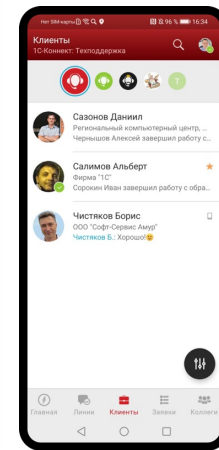
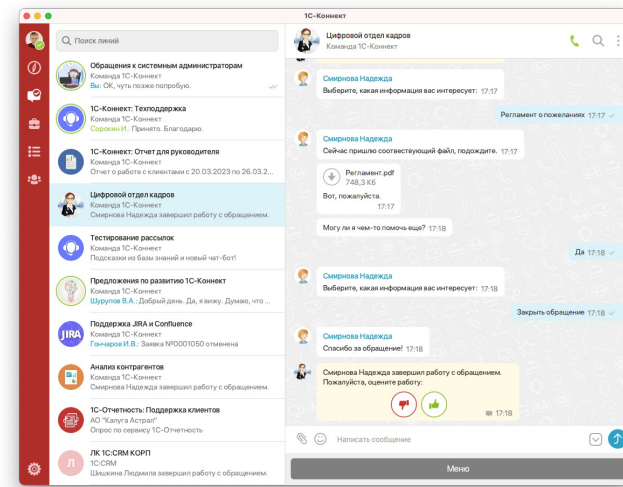
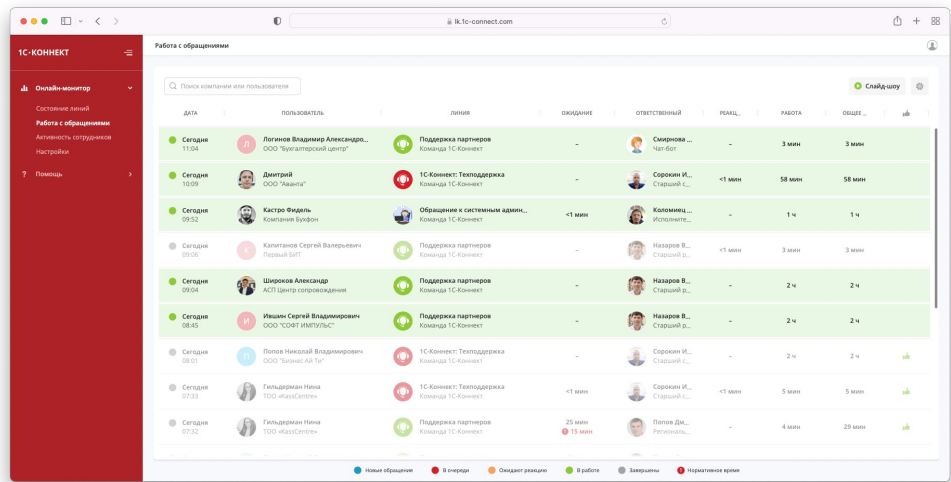


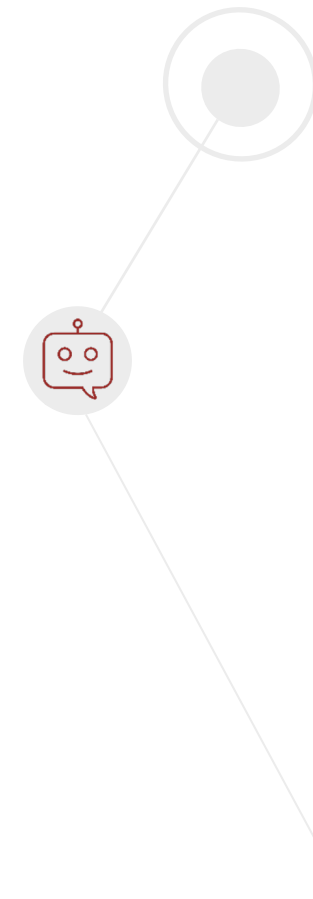
Цифровая платформа 1С-Коннект



Готовое решение для автоматизации техподдержки и внутренних услуг

Кому полезен 1С-Коннект?

- 01 Общие центры обслуживания (ОЦО)
- 02 Службы техподдержки
- 03 Централизованные сети (в т.ч. франчайзинг)
- 04 Кадровые и адм.-хозяйственные отделы



Основные функции 1С-Коннект

01

АВТОМАТИЗАЦИЯ УСЛУГ

ЕДИНОЕ ОКНО СОТРУДНИКА ИЛИ КЛИЕНТА

СЕРВИС ДЕСК ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАЯВОК

УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП

ОНЛАЙН-МОНИТОР РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ

02

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

БАЗЫ ЗНАНИЙ И ЧАТ-БОТ

ЦИФРОВЫЕ МЕНЮ

03

КОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

КОРПОРАТИВНЫЙ МЕССЕНДЖЕР

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

РАССЫЛКИ И ОПРОСЫ

ОТЧЕТЫ И ИСТОРИЯ РАБОТЫ

04

ТИПОВЫЕ ИНТЕГРАЦИИ

1С:УНФ, 1С:ИТИЛ, ЭСТИ:УФФ, GOOGLE-ФОРМЫ

1С-ЭДО, 1С-ОТЧЕТНОСТЬ, АНАЛИЗ КОНТРАГЕНТОВ

API



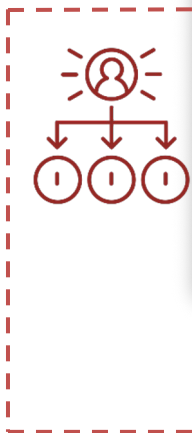
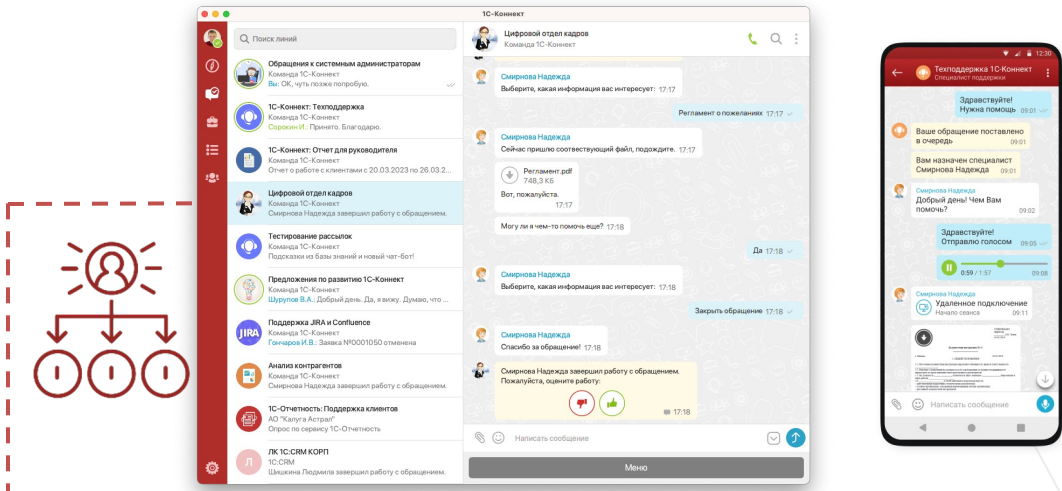
Единое окно услуг компании

Как это работает?

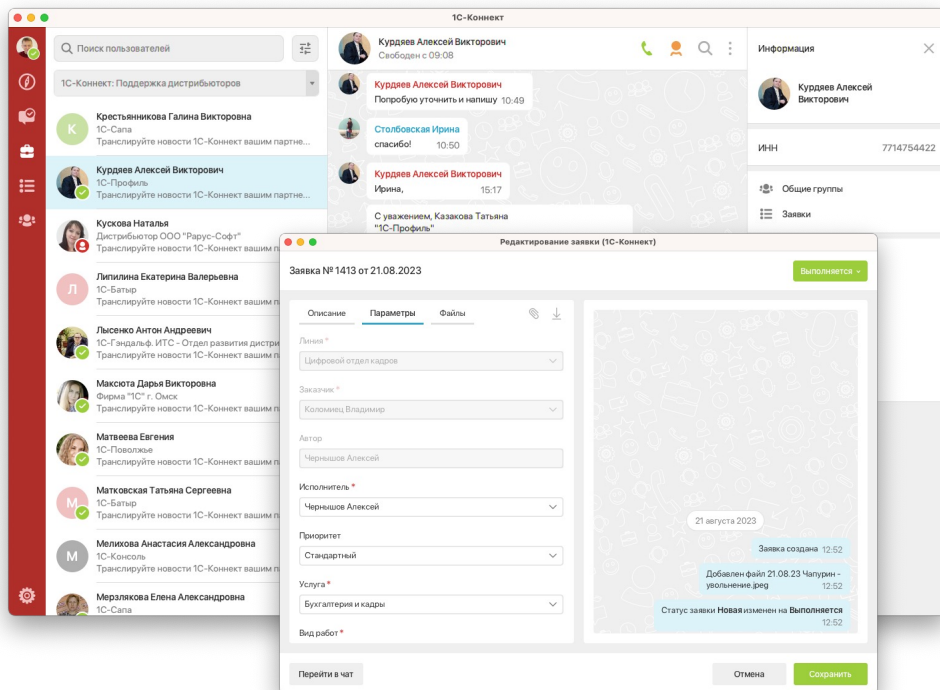
- Сотруднику предоставляется приложение для взаимодействия по всем рабочим вопросам.
- В приложении доступны линии поддержки различных служб компании, коллеги и проектные группы.
- Каждая линия – это окно для взаимодействия со службой компании или информационной системой.
- Обращения по линиям – это неформализованные запросы услуг, которые предоставляет компания.

Что дает?

- Управляемый, персонифицированный доступ сотрудника или клиента к услугам компании из любого места 24/7.



Сервис деск для обращений и заявок



Как это работает?

- По каждой линии можно организовать прием обращений, работу с клиентами и сотрудниками, управлять приоритетами, SLA, информировать об отклонениях.
- Компания управляет каталогом своих услуг, формой заявки и маршрутами. Специалисты поддержки регистрируют обращения и заявки на обслуживание прямо в приложении.
- Пользователь видит свои обращения и заявки, может следить за их исполнением.

Что дает?

- Наведение порядка: регистрация 100% обращений (запросов), повышение прозрачности.
- Обращения обрабатываются в 5 раз быстрее, чем по телефону или почте.
- Решение соответствует лучшим практикам ITIL и 1С:ТКС.

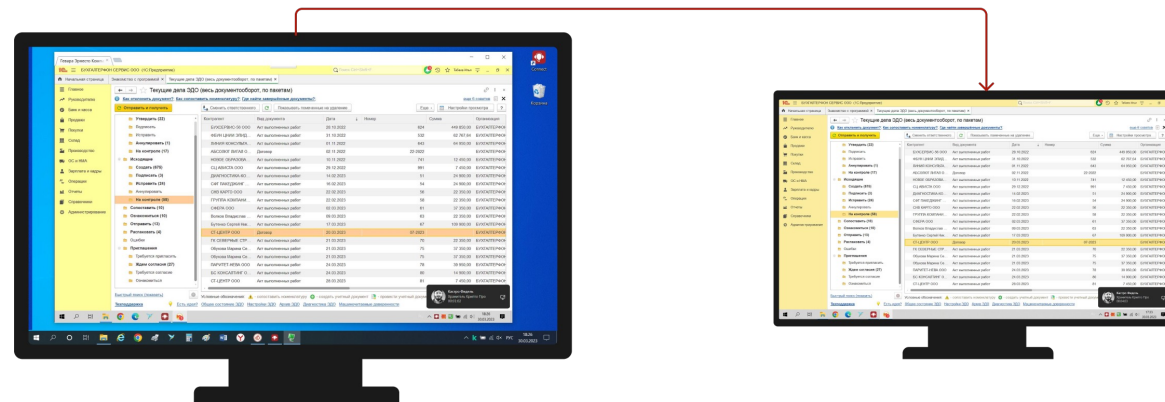
Удаленный доступ к рабочему столу

Как это работает?

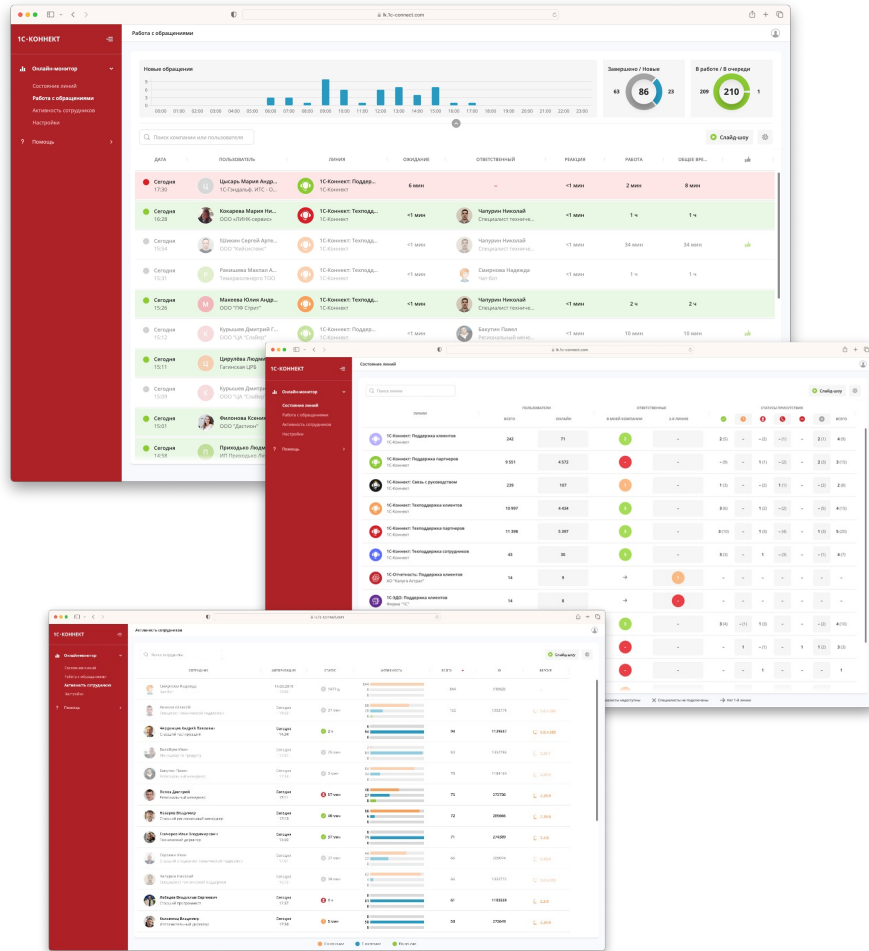
- Функционал управления удаленным компьютером встроен в приложение 1С-Коннект.
- Можно настроить доступ с запросом разрешения пользователя или по паролю.
- Поддерживается подключение «один ко многим» и «многие к одному».
- Все сеансы фиксируются и доступны в отчетах. Можно сделать запись сеанса.

Что дает?

- Существенное ускорение техподдержки и взаимопомощи.
- Экономия на средствах удаленного доступа.
- Учет работ, выполняемых удаленно.
- Организация гибридного формата работы сотрудников.



Онлайн-монитор работы сотрудников



Как это работает?

- В состав 1С-Коннект входит онлайн-монитор – инструмент для мониторинга работы специалистов.
- Онлайн-монитор показывает состояние обращений, отклонения от нормативов (SLA), количество подключенных пользователей и доступность специалистов на линиях, рабочие статусы.
- Из любого обращения можно перейти в историю работы.

Что дает?

- Повышение прозрачности, скорости и качества работы служб поддержки.
- Вовлечение и сплочение сотрудников.

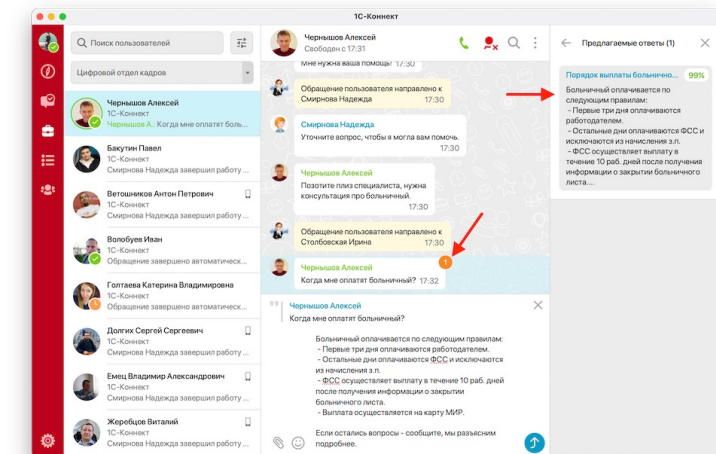
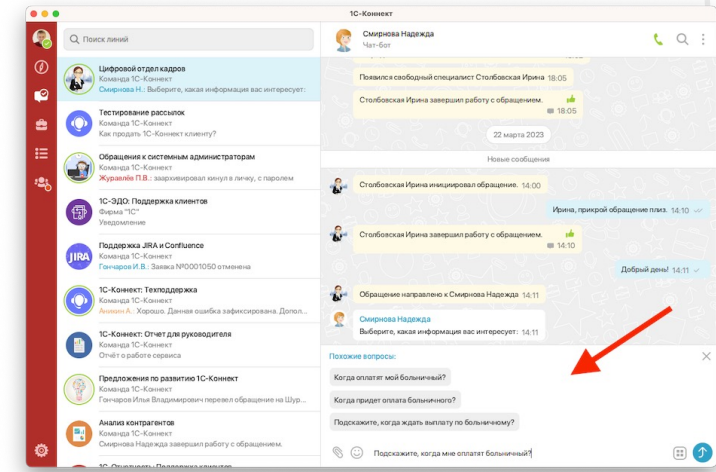
Чат-бот и подсказки специалистам

Как работает чат-бот?

- На линии можно включить чат-бот, который будет распознавать вопросы пользователей на естественном языке, здороваться, поддерживать диалог, давать ответы из баз знаний и прощаться.
- Чат-бот умеет подсказывать, на какие вопросы в базе знаний есть ответы. Если чат-бот не найдет ответ, то переведет обращение на специалиста поддержки.
- Специалистам поддержки показываются похожие ответы из базы знаний. Перед отправкой специалист может скорректировать ответ, а так же направить его в черновик базы знаний.

Что это дает?

- До 40% запросов обрабатываются чат-ботом без отвлечения специалистов поддержки.
- Накопление и многократное использование знаний компании.
- Расширение времени доступности услуг до 24/7 без доп. ресурсов.



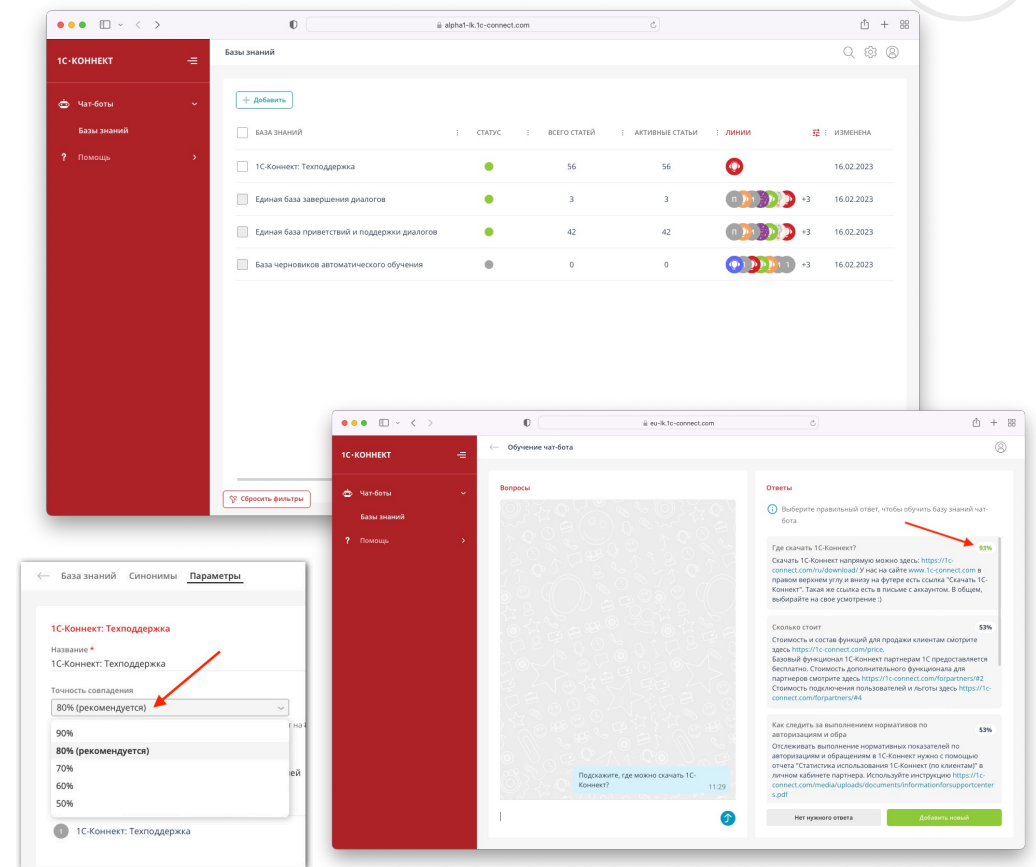
Управление базами знаний

Как это работает?

- Ваша компания может создавать базы знаний в 1С-Коннект и подключать их к линиям.
- Для проверки работы баз знаний предусмотрен специальный «тренажер», по каждой базе настраиваются синонимы и чувствительность при выдаче ответов.
- Наиболее востребованные направления применения баз знаний – кадровые, административно-хозяйственные вопросы и сервисное обслуживание (техподдержка, консалтинг и т.п.)

Что дает?

- Накопление и многократное использование знаний компании.
- Обучение и рост компетенций сотрудников.
- Расширение времени доступности услуг до 24/7 без доп. ресурсов.
- Цифровизация процессов: техподдержка, кадры, АХД и т.п.



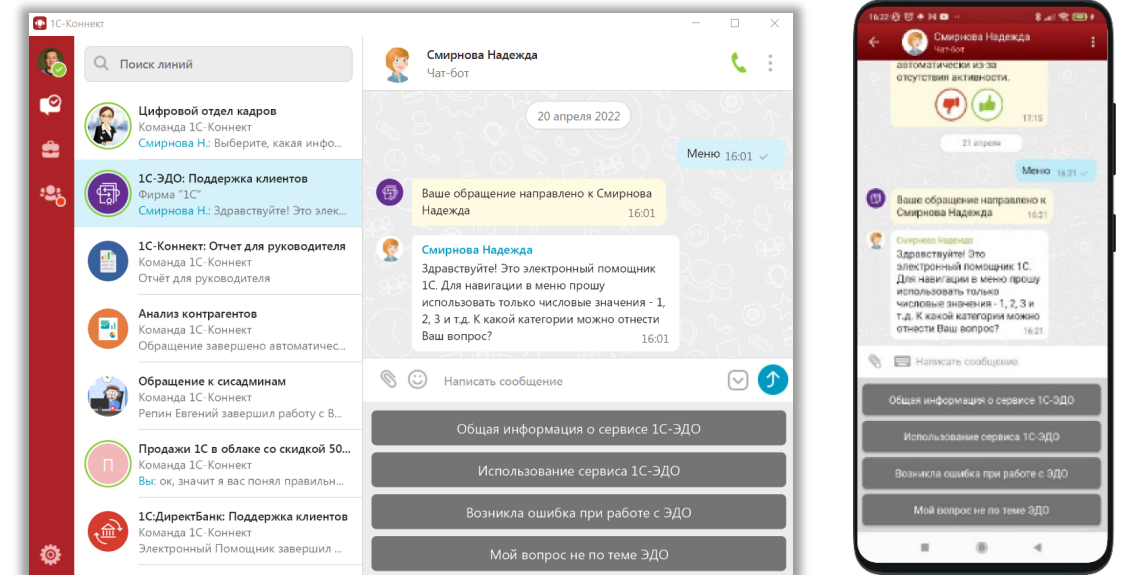
Цифровые меню

Как это работает?

- В чате линии можно подключить цифровое меню и организовать для пользователя «самообслуживание»: выдавать ответы на вопросы, документы, отчеты, запускать процессы в информационной системе (через API).
- Механизм позволяет цифровизовать работу техподдержки, отдела кадров, бухгалтерии, хозяйственных служб.
- Цифровые меню дополняют работу чат-бота и могут работать на линии одновременно.
- Из цифрового меню возможен перевод обращения на специалиста по правилам линии или завершение обращения.
- Механизм управляется методом «low-code», без расходов на программирование.

Что дает?

- Цифровизация бизнес-процессов и расширение доступности до 24/7.



Навигация по цифровому меню



Примеры использования цифровых меню



01

КАДРОВЫЕ СЛУЖБЫ

Навигация по кадровым документам

Расчетные листы

Остаток дней отпуска

Шаблоны документов

Выдача справок

02

АДМ.-ХОЗЯЙСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ

Запрос пропусков

Заявки на ремонт техники

Заявки на закупки

Ввоз / вывоз ТМЦ

03

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Запрос доступа или установка ПО

Заявки на покупку техники

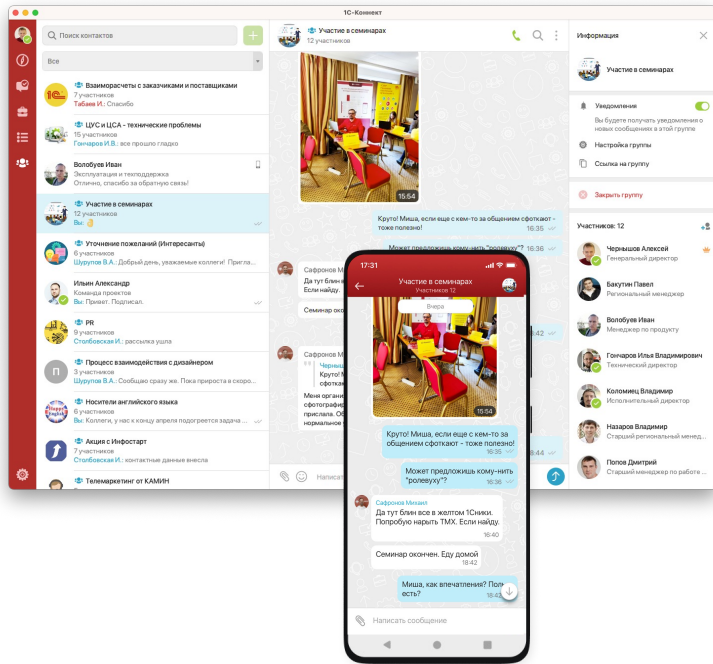
Навигация по частым вопросам

Технические уведомления

Корпоративный мессенджер

Как это работает?

- Аккаунт 1С-Коннект предоставляется администратором компании. При увольнении аккаунт блокируется.
- В приложении сотрудник видит коллег, рабочие группы, линии компании.
- Приложение работает на всех устройствах, поддерживаются чат, звонки, запись и прослушивание разговоров, обмен файлами и удаленный доступ. Трафик шифруется.
- Поддерживается поиск по должности подразделению, ФИО или e-mail.
- Каждый сотрудник управляет своим статусом (свободен, занят, не на месте) для информирования коллег, получения обращений и уведомлений.



Что дает?

- Безопасность деловой переписки.
- Вовлеченность сотрудников и ускорение взаимодействия.
- 100% информированность, работа из любого места, разделение личных и деловых коммуникаций, управление рабочим временем.



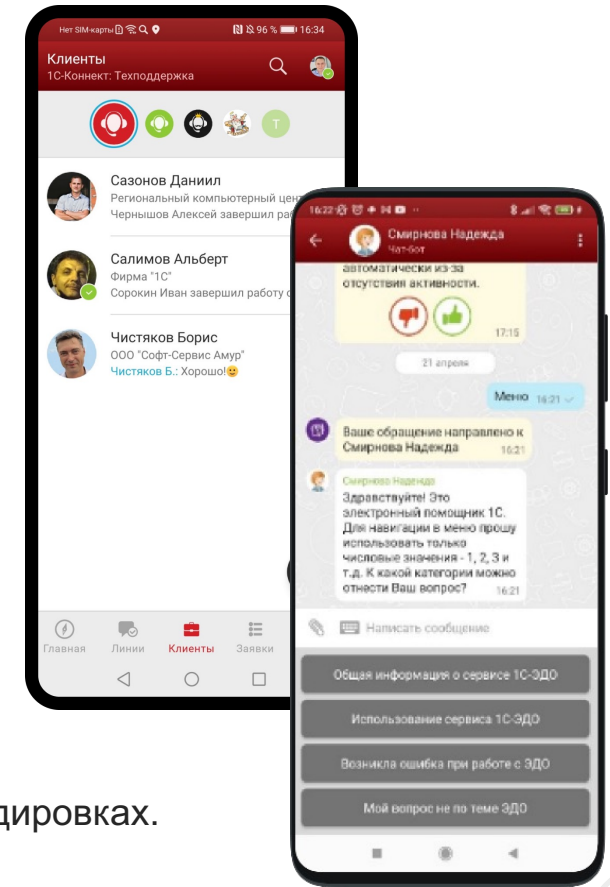
Мобильное приложение

Как это работает?

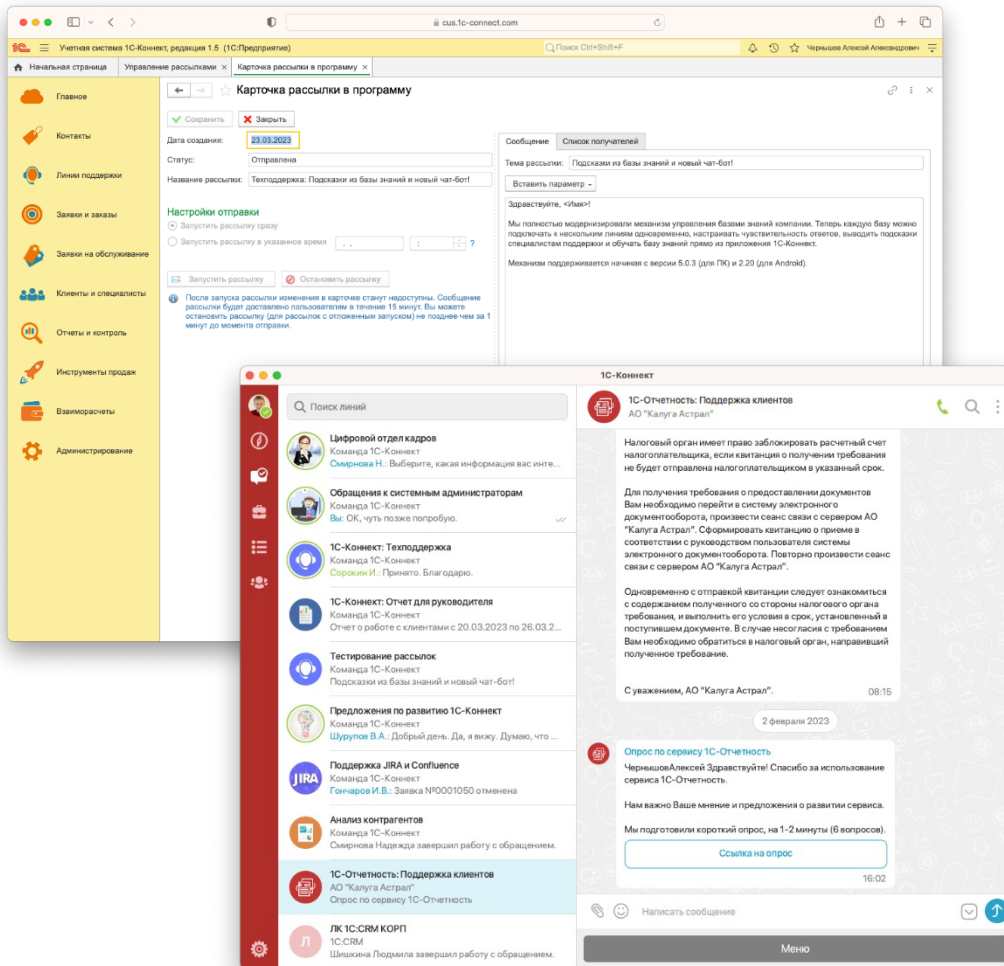
- Мобильное приложение обеспечивает непрерывность взаимодействия с коллегами, заказчиками, работу с файлами и заявками.
- Работает непрерывно - можно работать на компьютере, а после продолжить выполнять свои задачи на мобильном устройстве.
- Рабочие статусы управляются и транслируются на всех устройствах одновременно.
- Поддерживаются умные уведомления: приложение понимает прочитал ли пользователь сообщение и не отвлекает его сигналами с устройств.
- Приложение можно использовать как гарнитуру для звонков, вести переписку, например когда специалист поддержки удаленно подключен к вашему компьютеру.

Что дает?

- Доступ к рабочей информации и связь с коллегами при разъездной работе или в командировках.
- Ускорение решения рабочих вопросов и вовлечение сотрудников.



Рассылки и опросы



Как это работает?

- 1С-Коннект позволяет организовать быстрое информирование сотрудников или клиентов, контролировать доставку и прочтение сообщений.
- Ведется учет рассылок, сегментирование получателей, можно использовать теги автоподстановки ФИО, добавлять кнопки для перехода.
- Запускать рассылки можно вручную или запланировать отправку по таймеру.
- API 1С-Коннект позволяет индивидуально формировать, например, при наступлении какого-либо события.

Что дает?

- Централизованное информирование сотрудников и клиентов.
- Контроль доставки и прочтения сообщений.

Отчеты и история работы

Как это работает?

- Более 10 готовых отчетов по работе специалистов.
- Статистика работы с обращениями показывает обращения за период, позволяет вести учет затрат времени в разрезе линии, специалиста и заказчика.
- Статистика работы с заявками позволяет учитывать время на работу с заявками, оценивать эффективность сотрудников и окупаемость затрат.
- Автоматизированы еженедельные отчеты об основных показателях работы дежурных служб.

Что дает?

- Накопление исторических данных любой глубины для анализа эффективности процессов.
- Доказательная база объемов оказанных услуг.

Типовые интеграции и API



1С® ITIL **1С:УНФ**

Типовые интеграции

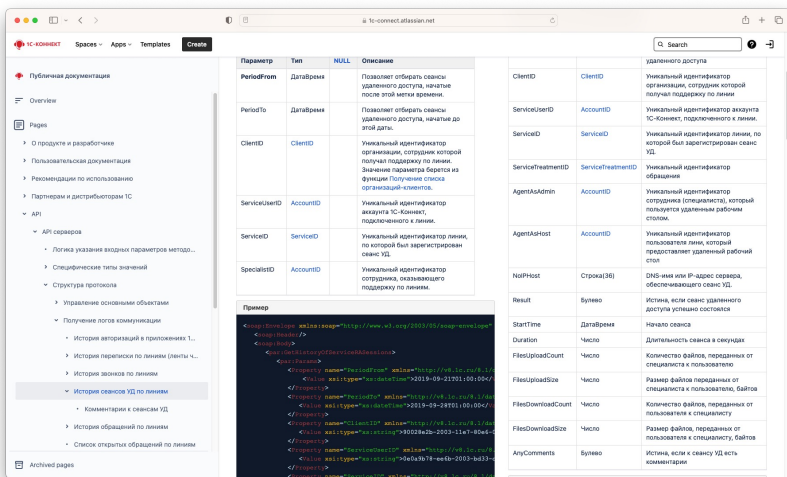
- Решения 1С: 1С:УНФ, 1С:ИТИЛ, ЭСТИ:УФФ.
- Сервисы 1С:ИТС (КП): 1С-ЭДО, 1С-Отчетность.
- Google-формы: заполнение данных при опросах.
- Отчет о компании по ИНН: информация об учредителях, финансовых показателях и другие сведения для должной осмотрительности.

API

- Подробная документация на русском языке с примерами кодов.

Что дает?

- Обмен данными и событиями с любыми системами, поддерживающими программный интерфейс.
- Возможность построения ITSM-системы, в том числе по требованиям ГОСТ Р-МЭК/ISO-20000-1-2013.



Варианты развертывания



Облако (SaaS)

- Доступ 24/7, uptime 99,9+ (отказоустойчивый кластер).
- Серверы и команда разработки в России.
- Техподдержка на русском языке встроена в приложение.



Private cloud

- Установка на отдельный сервер в дата-центре Tier III.
- Администрирование специалистами разработчика.
- Обновления и техподдержка включены («Готовое решение»).



On-premise

- Установка на сервер заказчика.
- Обновления и техподдержка по договору сопровождения.

Сведения о программном продукте

Роспатент

- Свидетельство о регистрации №2018611516 от 02.02.2018г.

Единый реестр Российского ПО

- Класс 9.10 - Средства управления ИТ-службами и ИТ-активами.
- Класс 5.08 - Средства управления контакт-центрами.
- Класс 6.02 – Коммуникационное программное обеспечение.

Сертификаты совместимости с российскими ОС

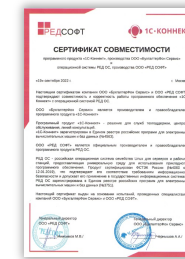
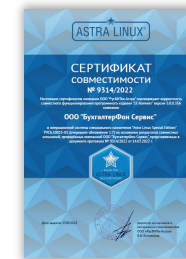
- Astra Linux, в т.ч. SE.
- РЭД ОС, ALT Linux, РОСА.
- Доступно в RuStore, Russoft, Cnews.Market, CRMIndex и др.

Лицензии ФСТЭК

- Разработка средств технической защиты конф. информации.
- Осуществление деятельности по технической защите конф. инф.

Проекты импортозамещения

- Подходит под господдержку по ПП №550 от 03.05.2019г.
- Подходит под гранты по внедрению ИИ по ПП №555 от 03.05.2019г.



Минцифры
России





Контакты

Контактная информация

- Центральный офис: г. Москва, тер. ИЦ «Сколково», Большой бульвар 42 стр. 1, офис 1.119.
- +7 (499) 705-06-75
- corp@1c-connect.com

