

# Примеры использования 1С-Коннект в средних и крупных компаниях





## Коммерческие компании



## Государственные организации



## В каких направлениях работы используется 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



# Общие эффекты от внедрения 1С-Коннект



## Часто до внедрения 1С-Коннект:

- **Потеря времени:**
  - На идентификацию пользователя, прав на услугу, **множество каналов** взаимодействия.
  - На передачу информации между сотрудниками / подрядчиками, **разрывы коммуникаций, споры при сдаче работ.**
- **Нарушение SLA.**
- Однотипные вопросы и **выгорание** специалистов.
- **Сложность** сбора обратной связи (контроль качества), **невозможность** оценить трудозатраты, выявить простои, доказать факт оказания услуг и т.п.
- **Затраты** времени на освоение системы пользователями.

## В результате внедрения 1С-Коннект:

- **Сокращение времени** при взаимодействии сотрудников между собой или с подрядчиками, **устранение коммуникационных разрывов.**
- Основа для **контроля бюджета** и принятия решений: **100% учет** обращений и заявок по услугам, многосторонний анализ (по пользователям, специалистам, в разрезе услуг, времени и т.п.)
- **Повышение качества** поддержки, **контроль SLA**, накопление и многократное использование **знаний организации.**
- Построение систем **самообслуживания 24/7**, простота использования и распространения, **цифровизация** кадровых и хозяйственных процессов.
- **Быстрое** информирование, **контроль доставки** / прочтения сообщений или отчетов.

# Холдинг «Таграс»



## Задачи:

- Создание системы управления IT-услугами (ITSM).
- Навести порядок в оказании услуг, повысить прозрачность и качество, оптимизировать расходы сервисных подразделений.

## Бизнес-эффекты:

- Реализовали единую точку входа (единое окно) для подразделений холдинга по нескольким бизнес-услугам.
- Внедрили каталог услуг, ролевую модель, систему учета и контроля, ускорили время приема заявок в работу.
- Уменьшили количество обслуживаемых каналов взаимодействия с пользователями.
- Разработали пакеты новых услуг.



# ООО «Трансстроймеханизация»

## Задачи:

- Создать единую систему сбора заявок от пользователей, в том числе пользователей 1С:ERP.
- Обеспечить возможность удаленного подключения к рабочему месту пользователя.
- Создать единый канал для взаимодействия пользователей (корпоративный мессенджер).
- Минимизировать количество используемого ПО.

## Бизнес-эффекты:

- Создана централизованная система сбора заявок и обращений от пользователей по работе с информационными системами, в том числе 1С:ERP.
- Упорядочены коммуникации: единый корпоративный мессенджер с организацией группового общения и групповыми звонками.
- Создана система информирования пользователей о происходящих событиях с контролем доставки и прочтения.
- Сокращение количества «софта».



# ГК «ШтофМаркет»



ШтофМаркет



## Задачи:

- Комплексное сопровождение розничных точек из центрального офиса компании.

## Бизнес-эффекты:

- Исключили искажение информации при передаче запросов. Организовали 2-х уровневая система поддержки: 1-ую линию закрывает собственная IT-служба компании, 2-ую аутсорсинговая компания (партнер 1С).
- Ускорили взаимодействие между сотрудниками торговой сети.



# МЧС России



## Задачи:

- Организовать поддержку пользователей при реализации проекта построения централизованной системы управления финансово-хозяйственной деятельностью.

## Бизнес-эффекты:

- Сокращено время на первичную обработку информации в заявках и на получение дополнительной информации по исполнению.
- Ускорены задачи приоритезации заявок и сбор информации о состоянии заявок.
- Выработаны проактивные меры по штатному функционированию информационных систем ведомства.





# Центр бюджетного учета Курской области

## Задачи:

- Организовать поддержку пользователей по программным продуктам в рамках регионального проекта централизации управления финансово-хозяйственной деятельностью (ФХД).

## Бизнес-эффекты:

- Повысилась прозрачность при работе с заявками: организована 2-х уровневая система поддержки: 1-ая линия закрывается IT-службой учреждения, 2-ая - внешней службой поддержки (партнер 1С).
- Ускорилось решение вопросов.
- Повысилось качество внутренних услуг.
- Экономия времени сотрудников.



# Служба поддержки департаментов финансов Курганской области

## Задачи:

- Создать единую систему сбора обращений и заявок.
- Обеспечить возможность удаленного подключения к рабочему месту пользователя.
- Создать единый канал для взаимодействия пользователей (корпоративный мессенджер).
- Количество пользователей системы – 10 000.

## Бизнес-эффекты:

- Создана централизованная система сбора заявок и обращений пользователей по работе с информационными системами.
- Упорядочены коммуникации: единый корпоративный мессенджер с организацией группового общения и групповыми звонками.
- Создана система информирования пользователей о происходящих событиях с контролем доставки и прочтения.
- Переход на отечественное ПО.



# Отзывы и референс-встречи

## Мы предлагаем:

- Предоставление тестового стенда для изучения всех возможностей 1С-Коннект.
- Сопровождение на всех этапах тестирования.
- Консультации по построению ITSM-систем.
- Референс-встречи с заказчиками, использующими 1С-Коннект в работе.



Заявка на презентацию 1С-Коннект





# 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](mailto:corp@1c-connect.com)

