

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 и прав на услугу.
- Потеря времени на передачу информации между сотрудниками / подрядчиками, нарушение SLA, разрывы коммуникаций, споры при сдаче работ.
- Множество каналов взаимодействия, однотипные вопросы и выгорание специалистов.
- Сложность сбора обратной связи по закрытым задачам (контроль качества).
- Затраты времени на освоение системы пользователями.
- Невозможность оценить трудозатраты, выявить простои, неэффективность, доказать факт оказания услуг и т.п.



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

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 ИТ-службой учреждения, 2-ая - внешней службой поддержки (партнер 1С).
- Ускорилось решение вопросов.
- Повысилось качество внутренних услуг.
- Экономия времени сотрудников.





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

