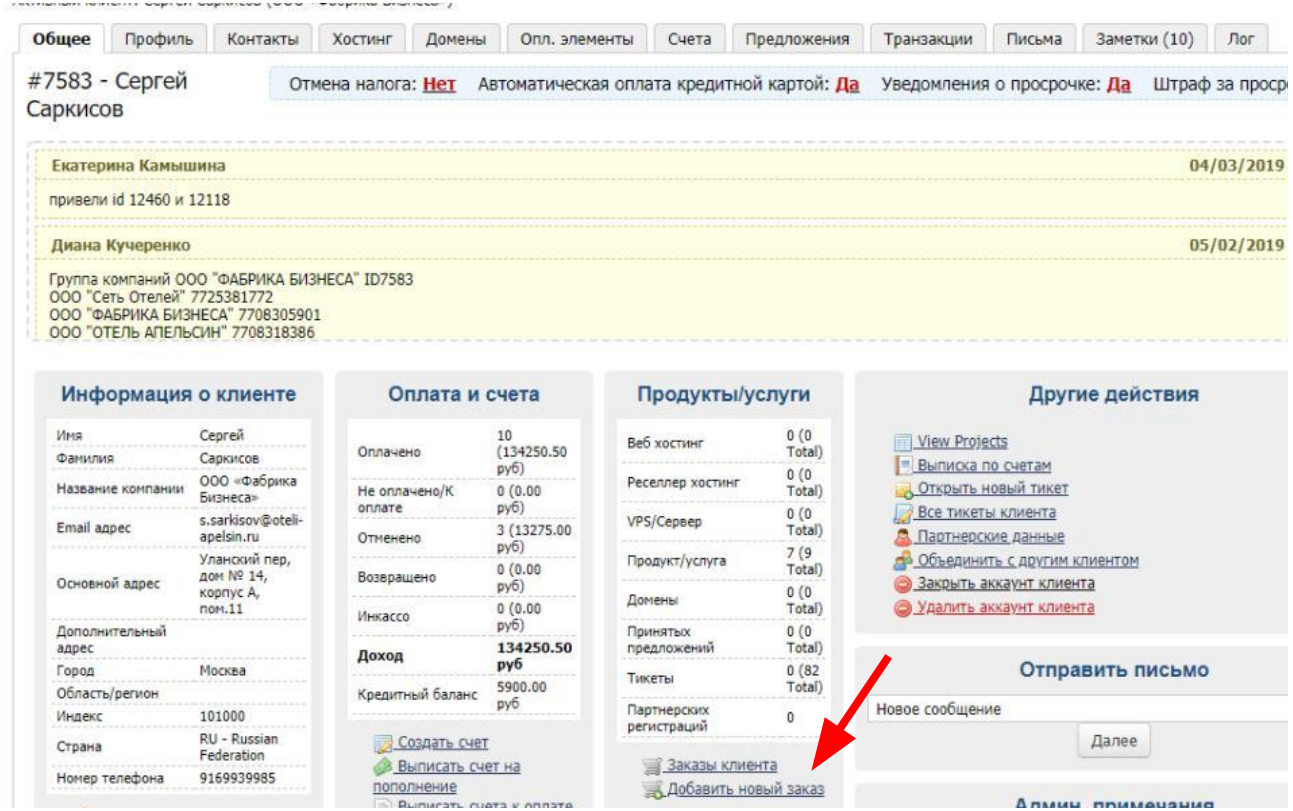
Все дополнительные счета фиксируются для контроля, так как после оплаты выставленного счета повторно заходим раздел «Хостинг» для проверки сумм и дат следующих платежей.



Выбирается продукт, проверяем количество, период на какой срок выписывается и дату следующего платежа. Нажимаем пересчет и сохраняем.

Добавление продукта

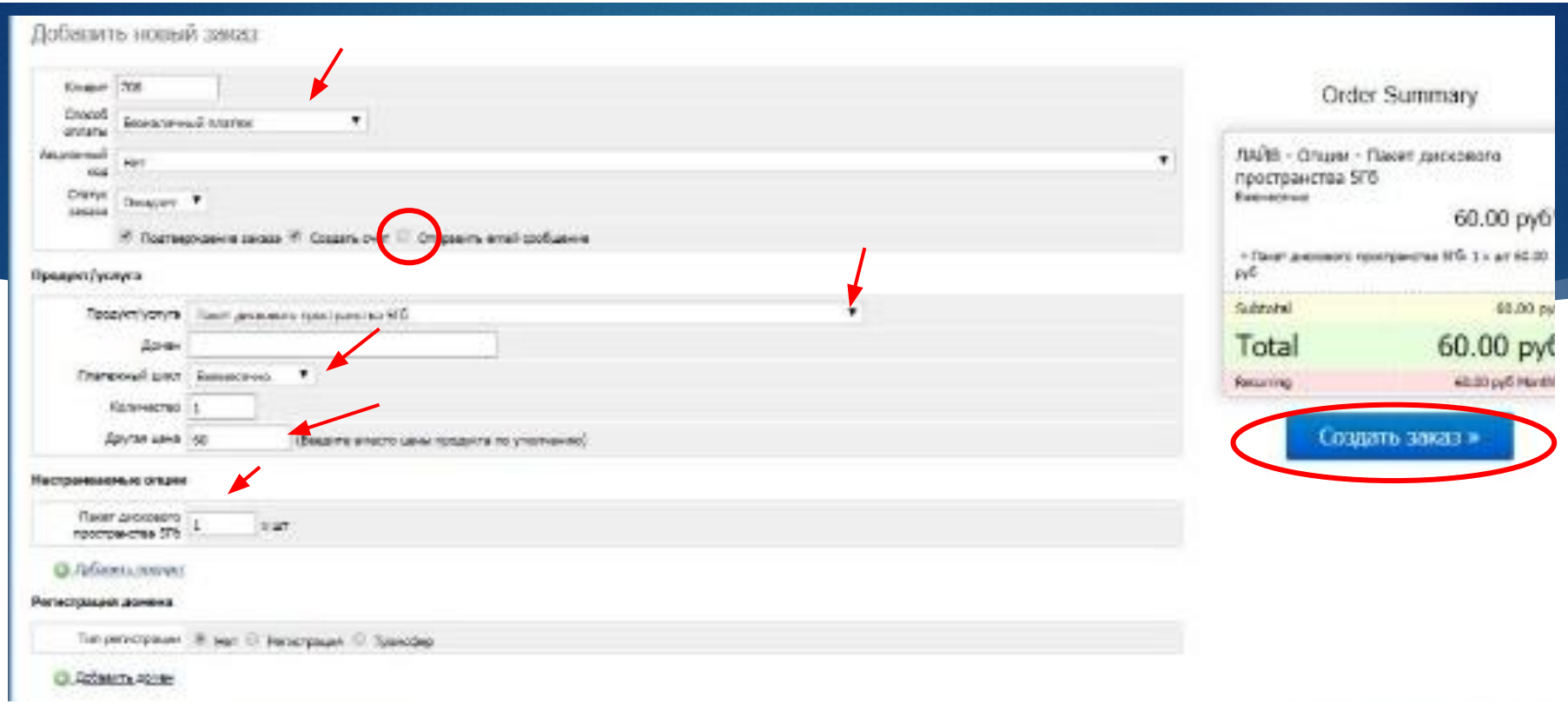
- В профиле находим графу Добавить новый заказ.



Добавляем новый продукт, если он отсутствует в списке! Не допускаем задвоенность. Также стираем букву в эл. Адресе.

ID	Продукт/услуга	Сумма	Платежн цикл
30806	Пакет дискового пространства 5Гб - (Без домена)	60.00 руб	Полугодичн
26763	1С-Отчетность (тариф Полный) - (Без домена)	900.00 руб	Ежегодно
26508	Ваш менеджер по облакам: Бестужева Юлия, 8(495)540-51-51 доб.2221 - (Без домена)	0.00 руб	Бесплатно
25356	Пакет дискового пространства 15Гб - (Без домена)	1026.00 руб	Полугодичн
25355	Доступ на пользователя "Стандарт" - (Без домена)	4560.00 руб	Полугодичн

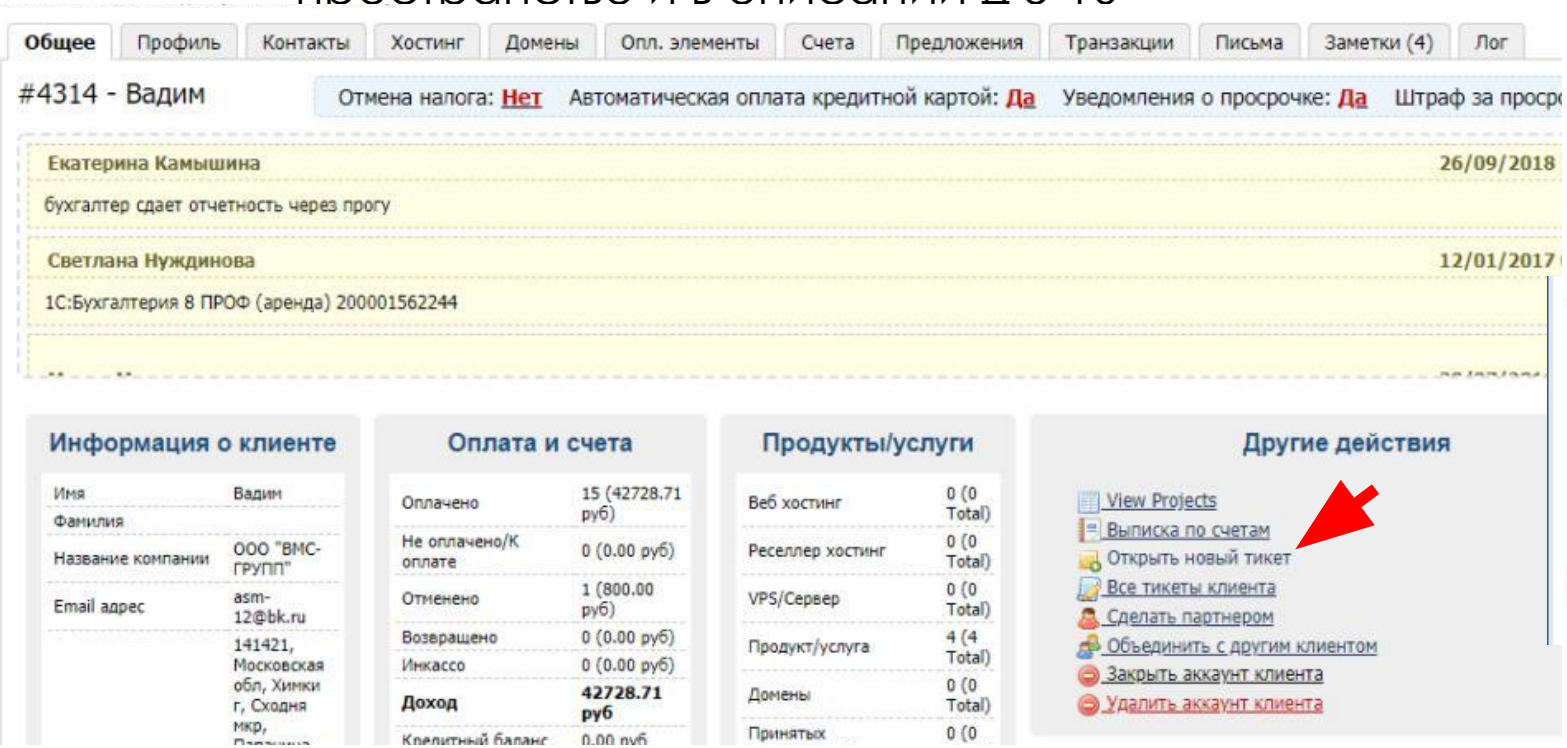
ошибка

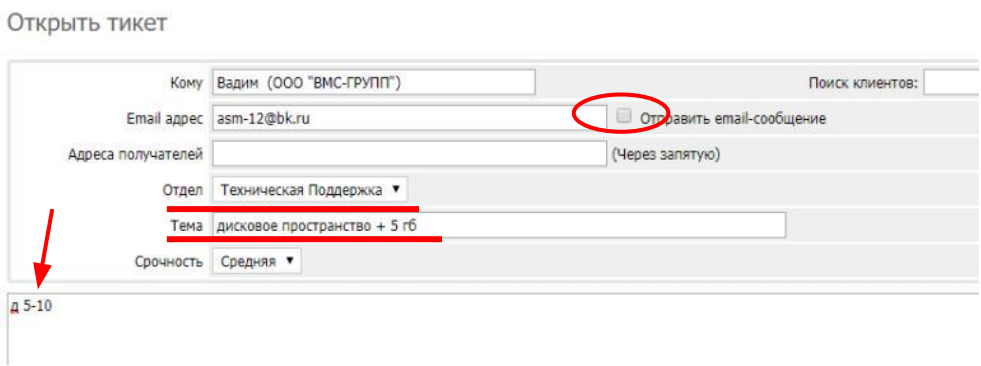


Безналичный платеж стандартные услуги облака. Безналичный платеж (формула ит) – сервисы и работа специалиста.
Галочку Отправить email убираем.
Продукт ищем в списке, указываем период оплаты и стоимость. Количество всегда будет 1, а вот пакет зависит на сколько нам нужно будет увеличить сам продукт.
Создаем заказ – также формируется счет –принимаем – стандартное редактирование счета. После создания счета в Биллинг, создаем счет в Юнионе с тем же номером.

- Пакет дискового пространства всегда добавляется в кол-ве 5Гб, а сам продукт мы уже редактируем в зависимости от запрашиваемого количества. То есть если требуется 15 , то это 5Гб 3 пакета.
После создания и отправки счета открываем тикет на техническую поддержку для расширения.

- Формат передачи информации такой: пишем сколько было и сколько должно стать. Например: в теме пишем дисковое пространство и в описании д 5-10

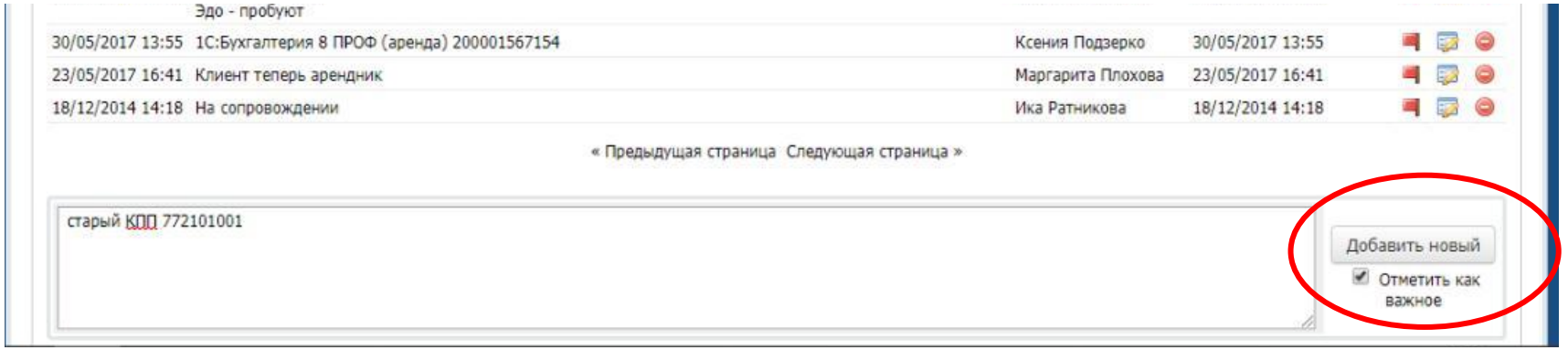




- Первое письмо передача информации. В дальнейшем дополнительные письма будут приходить клиенту в ответ. Для общения с коллегами лучше использовать примечания. После отработки заявки тикет нужно закрыть.

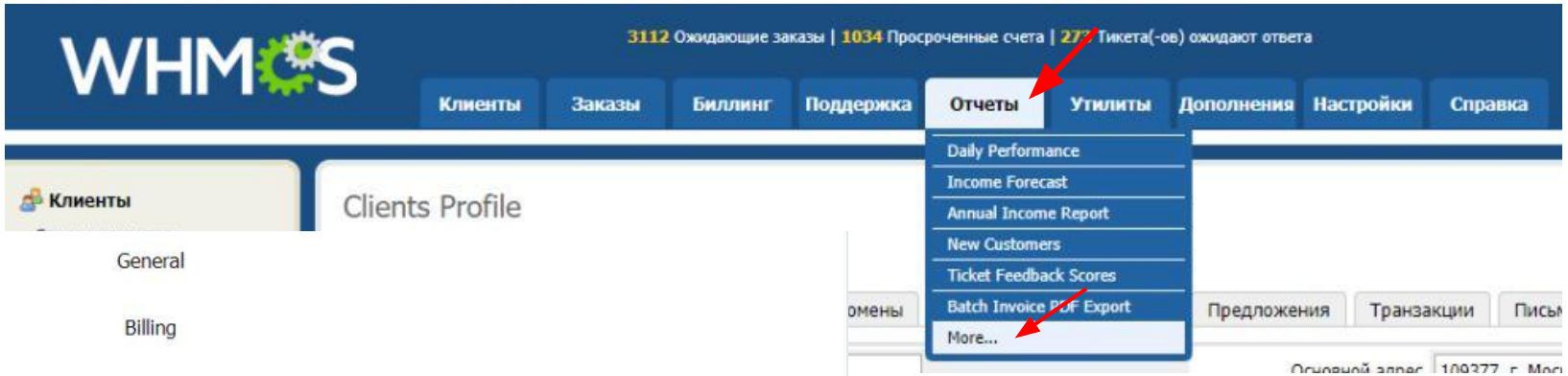
Если клиент в будущем ответит на письмо о закрытии тикета, то данная заявка вновь приобретет статус open и требует новой отработки. Также со всей историей обращений клиента ознакомиться можно, перейдя в раздел «все тикеты» в профиле.

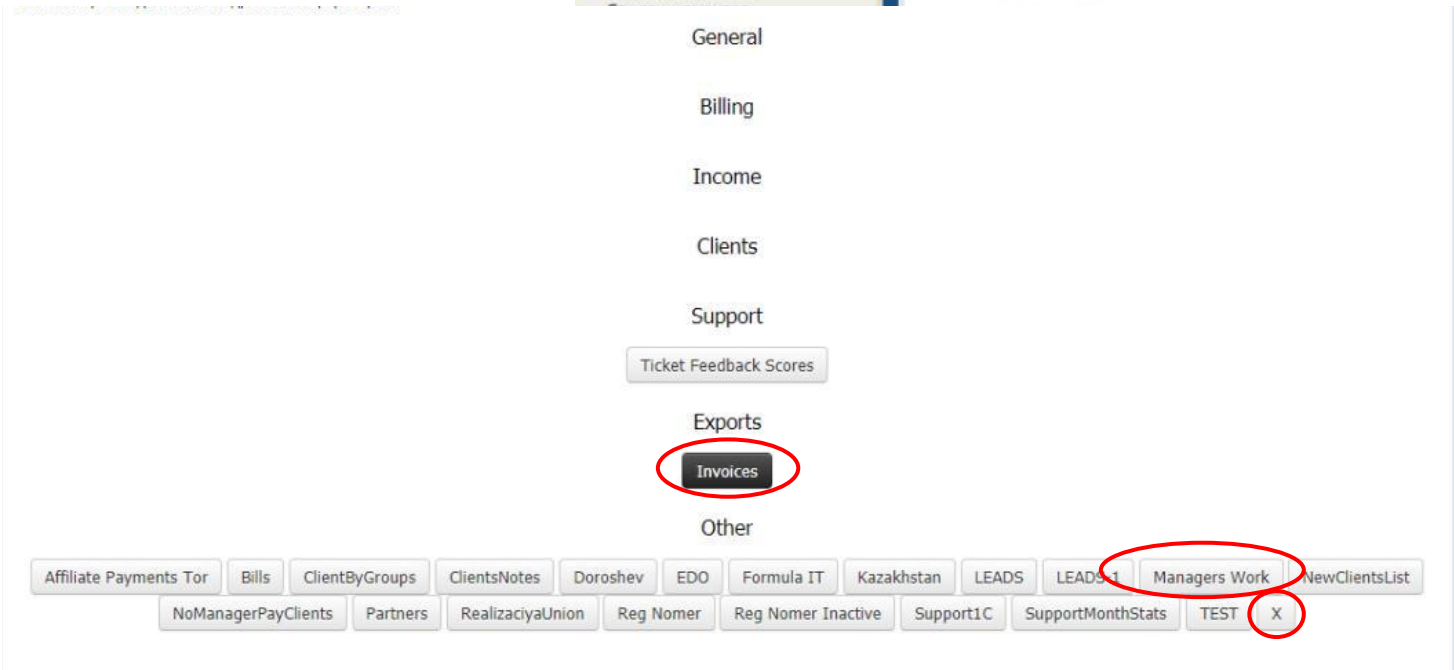
Если в тикетах поступила информация о смене контактов, адреса и тд. То дублируем в заметки. В id в профиле копируем старую информацию и переносим в заметки (обязательно отмечаем как важное), а затем вносим новые данные.



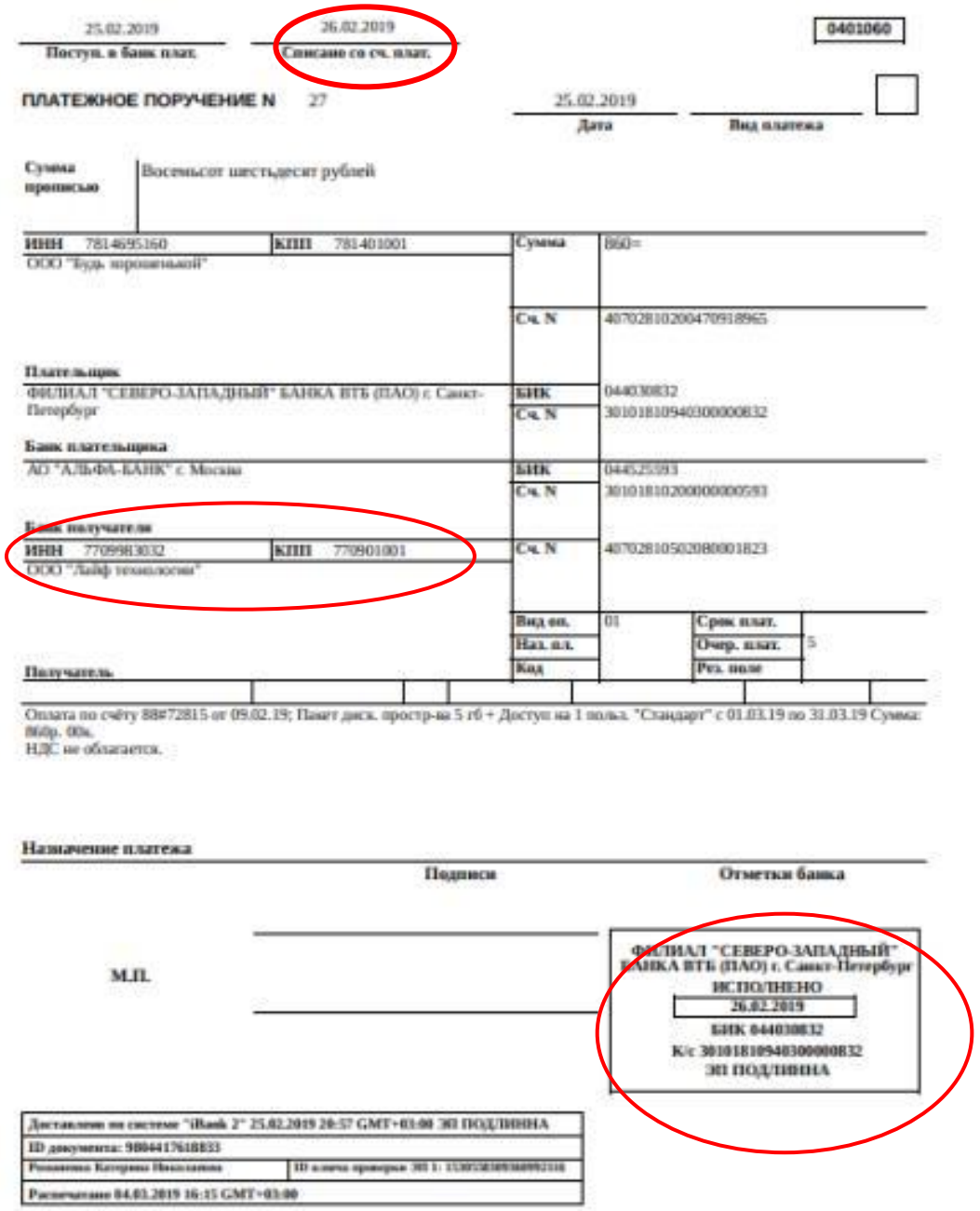
Контроль клиентов

- Каждому менеджеру присвоен ряд клиентов. Для контроля их оплат на продление формируется отчет. Списком выводится перечень должников, либо все клиенты, либо выставленные счета в определенный месяц.
Для формирования списка в шапке Биллинга проваливаемся в «Отчеты» - More





Каждый день платежи поступают и привязываются к счетам, которые отмечаются как оплаченные. Проверить поступление денежных средств можно в Юнионе.

В случае, если клиент прислал платежное поручение с отметкой банка, а она не обнаружена – отправляем платежку с указанием ИНН и кода карточки на bankklient (Критерии проверки платежки указаны на рисунке).

Как только в казначействе обнаружат платеж, его привяжу и соответственно счет будет отмечен оплаченным.