1С·КОННЕКТ

1С-Коннект: новинки для руководителей и техподдержки

Илья Табаев

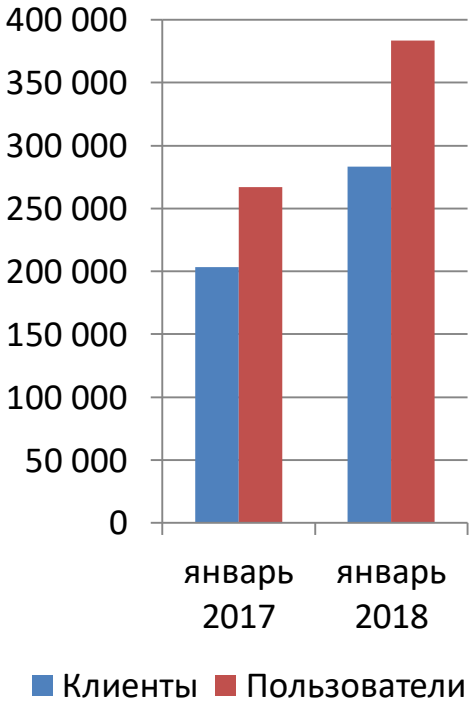
Директор по региональному развитию 1С-Коннект

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



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

1С·КОННЕКТ

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

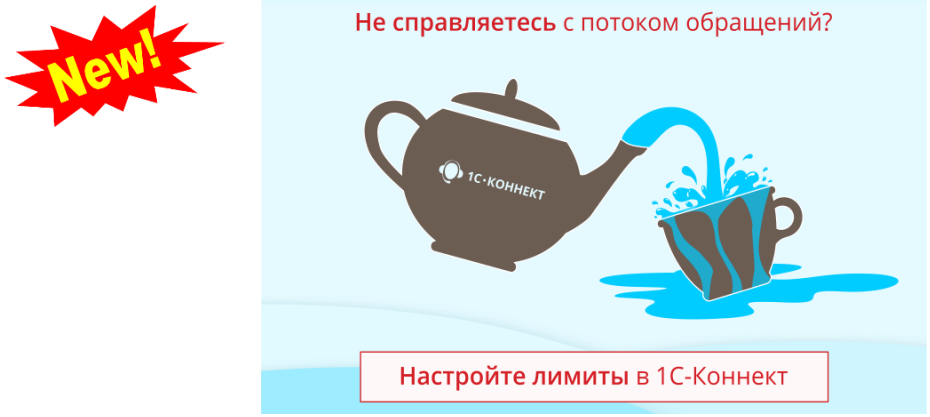
- Доставка рекламного контента: стартовые заставки, баннеры, текстовые рассылки
- Сбор лидов (интереса) и заказов от клиентов

1С·КОННЕКТ

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

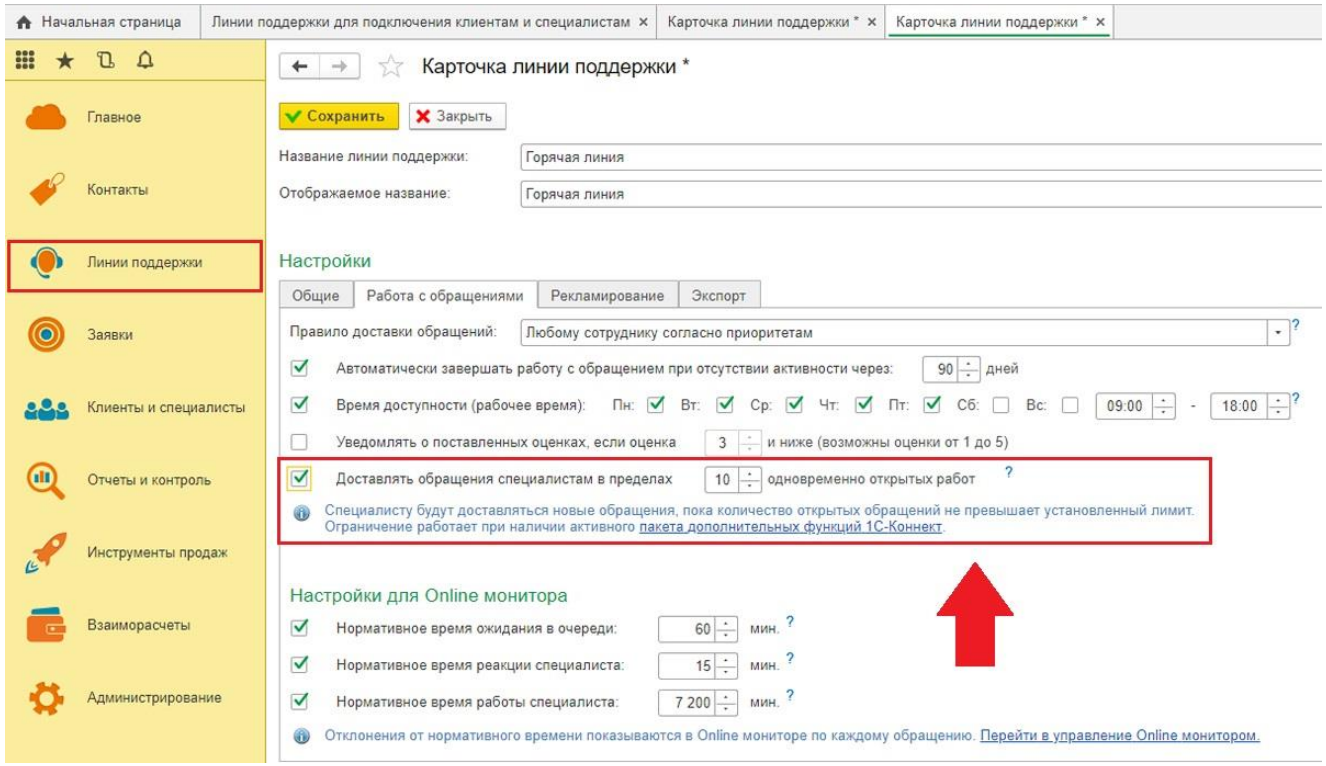
- ✓ Равномерное распределение нагрузки
- ✓ Сдерживание «очереди» обращений в период пиковых нагрузок

1С·КОННЕКТ

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



1С·КОННЕКТ

Расширены возможности по передаче файлов через чат

Коммуникационные возможности сервиса:

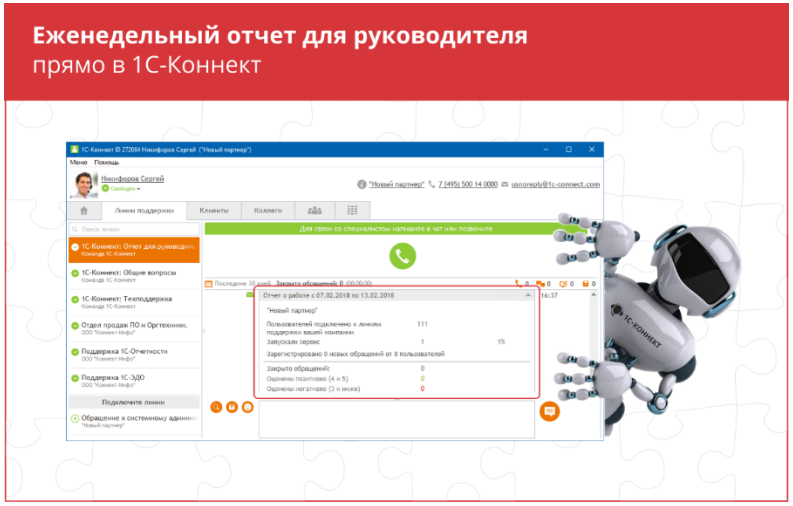
- ✓ Чат, звонки в мобильном и десктоп-приложении (индивидуально и в группах)
- ✓ Удаленный доступ к компьютеру (в том числе передача файлов) без ограничений
- ✓ Передача файлов через чат и их хранение – до 100 Мб, 7 дней.
- ✓ NEW! Передача файлов через чат и их хранение – до **1 Гб**, **90 дней** (при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

1С·КОННЕКТ

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



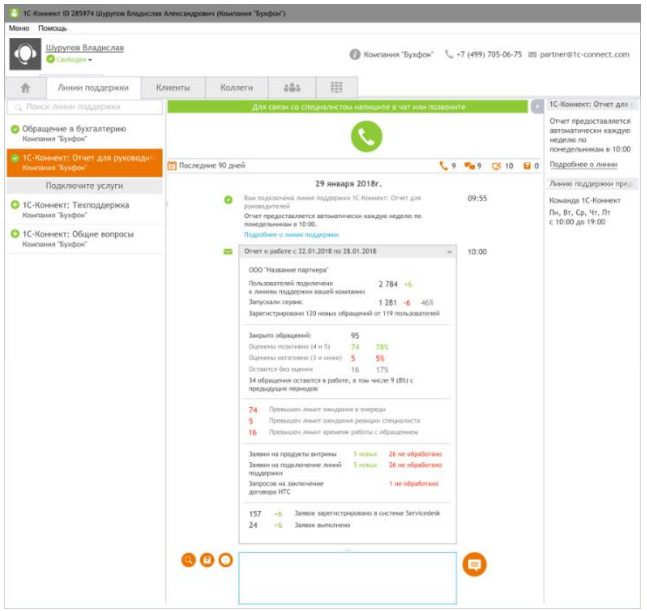
New!

1С·КОННЕКТ

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

1С·КОННЕКТ

Состав пакетов функций 1С-Коннект

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

New!

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

1С·КОННЕКТ

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

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