

17–23 июня
Сочи



8-я международная конференция

1С РЕШЕНИЯ 1С
ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ
КЛИЕНТОВ

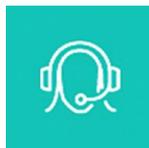
1С-КОННЕКТ

Расширенные функции сервиса

Чернышов Алексей Александрович
Генеральный директор
ООО «БухгалтерФон Сервис»



Что такое 1С-Коннект?



Облачный сервис
Описание на портале сервисов 1С
www.portal.1c.ru



- ✓ **Единое окно поддержки**
- ✓ **Работает отдельно от конфигурации 1С**



1С-Коннект глазами пользователя



Специалисты поддержки

История всех обращений

Консультации **в чате** или голосом

Решение вопроса «на глазах»

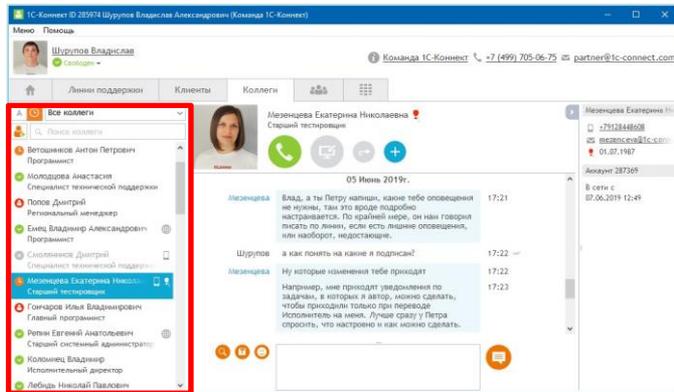
Удаленный доступ встроен в приложение



Монитор исполнения заявок



1С-Коннект глазами пользователя



Список коллег перед глазами

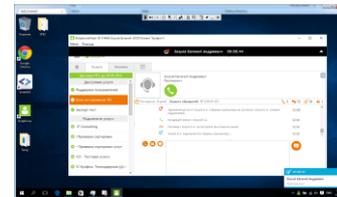
Должности, контактная информация.
Коллеги, группы, поддержка.

Рабочее окружение сотрудника
Должности, контактная информация

Быстрая связь с коллегами
Работа в группах и в проектах, уведомления
по рабочим вопросам



Взаимопомощь
Удаленный доступ встроен в приложение

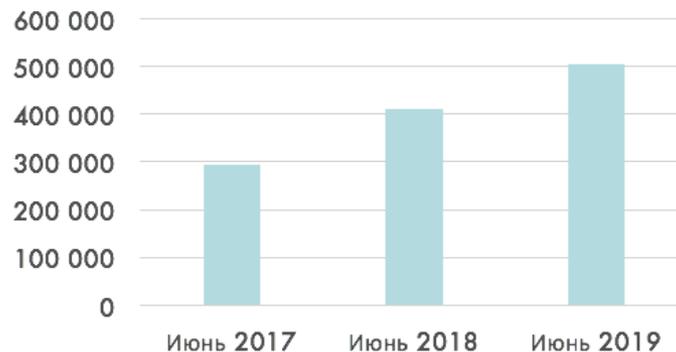




Нравится пользователям

- ✓ **Экономит** время
- ✓ **Прост** в использовании
- ✓ **Быстро** внедряется

Пользователей 1С-Коннект



Больше отзывов на www.1c-connect.com





1С-Коннект «вид сверху»

Облако 1С-Коннект



Приложение сотрудника



Администрирование
Настройки по компании



ИС Компании
Импорт сотрудников
Управление данными



Партнеры 1С
Более 5 000 партнеров 1С



Операторы сервисов 1С
1С-Отчетность, 1С-ЭДО, ...



ИФНС
Уведомления по ИНН



1С:Хаб
Напоминания и отчеты по ЭДО



Ваша техподдержка
Обращения, УД, тикеты, отчеты



ИС Компании
Транспорт данных и отчетов



1С-Коннект глазами техподдержки



Инструменты на базе ИИ

Чат-бот

Выдает ответы из FAQ без отвлечения сотрудника, работает 24/7.

Боты техподдержки

Диспетчер, Контроль SLA, Авто-отчет о работе



Обращения сотрудников



Набор инструментов специалиста техподдержки

Пользователи перед глазами

История, чат, звонки, обмен файлами, удаленный доступ, работа на компьютере и с телефона.

Service desk

Учет заявок, параметры сопровождения, SLA, онлайн-монитор, рассылки и уведомления, отчеты.

Интеграции

API, подключение к АТС, бот-платформа для 1С.



Пример №1. Ускорение техподдержки

Заказчик:

Крупная машиностроительная компания, представительство в РФ

- ✓ 250+ сотрудников
- ✓ 30 инженеров по обслуживанию
- ✓ Service desk в 1С:Документооборот

До 1С-Коннект

- ✓ Заявки передаются по e-mail
- ✓ Взаимодействие сотрудника и инженера по e-mail
- ✓ Потеря скорости взаимодействия и **разрывы** в коммуникациях

С 1С-Коннект

- ✓ Сотрудники обращаются по линии компании в 1С-Коннект, тикет регистрируется **прямо через чат**.
- ✓ **Импорт тикетов** в Service desk.
- ✓ Оперативное решение вопросов и **мониторинг** состояния тикета через 1С-Коннект.

1С-Коннект **ускоряет работу** с заявками на обслуживание





Пример №2. Взаимопомощь сотрудников

Заказчик: Крупный российский ВУЗ

- ✓ 5 000 сотрудников
- ✓ Внедряется 1С:Документооборот

До 1С-Коннект

- ✓ Каждому сотруднику **требуется время** на освоение системы.

С 1С-Коннект

- ✓ Сотрудники обращаются друг к другу (к более опытному) через 1С-Коннект.
- ✓ **Удаленно подключаются** к рабочим столам чтобы продемонстрировать как выполнять действия в системе.

1С-Коннект **ускоряет внедрение** больших систем





Пример №3. Оптимизация поддержки

Заказчик: Крупный научный центр

- ✓ 800 подразделений
- ✓ Service desk в 1С:Итилиум

До 1С-Коннект

- ✓ Обращения по телефону, подключения по TeamViewer.
- ✓ Идентификация клиентов, стоимость лицензий УД, разрозненный трафик, **потеря времени** на механике удаленных подключений.

С 1С-Коннект

- ✓ Клиенты обращаются по линиям через 1С-Коннект, передается информация о сотруднике, **контакты, история.**
- ✓ Удаленный доступ прямо через приложение **без потери времени.**
- ✓ **Автоматическая** передача истории и трафика в Service desk.

1С-Коннект дает **единую технологию** поддержки и **экономит** на лицензиях





Варианты использования сервиса

Базовый

Расширенный

Полный

Enterprise

Чат компании, список коллег, звонки, обмен файлами, история.



Линии поддержки партнеров 1С, операторов сервисов 1С.



Удаленный доступ между коллегами, интеграция с ИС компании, подключение АТС.



Организация техподдержки, чат-бот, боты для техподдержки, SLA, отчеты.



Размещение данных на отдельном сервере





Дополнительные сведения о сервисе 1С-Коннект и разработчике



Входит в состав **1С:ТКС**



Сервис 1С-Коннект включен в единый
реестр отечественного ПО РФ



Компания принята
в резиденты **Сколково**

corp@1c-connect.com

17–23 июня
Сочи



8-я международная конференция

1IC РЕШЕНИЯ 1С
ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ
КЛИЕНТОВ

Спасибо за внимание!