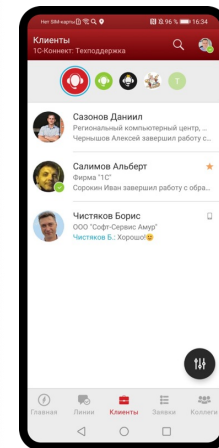
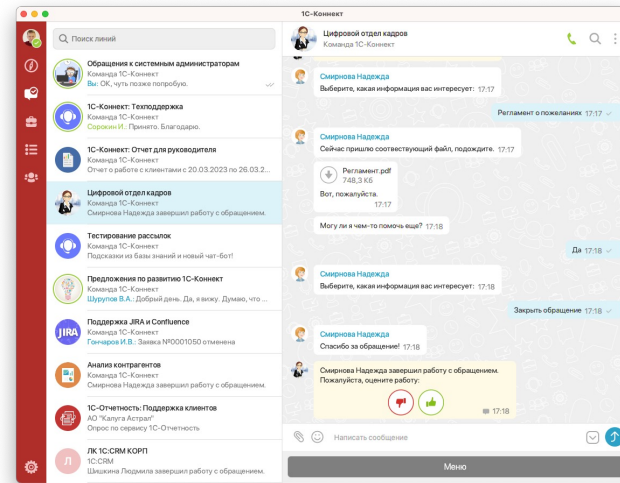
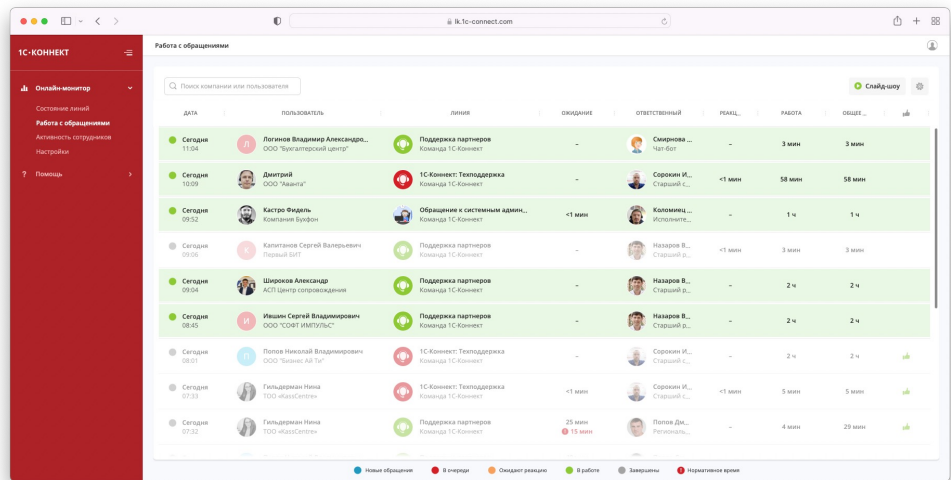


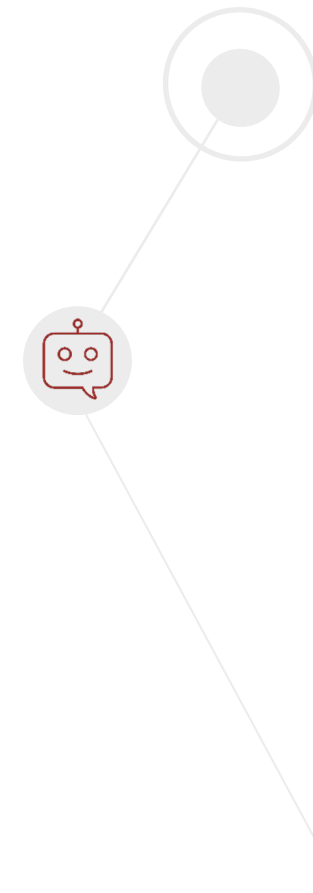
# Цифровая платформа 1С-Коннект



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



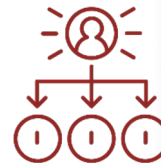
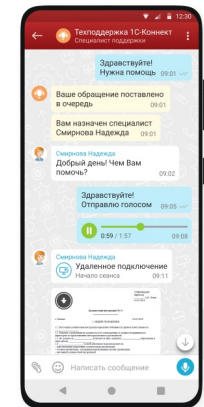
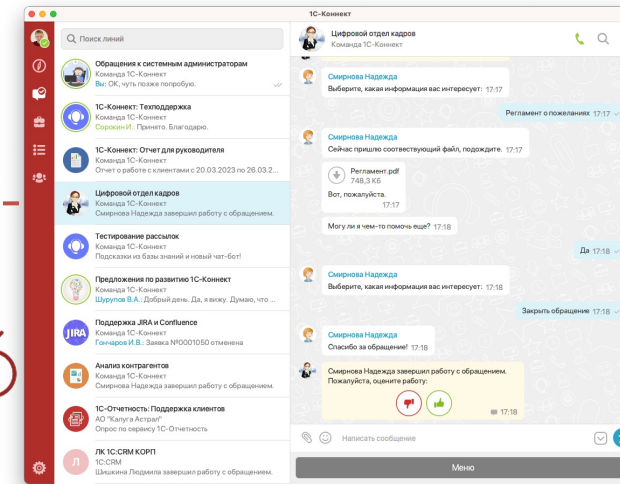
# Единое окно услуг компании

## Как это работает?

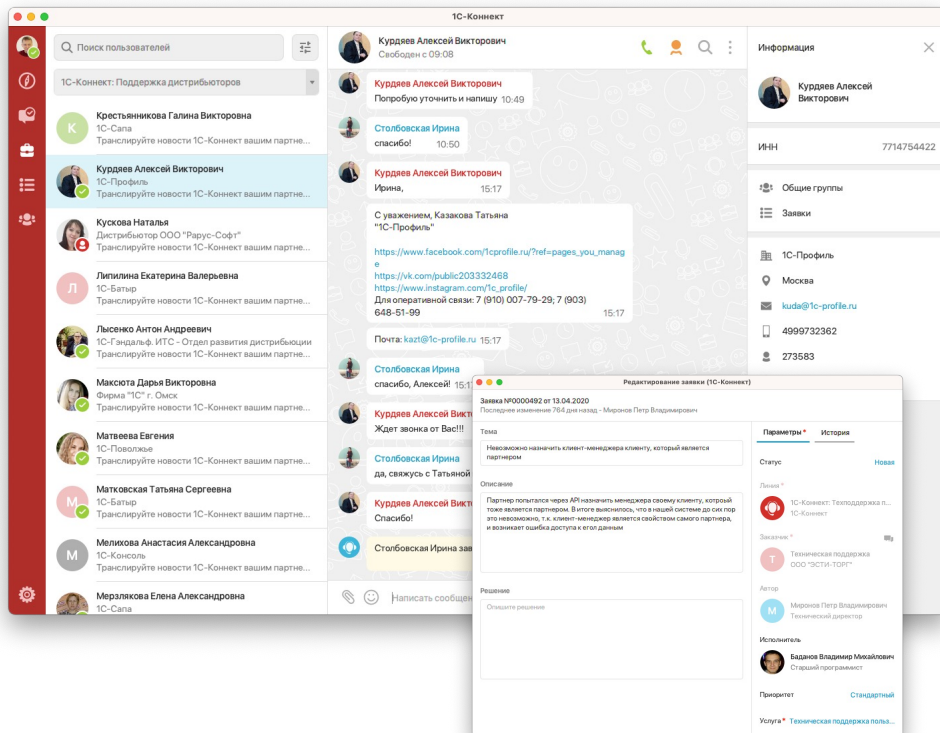
- Сотруднику предоставляется приложение для взаимодействия по всем рабочим вопросам.
- В приложении доступны линии поддержки различных служб компании, коллеги и проектные группы.
- Каждая линия – это окно для взаимодействия со службой компании или информационной системой.
- Обращения по линиям – это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

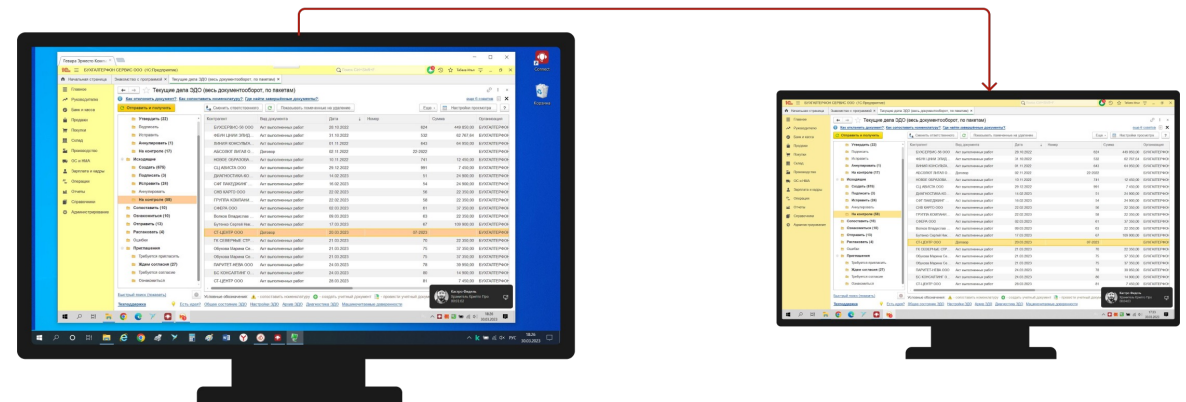
# Удаленный доступ к рабочему столу

## Как это работает?

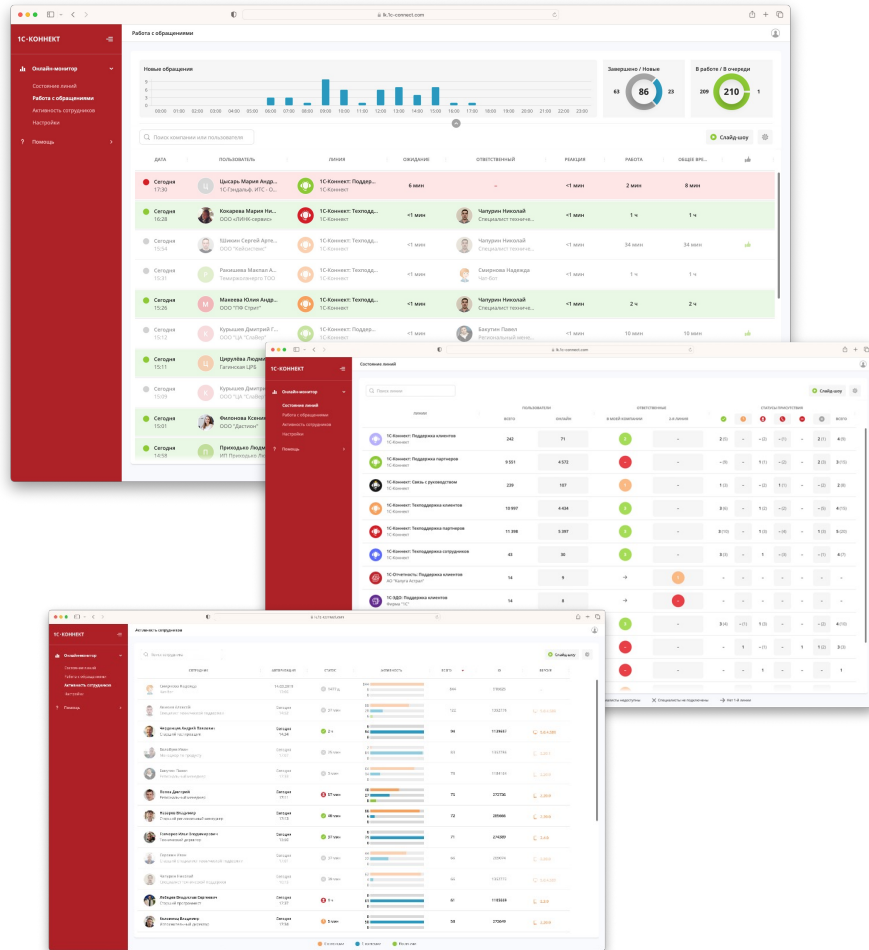
- Функционал управления удаленным компьютером встроен в приложение 1С-Коннект.
- Можно настроить доступ с запросом разрешения пользователя или по паролю.
- Поддерживается подключение «один ко многим» и «многие к одному».
- Все сеансы фиксируются и доступны в отчетах. Можно сделать запись сеанса.

## 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.



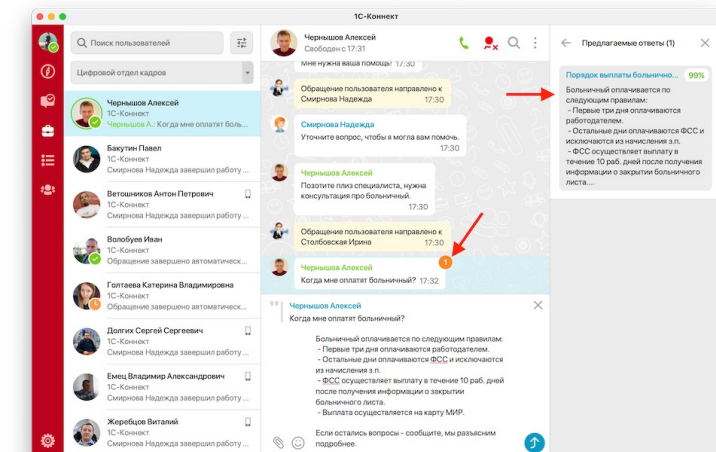
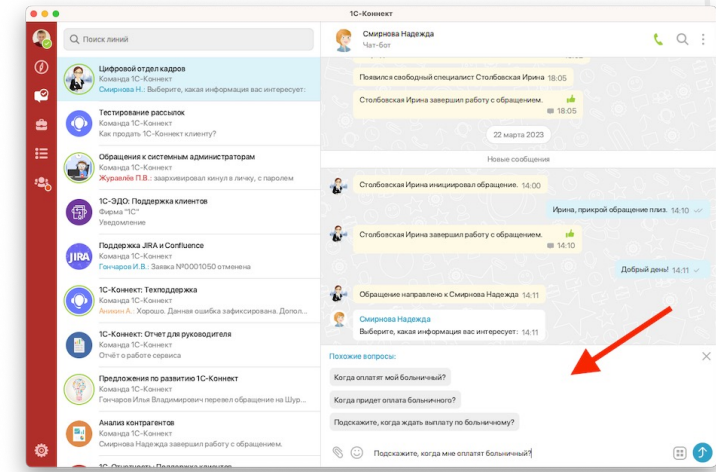
# Чат-бот и подсказки специалистам

## 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.





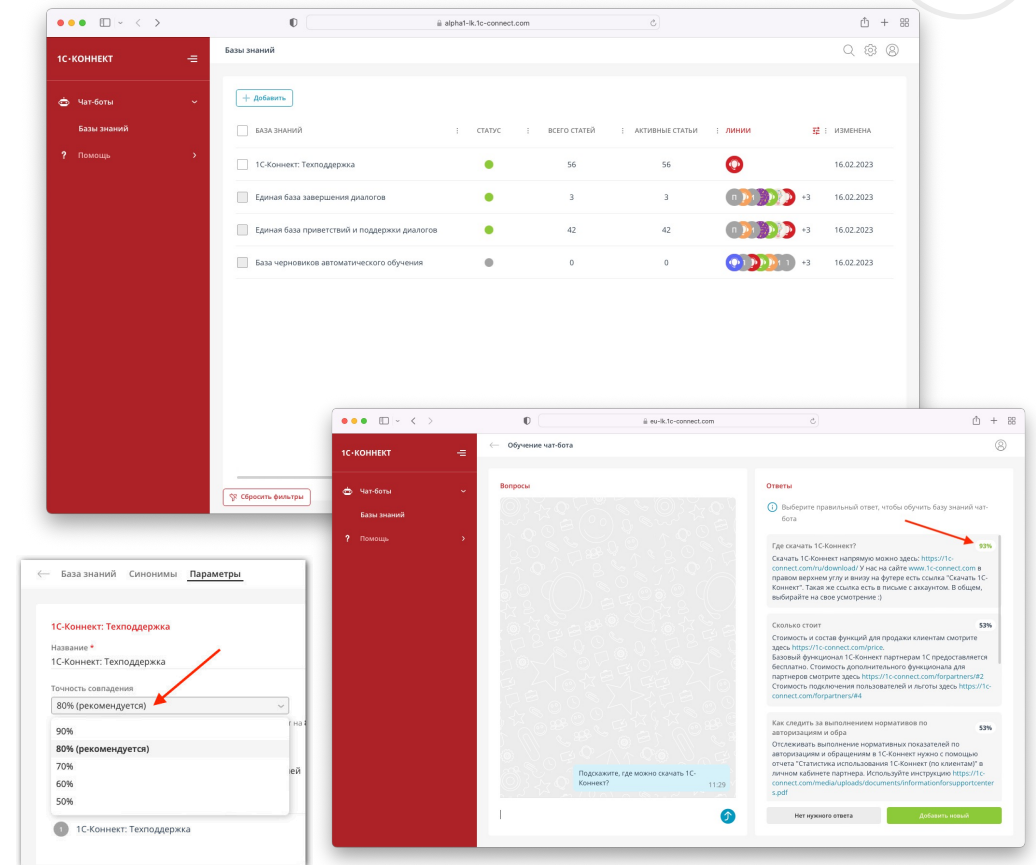
# Управление базами знаний

## 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.



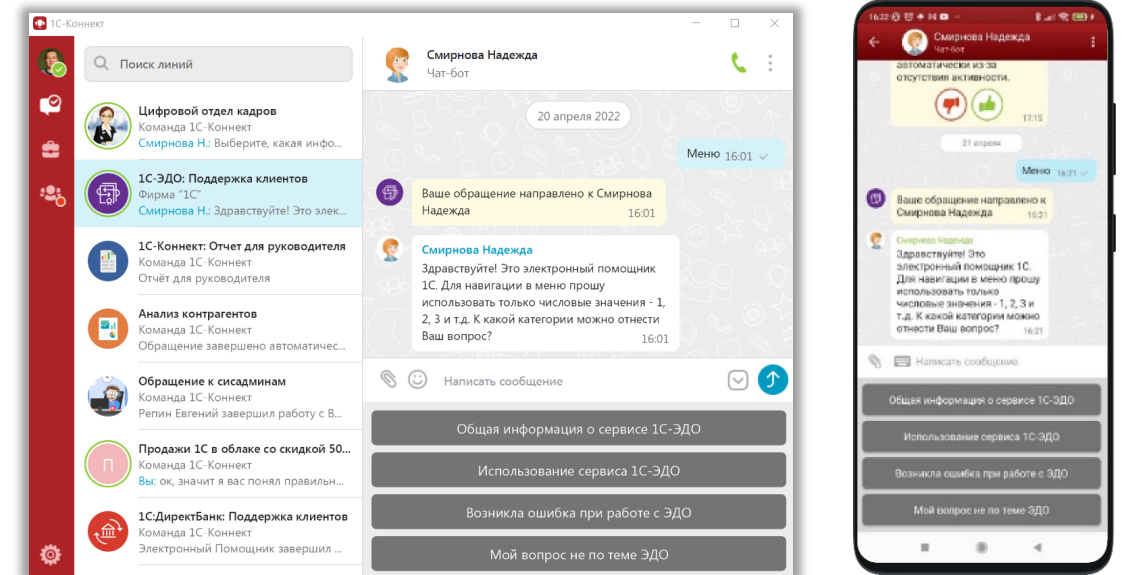
# Цифровые меню

## 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

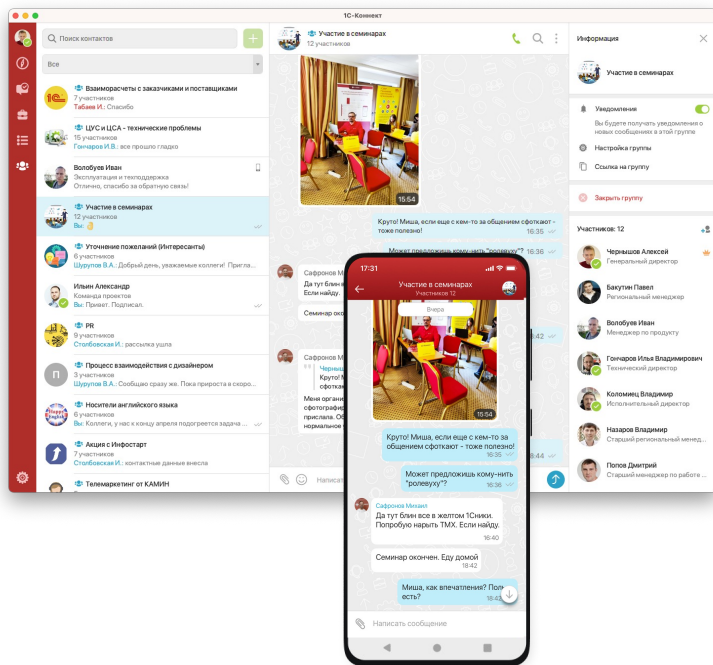
Навигация по частым вопросам

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.



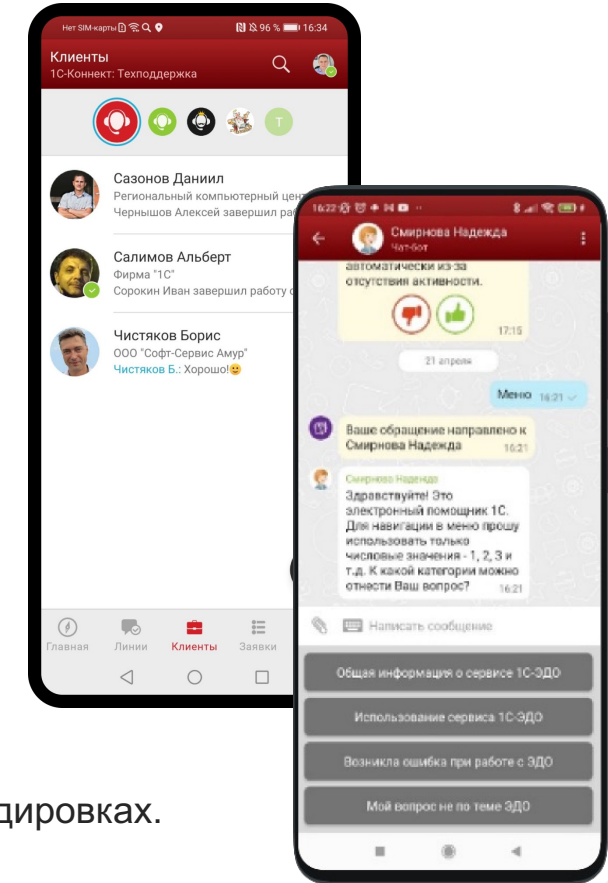
# Мобильное приложение

## Как это работает?

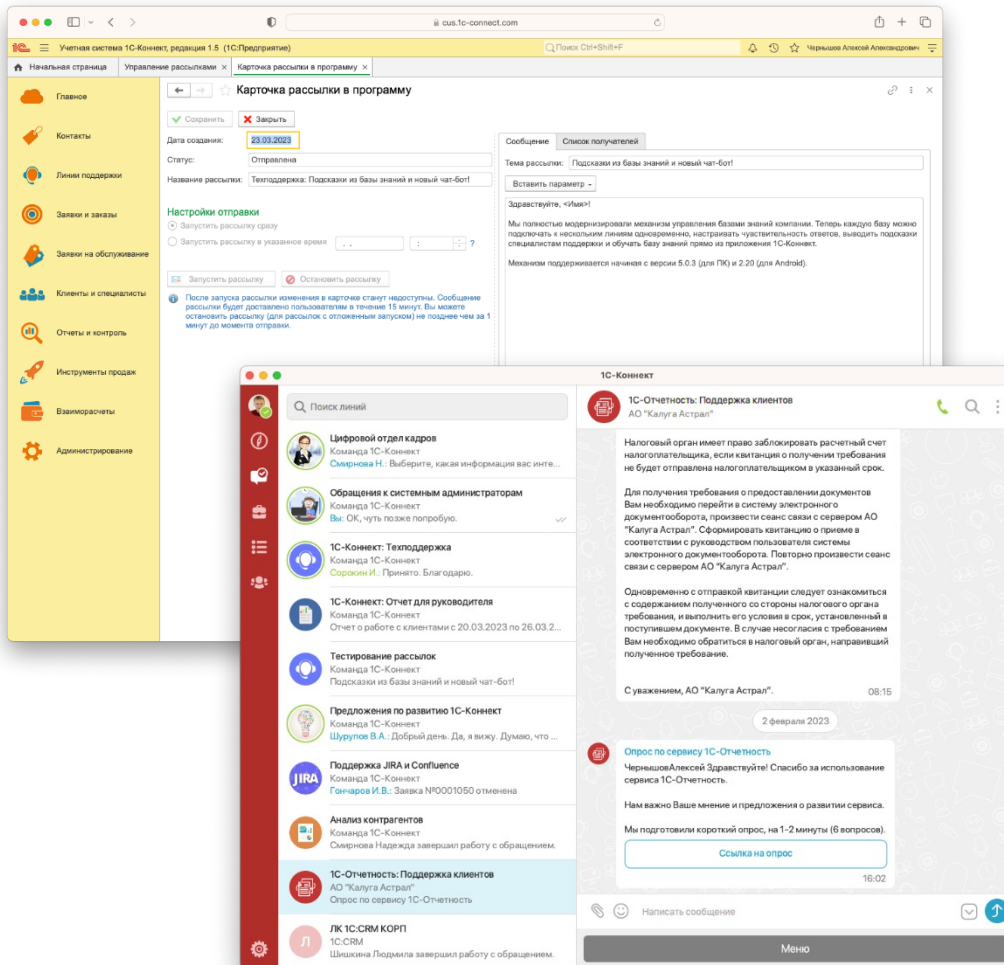
- Мобильное приложение обеспечивает непрерывность взаимодействия с коллегами, заказчиками, работу с файлами и заявками.
- Работает непрерывно - можно работать на компьютере, а после продолжить выполнять свои задачи на мобильном устройстве.
- Рабочие статусы управляются и транслируются на всех устройствах 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.

The screenshot displays the 1С-КОННЕКТ software interface. The main window shows a report titled 'Статистика работы с обращениями' (Statistics of work with requests) for the period from 01.03.2023 to 31.03.2023. The report includes a table with columns for '№', 'Клиент', 'ИНН (или аналог)', 'Получатель поддержки', 'Линия поддержки', 'Дата обращения', 'Время обращения', and 'Длина очереди'. Below the table, there are summary statistics for 'Всего работ', 'Длительность', 'Клиенты', 'Попытки поддержки', 'Среднее время ожидания назначения специалиста (в часах)', 'Максимальное количество обращений в очередь за отчетный период', 'Среднее время ожидания ответа специалиста', 'Среднее время работы с обращениями (по закрытым работам)', and 'Отчет настроен'. A chat window is overlaid on the bottom right, showing a conversation with the 'Команда 1С-Коннект' (1С-Connect team) dated 3 апреля 2023. The chat contains various messages, including a PDF attachment and a link to a report.



# Типовые интеграции и API



**1С ITIL 1С:УНФ**

## Типовые интеграции

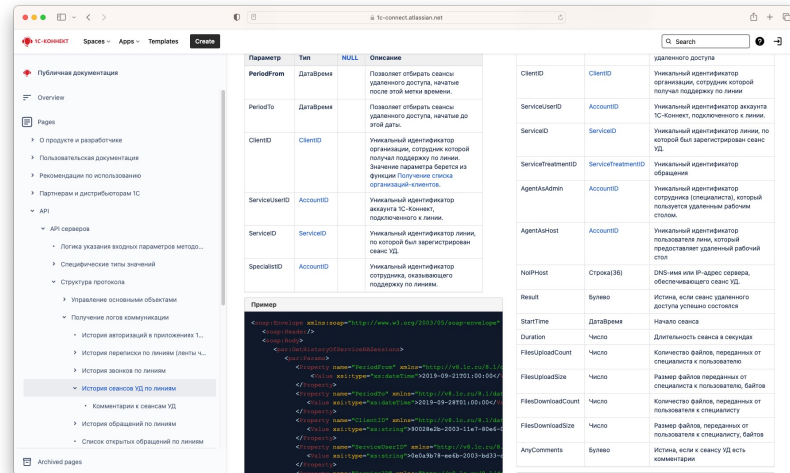
- Решения 1С: 1С:УНФ, 1С:ИТИЛ, ЭСТИ:УФФ.
- Сервисы 1С:ИТС (КП): 1С-ЭДО, 1С-Отчетность.
- Google-формы: заполнение данных при опросах.
- Отчет о компании по ИНН: информация об учредителях, финансовых показателях и другие сведения для должной осмотрительности.

## 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

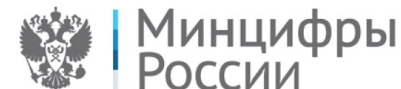
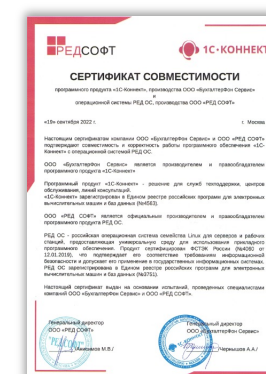
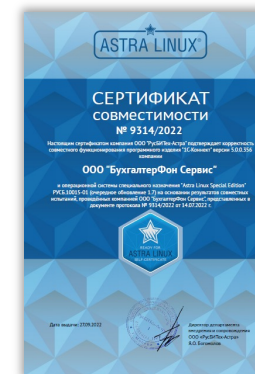
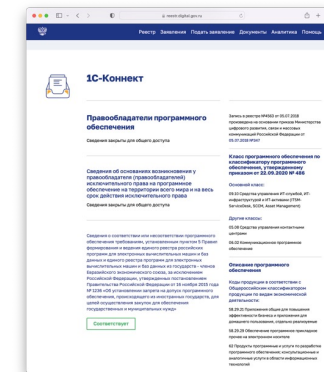
- Astra Linux, в т.ч. SE.
- РЭД ОС.
- Доступно в RuStore, Russoft, Cnews.Market, CRMIndex и др.

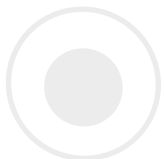
## Лицензии ФСТЭК

- 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.





# 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)

