

## 1С-Коннект: новинки для руководителей и техподдержки



Илья Табаев

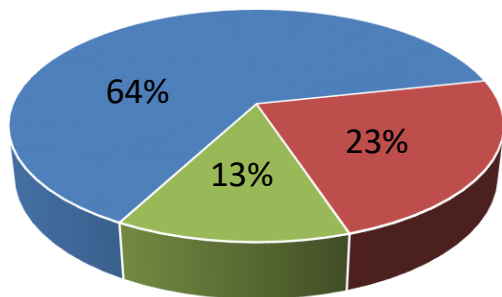
Директор по региональному развитию 1С-Коннект

# Статистика сервиса 1С-Коннект

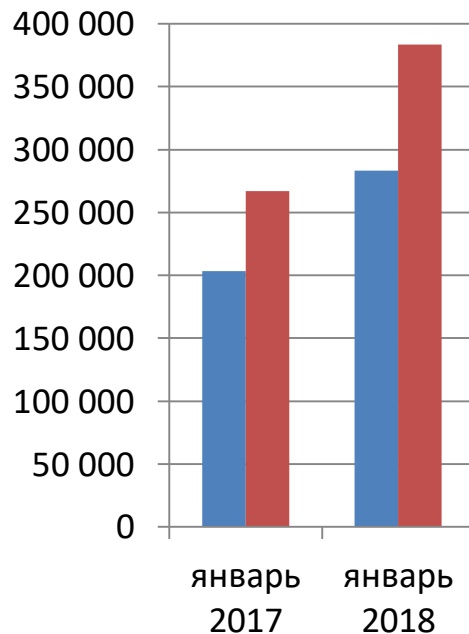
## 1С-Коннект – общесетевой сервис в партнерской сети 1С

- Инструмент техподдержки операторов сервисов ИТС, ЦС/ССП и дистрибьюторов
- Инструмент техподдержки разработчиков отраслевых решений и фирмы «1С»
- Входит в Стандарт информационно-технологического сопровождения 1С
- Является частью ИТС (Техно, ПРОФ, Отраслевой и Международный)

**2 700 + партнеров 1С  
используют 1С-Коннект**



- Небольшие (10-100 клиентов)
- Средние (100-300 клиентов)
- Крупные (300+ клиентов)



■ Клиенты ■ Пользователи

### Основные изменения за 12 мес.

- 2700+ партнеров + 10%
- 280 000+ клиентов + 40%
- 380 000+ польз. + 40%
- 100 000+ online + 30%
- Рост трафика X 3 раза

# Для чего партнеры используют 1С-Коннект?



## Автоматизация техподдержки

- Правильные каналы коммуникации, контроль жизненных циклов обращений, удовлетворенности клиентов, повышение исполнительской дисциплины, логирование, отчеты, уведомления.
- Удобные инструменты: чат, телефония, удаленный доступ, обмен файлами, конференции (группы)
- Работа в проектах (несколько клиентов, несколько партнеров)



## Автоматизация рекламных воздействий

- Доставка рекламного контента: стартовые заставки, баннеры, текстовые рассылки
- Сбор лидов (интереса) и заказов от клиентов

# Расширены правила обработки обращений

## Популярные виды правил обработки обращений:

- ✓ Линии поддержки по направлениям бизнеса
- ✓ Управление рабочим временем
- ✓ Управление приоритетами сотрудников
- ✓ Управление ответственными за клиентов
- ✓ **NEW!** Управление лимитами одновременно открытых обращений (при наличии пакета дополнительных функций)



## Преимущества

- ✓ Равномерное распределение нагрузки
- ✓ Сдерживание «очереди» обращений в период пиковых нагрузок

# Расширены правила обработки обращений

## Как это работает

- ✓ Установите лимит на количество одновременно открытых обращений у специалиста
- ✓ При достижении лимита новые обращения остаются в очереди до освобождения специалиста

Начальная страница | Линии поддержки для подключения клиентам и специалистам × | Карточка линии поддержки \* × | Карточка линии поддержки \* ×

← → ☆ Карточка линии поддержки \*

✓ Сохранить ✗ Закрыть

Название линии поддержки: Горячая линия

Отображаемое название: Горячая линия

### Настройки

Общие | Работа с обращениями | Рекламирование | Экспорт

Правило доставки обращений: Любому сотруднику согласно приоритетам

Автоматически завершать работу с обращением при отсутствии активности через: 90 дней

Время доступности (рабочее время): Пн:  Вт:  Ср:  Чт:  Пт:  Сб:  Вс:  09:00 - 18:00

Уведомлять о поставленных оценках, если оценка 3 и ниже (возможны оценки от 1 до 5)

Доставлять обращения специалистам в пределах 10 одновременно открытых работ

Специалисту будут доставляться новые обращения, пока количество открытых обращений не превышает установленный лимит. Ограничение работает при наличии активного пакета дополнительных функций 1С-Коннект.

### Настройки для Online монитора

Нормативное время ожидания в очереди: 60 мин.

Нормативное время реакции специалиста: 15 мин.

Нормативное время работы специалиста: 7 200 мин.

Отклонения от нормативного времени показываются в Online мониторе по каждому обращению. [Перейти в управление Online монитором.](#)

# Расширены возможности по передаче файлов через чат

## Коммуникационные возможности сервиса:

- ✓ Чат, звонки в мобильном и десктоп-приложении (индивидуально и в группах)
- ✓ Удаленный доступ к компьютеру (в том числе передача файлов) без ограничений
- ✓ Передача файлов через чат и их хранение – до 100 Мб, 7 дней.
- ✓ **NEW!** Передача файлов через чат и их хранение – до **1 Гб, 90 дней** (при наличии пакета дополнительных функций)

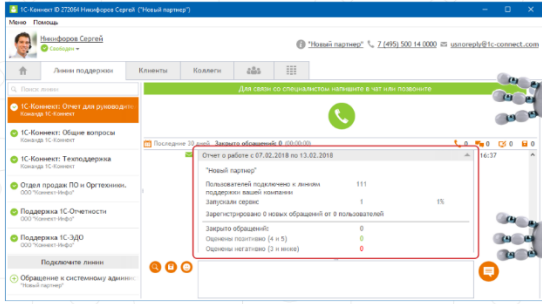


# Робот для подготовки отчета руководителю

## Система отчетов в 1С-Коннект:

- ✓ 1С-Коннект накапливает историю всех коммуникаций с клиентами (более 10 отчетов) для калькуляции взаиморасчетов и контроля качества
- ✓ **NEW!** Робот соберет все важные показатели работы компании в 1С-Коннект и доставит руководителю в мобильное или десктоп-приложение

**Еженедельный отчет для руководителя**  
прямо в 1С-Коннект



Отчет и работа с 07.02.2018 по 13.02.2018	
"Новый клиент"	
Пользователь подключен к линии поддержки вашей компании	111
Зарегистровано о новых обращениях от 9 пользователей	1
Зарегистровано о новых обращениях от 9 пользователей	0
Оформлено платитивно (4 из 5)	0
Оформлено не платитивно (3 из 4)	0

**New!**

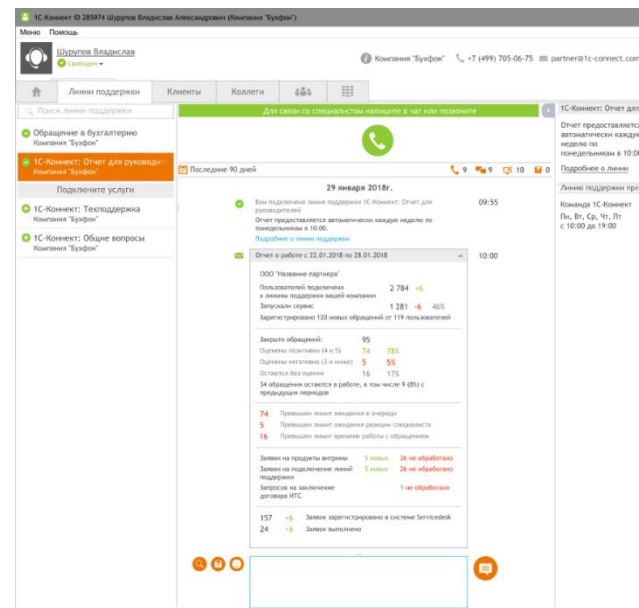
# Робот для подготовки отчета руководителю

## Как работает

- ✓ Самостоятельно подключите линию «1С-Коннект: Отчет для руководителя»
- ✓ Получайте отчет еженедельно по понедельникам в 10:00

## Преимущества

- ✓ Вы всегда в курсе показателей работы с клиентами:
  - количество обращений
  - оценки и «зависшие» работы
  - заказы на сервисы и договоры ИТС (в т.ч. не отработанные)
- ✓ Не требует времени на сбор данных
- ✓ Доставляется автоматически



**New!**

## Закажите бесплатный аудит настроек 1С-Коннект в вашей компании

- ✓ Проверим полноту и правильность настроек в личном кабинете
- ✓ Проведем анализ работы с обращениями за последние 6 месяцев
- ✓ Предоставим отчет с замечаниями и рекомендациями



# Состав пакетов функций 1С-Коннект

Функции сервиса	Базовые функции	Пакет техподдержки	Бизнес-пакет	Бизнес-пакет (расширенный)
<b>Корпоративный мессенджер</b>				
Предоставление аккаунтов сотрудникам компании	+	+	+	+
Чат, звонки в мобильном и десктоп-приложении	+	+	+	+
Удаленный доступ (в т.ч. для передачи файлов) без ограничений	+	+	+	+
<b>NEW!</b> Передача файлов через чат и их хранение	До 100 Мб, 7 дней	До 1 Гб, 90 дней	До 1 Гб, 90 дней	До 1 Гб, 90 дней
Работа в группах, проектах, подключение пользователей из других компаний	+	+	+	+
Подключение к АТС (Софтфон)	+	+	+	+
<b>Service Desk</b>				
Управление линиями поддержки	+	+	+	+
Управление рабочим временем	+	+	+	+
Управление приоритетами сотрудников и ответственными за клиентов	+	+	+	+
<b>NEW!</b> Управление лимитами одновременно открытых обращений		+	+	+
Работа с клиентами через мобильное приложение		+	+	+
<b>СКОРО!</b> Управление заявками на обслуживание (тикетами)		+	+	+
Подключение пользователей из других компаний (клиентов или партнеров)		Согласно действующим тарифам на подключение пользователей		<b>САМЫЙ ВЫГОДНЫЙ!</b> Включает бесплатное подключение пользователей по количеству клиентов компании
<b>Контроль работы</b>				
Уведомления об обращениях, поставленных в очередь (пропущенные обращения)	+	+	+	+
Уведомления о полученных оценках	+	+	+	+
Online монитор		+	+	+
Управление нормативами работы с обращениями (SLA)		+	+	+
Запись разговоров		+	+	+
<b>Отчеты</b>				
Статистика и логирование всех коммуникаций	+	+	+	+
<b>NEW!</b> Еженедельный KPI-отчет по линии "1С-Коннект: Отчет для руководителя"	+	+	+	+
<b>Инструменты продвижения и лидогенерации</b>				
Доставка заказов на подключение линий, сервисов и заключение/продление договоров ИТ	+	+	+	+
Рассылки			+	+
Стартовые заставки			+	+
Рекламные баннеры			+	+
<b>Администрирование и интеграция</b>				
Администрирование сервиса через личный кабинет	+	+	+	+
Доступ к данным и управление настройками через API		+	+	+

- ✓ Всем партнерам 1С базовые функции предоставляются бесплатно
- ✓ Дополнительные функции, расширяющие возможности базовых, включаются в пакеты

## Пакеты дополнительных функций 1С-Коннект



**ПАКЕТ ТЕХПОДДЕРЖКИ** – все функции для автоматизации техподдержки: инструменты контроля, расширение лимитов и гибкости настроек

**БИЗНЕС ПАКЕТ** – пакет техподдержки + автоматизация рекламных воздействий: стартовые заставки, рекламные баннеры, лидогенерация и рассылки

**БИЗНЕС ПАКЕТ (расширенный)** – все функции без ограничений + подключение пользователей сверх льгот

# Приходите на вернисаж посмотреть новинки!



## Возьмите новую листовку «ВЫБЕРИ СВОЙ ПАКЕТ 1С-КОННЕКТ»

- Описание состава функций в пакетах
  - Новые и запланированные опции
  - Тарифы на подключение

**1С-КОННЕКТ**

### ВЫБЕРИ СВОЙ ПАКЕТ!

ПАКЕТ ТЕХПОДДЕРЖКИ

БИЗНЕС-ПАКЕТ РАСШИРЕННЫЙ

БИЗНЕС-ПАКЕТ

**ДЛЯ УВЕРЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛОВ!**  
Все функции 1С-Коннект для автоматизации техподдержки

**ДЛЯ ТЕХ, КТО ХОЧЕТ ЗАЯВИТЬ О СЕБЕ!**  
Все функции 1С-Коннект для автоматизации техподдержки и рекламных воздействий

**ДЛЯ ТЕХ, НА КОГО РАВНЯЮТСЯ!**  
Все функции 1С-Коннект для автоматизации техподдержки, рекламных воздействий и расширенной работы с пользователями

**ПАКЕТ - ЭТО КОМПЛЕКС ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ВАШИХ ЗАДАЧ**  
Подробнее о функциях 1С-Коннект и стоимости подключения пакетов смотрите на сайте [www.1c-connect.com](http://www.1c-connect.com)

# Спасибо за внимание!

До встречи на вернисаже!

Подключайте линии поддержки в 1С-Коннект:

1С-Коннект: Общие вопросы

1С-Коннект: Техподдержка

**NEW!** 1С-Коннект: Отчет для руководителя