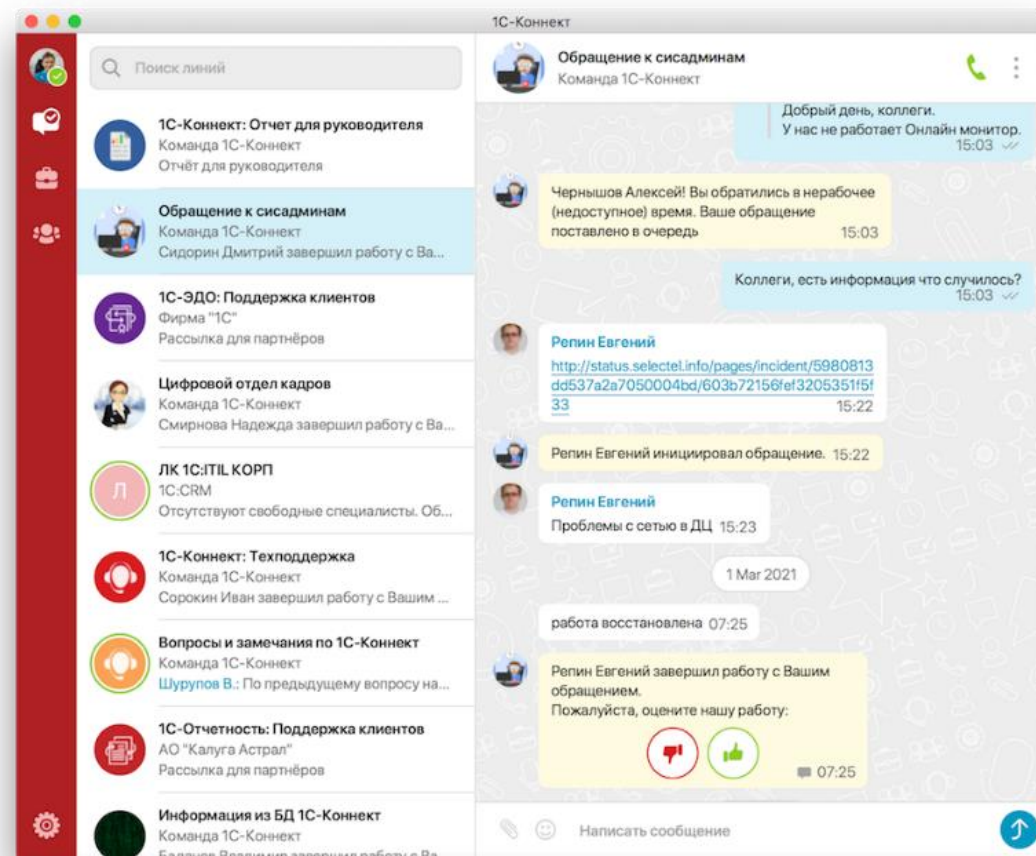




Готовое решение для служб поддержки и центров обслуживания



Илья Табаев
Коммерческий директор



Нормативная база по импортозамещению ПО



- **Указ Президента РФ** «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».
- Дополнительные ограничения на закупки программного обеспечения для государственных и муниципальных нужд (Постановление Правительства РФ от 20 декабря 2017 г. № 1594).
- Создание и формирование **Реестра отечественного ПО** (188 – ФЗ).
- Запрет на допуск иностранного ПО для покупки государственными органами власти (Постановление № 1236).
- **Рекомендации по переходу** Федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов на использование отечественного офисного программного обеспечения (Приказ Минкомсвязи России от 29 июня 2017 г. №334).
- **Рекомендации по переходу** Региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления на использование отечественного офисного программного обеспечения (Приказ Минкомсвязи России от 08 июня 2018 г. №335)

О нас



Работаем с 2011 г.

2013

Вошли в группу «1С»:

- 1С-Коннект распространяется в том числе через сеть 1С
- Является **самостоятельным и отдельным** продуктом (не решением на платформе 1С)



2018

1С-Коннект включен в единый реестр российского ПО №4563.

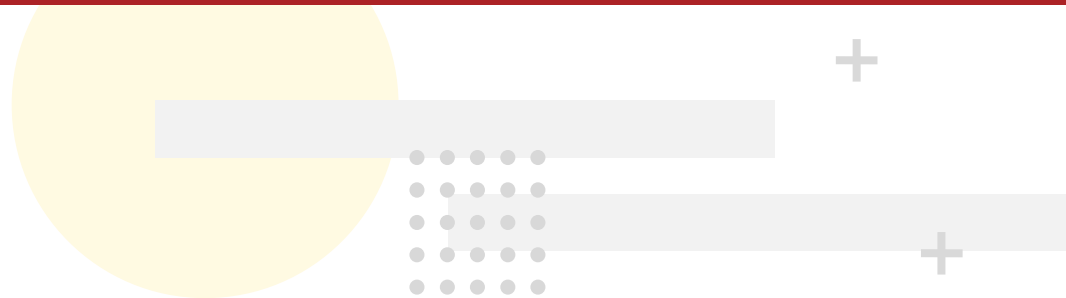
2019

Резиденты Инновационного центра «Сколково»



1С-Коннект = 4 решения

Для служб поддержки и центров обслуживания

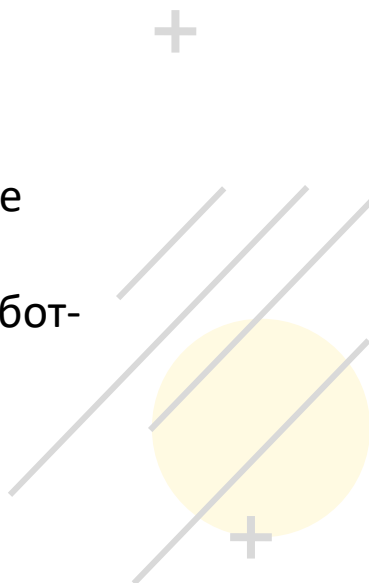


1 Service Desk
Работа с заявками, каталог услуг по ITIL/ITSM, маршрутизация, акцепт заявок пользователями, отчеты, интеграция с ИС.

3 Корпоративный мессенджер
Рабочее окружение сотрудников (+ поиск по должности), управление доступом, чаты, звонки с записью, передача файлов, отчеты.

2 Контакт-центр
Работа с обращениями, ведение клиентской базы, правила маршрутизации, контроль SLA, бот-меню, чат-бот, отчеты.

4 Удаленный доступ
Подключение из приложения, безлимит по сеансам, запись сеансов, контролируемые подключения (акцепт пользователя или пароль).



Кабинет администратора

1С-КОННЕКТ

- Онлайн-монитор
- Доступность линий
- Работа с обращениями
- Активность сотрудников
- Настройки
- Помощь
- Техподдержка
- Об онлайн-мониторе

Работа с обращениями

Динамика новых обращений

Состояние обращений

	1 линия	Моя компания	2 линия
6	2	2	2
6	2	2	2
6	2	2	2
6	2	2	2

Поиск компании или пользователя

Слайдшоу

ДАТА	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	ЛИНИЯ	ОЖИДАНИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	РЕАКЦИЯ	РАБОТА	ДЛИТЕЛЬНОСТЬ
Сегодня	Surname Name Company	Support Line Company	1 мин	-	-	-	1 мин
Сегодня 12:34	Surname Name Company	Support Line Company	15 мин 5 мин	Surname Name Post	1 мин	-	16 мин
Сегодня 12:34	Surname Name Company	Support Line Company	-	Surname Name Post	1 мин	1 мин	3 мин
31.12.2021 12:34	Surname Name Company	Support Line Company	15 мин 5 мин	Surname Name Post	35 мин 10 мин	2 ч 99 мин	2 ч
31.12.2021 12:34	Surname Name Company	Support Line Company	-	-	-	-	1 мин

Сбросить фильтры



Приложение сотрудника

1С-КОННЕКТ

Поиск линии

- 1С-КОННЕКТ: Отчет для руководителя
- Обращение к сисадминам
- 1С-ЭДО: Поддержка клиентов
- Цифровой отдел кадров
- ЛК 1С/ITIL КОРП
- 1С-КОННЕКТ: Техподдержка
- Вопросы и замечания по 1С-КОННЕКТ
- 1С-Отчетность: Поддержка клиентов
- Информация из БД 1С-КОННЕКТ

Обращение к сисадминам

Команда 1С-КОННЕКТ

Добрый день, коллеги. У нас не работает Онлайн монитор. 15:03

Чернышев Алексей! Вы обратились в нерабочее (недоступное) время. Ваше обращение поставлено в очередь. 15:03

Коллеги, есть информация что случилось? 15:03

Регин Евгений
<http://status.selectel.info/pages/incident/5980613dc537a2a7050004bd/903b72156fe132053516f33> 15:22

Регин Евгений инициировал обращение. 15:22

Регин Евгений
Проблемы с сетью в ДЦ 15:23

1 Мар 2021

работа восстановлена 07:25

Регин Евгений завершил работу с Вашим обращением. Пожалуйста, оцените нашу работу: 07:25

Написать сообщение

Заявки 4 заявки

Сегодня

КОРПОРАТИВНЫЙ ЗАПРОС НА ОБСЛУЖИВАНИЕ
Починить принтер в бухгалтерии
Красовская Лилия Павловна
ЭДО "Инициализация" Техподдержка

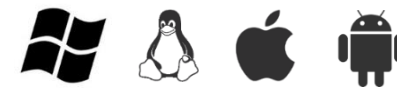
16 СЕНТЯБРЯ

КОРПОРАТИВНЫЙ ЗАПРОС НА ОБСЛУЖИВАНИЕ
Установить обновление конфигурации
Красовская Лилия Павловна
ЭДО "Инициализация" Техподдержка

16 СЕНТЯБРЯ

КОРПОРАТИВНЫЙ ЗАПРОС НА ОБСЛУЖИВАНИЕ
Предоставить доступ к облаку
Красовская Лилия Павловна
ЭДО "Инициализация" Техподдержка

Помощь Личные Контакты Заявки Мессенджер



На кого ориентирован?

Компании с наличием служб поддержки

- Готовое решение, «заточенный» под задачи поддержки. Удобный для пользователей и для инженеров.
- Чат, звонки, обмен файлами, удаленный доступ к компьютеру, тикет-система из одного приложения.

Бизнес-эффекты

Повышение скорости работы и экономия ресурсов

- Ликвидация потерь (100% учет обращений), наведение порядка.
- Быстрое внедрение, без затрат на обучение, нравится пользователям, удобно инженерам, можно работать на компьютере или мобильном устройстве. Удобно для удаленной работы.

Компании, внедряющие новые решения

- Сотрудники компании сталкиваются с «новой» программой и новыми процессами. Обостряется потребность в консультациях и взаимопомощи.
- Новые программы могут требовать «присмотра», отладки и настройки. Обостряется потребность в инструментах удаленного доступа и регистрации инцидентов.

А ещё

- Подходит под требования к импортозамещению
- Работает независимо от блокировок

Более 400 тысяч клиентов

Коммерческие компании



Государственные и с гос. участием



Практика использования в ТаграС-Холдинг

Заказчик

Нефтесервисный холдинг

> 70 предприятий

> 30 тыс. сотрудников

таграс
нефтесервисный холдинг

ОЛЕГ ЦВЕТКОВ

ВЯЧЕСЛАВ ЛОБАЕВ

УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГАМИ

СОЗДАНИЕ ЕДИНОЙ ITSM-СИСТЕМЫ
В НЕФТЕСЕРВИСНОМ ХОЛДИНГЕ «ТАГРАС»
НА БАЗЕ 1С:ITIL КОРП В ИНТЕГРАЦИИ С 1С-КОННЕКТ

Олег Цветков - директор дивизиона «ТаграС-БизнесСервис» (Холдинг «ТАГРАС») / Вячеслав Лобаев - генеральный директор «НЭП» (партнер 1С)

Бизнес-форум 1С:ERP 2021 | Секция для ИТ-директоров и директоров по цифровизации

*Создание ITSM-системы
в холдинге ТАГРАС
(1С:ITIL КОРП в интеграции
с 1С-Коннект)*

Бизнес-Форум 1С:ERP, 2021г.



До

- Реакция на запрос – **8 часов**
- Устранение критичных инцидентов – **4 часа**
- Несколько каналов связи
- 300 активных пользователей

После

- Реакция на запрос – **15 минут**
- Устранение критичных инцидентов – **2 часа**
- Единая информационная среда
- 1 500+ активных пользователей

Практика использования в МЧС России

Задачи

- Поддержка при внедрении проектов по функциональной централизации бухгалтерии
- Техподдержка ведомств и удаленный доступ во всех часовых поясах РФ
- Управление заявками на 3 500 пользователей

Бизнес-эффекты

- Создана единая система техподдержки пользователей бухгалтерских систем МЧС РФ
- Сократилось время на первичную обработку заявок и оперативное уточнение информации
- Ускорился процесс принятия решений об изменении приоритетов и анализа заявок



Варианты поставки



SaaS

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



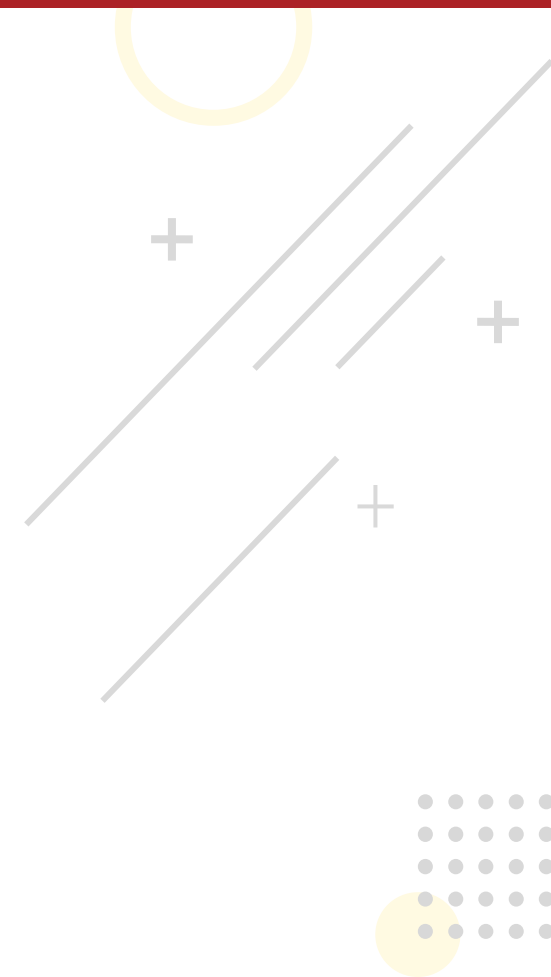
Private Cloud

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



On-Premise

- Установка на сервер заказчика
- Обновления в техподдержка по договору сопровождения



Демонстрация решения





Подайте заявку на сайте
www.1c-connect.com

Наши специалисты проведут презентацию,
предоставят тестовый доступ, ответят на
вопросы

Контакты

Москва, ул. Горбунова 2, стр.3, БЦ «Сетунь Плаза»

 +7 (499) 705-06-75

 corp@1c-connect.com

**Спасибо
за внимание!**