

## Огненная Горячая линия CSN

### Оперативные консультации по Битрикс24

**Корпоративный портал Битрикс24** – сложная программная система, имеющая сотни функций и гибкий интерфейс взаимодействия с пользователем. Ее грамотная настройка требует глубокого знания возможностей системы, компетенций в области управления, системного администрирования, бизнес-планирования, моделирования и автоматизации бизнес-процессов современной компании. Наши специалисты проходят обучение и имеют большой опыт внедрения порталов и автоматизации предприятий различного профиля.

**Сопровождение портала** – это услуга по **консультированию**, обучению, настройке, технической поддержке вашего портала Битрикс24, по развитию его функционала и автоматизации бизнес-процессов. Услуга оказывается на постоянной основе с ежемесячной абонентской платой в соответствии с выбранным тарифным планом.

#### Ваши выгоды от сопровождения портала Битрикс24

- Вы будете уверены в **оптимальной эксплуатации** инструментов для повышения эффективности работы компании, получая рекомендации и регулярные отчеты от нас.
- Вы получите **существенную выгоду в деньгах** при заказе работ по автоматизации бизнес-процессов и доработкам функционала. Экономия до **900 руб.** за час работы специалиста.
- **Администраторы портала** вашей компании **оперативно получают ответы** на вопросы по работе с порталом Битрикс24. **Максимальное время реакции от 5 мин!**
- В итоге вы **максимально увеличите эффективность** своей компании и уменьшите потери времени сотрудников.

#### Перечень услуг, входящих в состав тарифов

- **Оперативные Консультации** по работе портала и его отдельных функций.
- Общие настройки Битрикс24.
- **Настройки** меню, системных функций, политик безопасности.
- Интеграция с **электронной почтой**.
- Подключение и настройки **IP-телефонии и сотовой связи**.
- Настройка **АТС** Битрикс24.
- Настройка **CRM**. Назначение прав доступа. Создание дополнительных полей, статусов лида, типов, стадий сделки.

- Оформление **печатных форм** документов и счетов.
- Создание сайтов и посадочных страниц средствами встроенного конструктора Сайты24.
- Установка и настройка **приложений**.
- **Импорт данных** из различных источников.
- Создание **отчетов CRM**, отчетов по **задачам**.
- Создание **роботов** и **триггеров**.
- Проектирование, разработка и внедрение **бизнес-процессов**.
- Интеграция с сайтом, подключение открытых линий, CRM-форм.
- Создание и проведение **рассылок, СМС-рассылок** и **инфозвонков**.

### Тарифные планы

Наименование тарифного плана	Hot Start	Hot Cloud	Hot Box
Оперативные консультации для любого пользователя вашего портала через сервис «CSN Горячая линия»	20 конс. / мес.	Безлимит	Безлимит
Максимальное время реакции на обращение (мин.)	15	10	5
Включено количество часов работы специалистов в месяц	1	3	6
Отчет о проделанной работе за месяц, включая статистику по обращениям и задачам всех пользователей	-	+	+
Применимо к тарифу:	Проект+ Старт+ CRM+ Задачи+	Команда Компания	Компания Коробочная версия
<b>Стоимость тарифа, руб. в месяц</b>	<b>6 000</b>	<b>11 000</b>	<b>22 000</b>
Стоимость 1 часа работ сверх лимита (руб.)	<b>2 500</b>	<b>2 300</b>	<b>2 100</b>

### Условия поддержки

- Обратиться за консультацией или решением проблемы через сервис **«Горячая линия CSN»** могут администраторы вашего портала непосредственно из своего Битрикс24.
- Согласование объемов и сроков выполнения Задач, до начала выполнения работ производится с ответственным сотрудником со стороны Заказчика.
- Минимальная продолжительность выполнения задачи - 10 минут.
- Возможные тарифные планы определяются вашей **текущей редакцией** сервиса Битрикс24.
- При выполнении работ общей продолжительностью по итогам месяца, выше установленного тарифным планом лимита, взимается дополнительная оплата по предусмотренной тарифным планом цене за один час работы специалиста.
- Неиспользованный остаток часов работы специалиста на следующий месяц **не переносится**.
- Для производства необходимых работ, на всех тарифах будет требоваться создание учетной записи нашего специалиста **с правами администратора** портала, либо приглашение нашей учетной записи в режиме **интегратора**.
- Заявки на работы создаются Заказчиком через **сервис «Горячая линия CSN»** или в **живой ленте Extranet группы на портале csn.bitrix24.ru** и обрабатываются с учетом времени реакции (15, 10 или 5 минут), определенного тарифом сопровождения.
- **Минимальный** период заключения договора - **3 мес.**

### Точки входа и режим обработки обращений

- На портале Заказчика через сервис **«Горячая линия CSN»**
- Рабочая группа Заказчика на портале <https://csn.bitrix24.ru/>
- Прием обращений по телефонам:
  - Москва: +7 (495) 414-35-85
  - Регионы России: +7 (495) 414-35-85
  - Белгород: +7 (4722) 777-033
  - Рязань: +7 (4912) 47-46-42
- Прием обращений через открытую линию CSN на сайте <https://csn.ru>
- Прием обращений производится круглосуточно в автоматическом режиме.
- Выполнение работ производится в рабочие дни с **9-00 до 18-00** по московскому времени.
- Стоимость (объем) срочных работ учитывается по признаку «Важная задача», выставленному Заказчиком на портале, с коэффициентом учета — **1,5**.
- Выполнение работ вне рабочего времени, в выходные и праздничные дни организуется по предварительному обращению Заказчика с согласованием графика,

объема и стоимости.

### Особенности оказания услуг

- **Консультации** по работе портала и его отдельных функций в приоритетном порядке оказываются через сервис «Горячая линия CSN», а также могут оказываться в рабочей группе Заказчика на портале <https://csn.bitrix24.ru/>, по телефону, в офисе CSN.
- **Настройки** портала и другие услуги производятся силами специалистов удаленно под отдельной учетной записью в объеме, определенным тарифным планом по заявкам Заказчика (учет затраченного времени ведется на портале csn.bitrix24.ru).
- Для ряда работ может требоваться подготовка **технического задания**, которое согласовывается с Заказчиком до начала выполнения работ.

### Почему нам доверяют подобные проекты:

- Входим в ТОП-5 интеграторов Битрикс24 Центрального Федерального округа
- Золотой сертифицированный партнер Битрикс24
- Золотой сертифицированный партнер 1С-Битрикс
- Официальный хостинг-партнер 1С-Битрикс
- Участник программы мониторинга качества 1С-Битрикс.
- Имеем опыт внедрения и эксплуатации интернет - ресурсов различного уровня сложности для коммерческих и государственных организаций.
- Сотрудники проходят подготовку и сертификацию по специальным методикам и курсам разработчиков.
- Опыт работы в IT более **20 лет**.

