



# Интеграция 1C:ITIL и 1C-Коннект

## Новые идеи для бизнеса

Чернышов Алексей, компания «Бухфон»

## План доклада

- Предпосылки для интеграции
- Основные задачи систем и зоны сопряжения
- Текущий результат интеграции
- Планы по расширению взаимодействия
- Ответы на вопросы



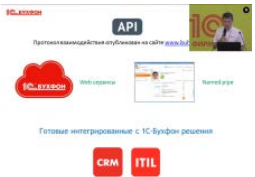
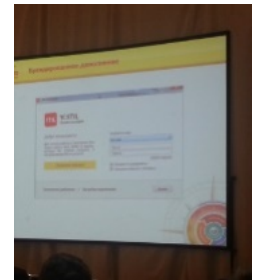
## Организационные решения

- Фирма 1С предлагает партнерам методику работы на основе стандарта ISO 20000
- Б.Г. Нуралиев: «Фирма 1С развивает сервис 1С-Коннект как штатную технологию для поддержки пользователей 1С»
- Модернизирована политика распространения 1С-Коннект, в т.ч. для компаний не 1С:Франчайзи (инф.письмо 20978 от 25.01.2016г. и 20669 от 30.10.2015г.)



## Техническая реализация

- Компания «1С-Рарус» предлагает продукт для реализации этой методики и управления объектами, входящими в состав сервиса.
- Компания «Бухфон» предлагает удобный инструмент для оперативной работы по сервисам с конечным пользователем.





## Задачи системы

- Учет оборудования, компьютеров, техники и т.п.
- Управление правами доступа пользователей и их заявками
- Service Desk – управление инцидентами, единая точка контакта между исполнителем услуги и пользователем
- Учет загрузки сотрудников IT службы
- Управление изменениями
- Выявление проблемных мест по частым вопросам
- Подготовка к сертификации

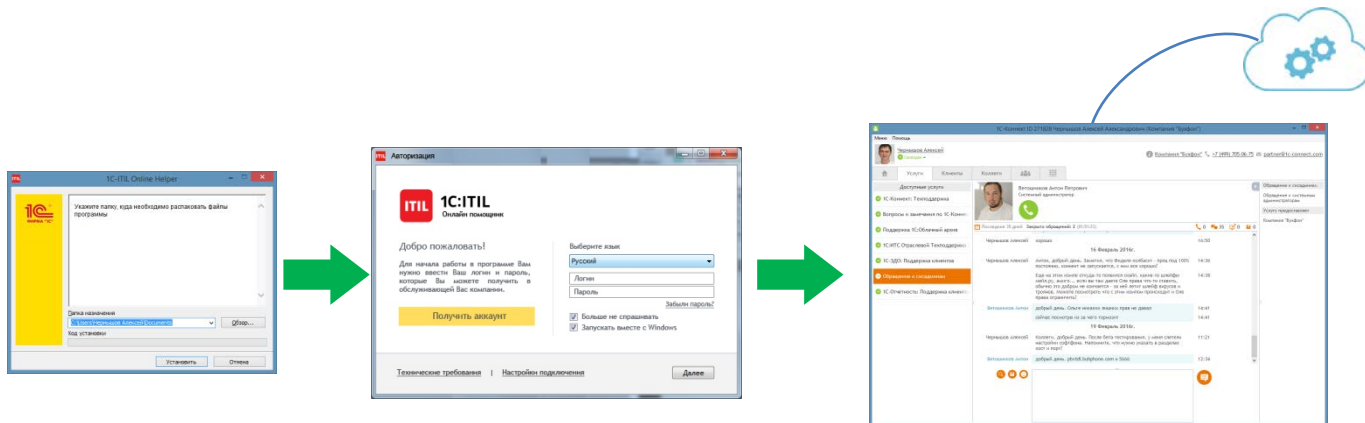


## Задачи системы

- Предоставление пользователю единого окна по вопросам техподдержки
- Гарантированная доставка обращения и его фиксирование в Service Desk исполнителя услуги
- Набор коммуникационных функций для оперативного уточнения вопросов
- Перевод обращений на ответственных исполнителей (в т.ч. напрямую подрядчикам)
- Оперативный контроль удовлетворенности пользователя
- Информирование пользователей (новости/предложения)

## Создано приложение 1С:ITIL Онлайн помощник

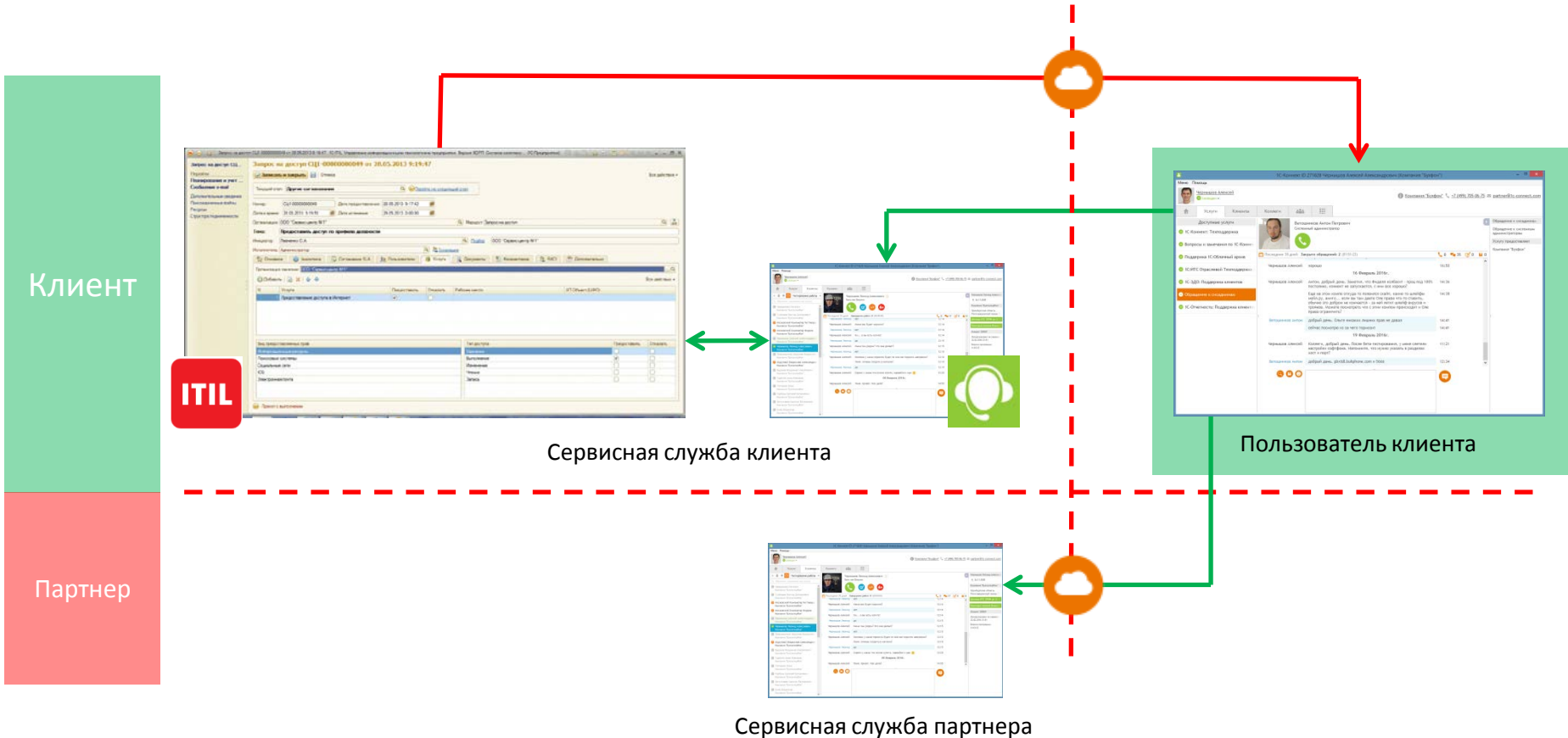
- Приложение для PC, работает на технологической основе 1С-Коннект



- Имеет все функции 1С-Коннект: чат, звонки, удаленный доступ, обмен файлами и т.п.
- Может содержать внутренние услуги организации (клиента) и вашей компании

## Как это работает?

- В «облаке» 1С-Коннект регистрируется личный кабинет организации (по аналогии с кабинетом партнера)
- Каталог услуг, справочники сотрудников, другие настройки передаются из 1С:ITIL организации
- Ваша компания может импортировать в портфель услуг организации свои услуги, чтобы пользователь мог через «единое окно» обращаться по «внутренним» и «внешним» услугам.
- Все обращения пользователей автоматически регистрируются в 1С:ITIL (с начала до завершения)



## Доработан и расширен API

- Каталог услуг из 1С:ITIL выгружается в «облако» 1С-Коннект, услуги подключаются персонально пользователям, согласно правилам, управляемым в 1С:ITIL
- Приложение **1С:ITIL Онлайн помощник** взаимодействует с 1С:ITIL через именованный канал (named pipe) операционной системы, передавая события и данные в 1С:ITIL

## Преимущества интеграции

- Соответствие методикам фирмы 1С на основе стандарта ISO 20000
- Возможность клиенту и партнеру работать в едином технологическом стеке

## Ценовая политика (проект)

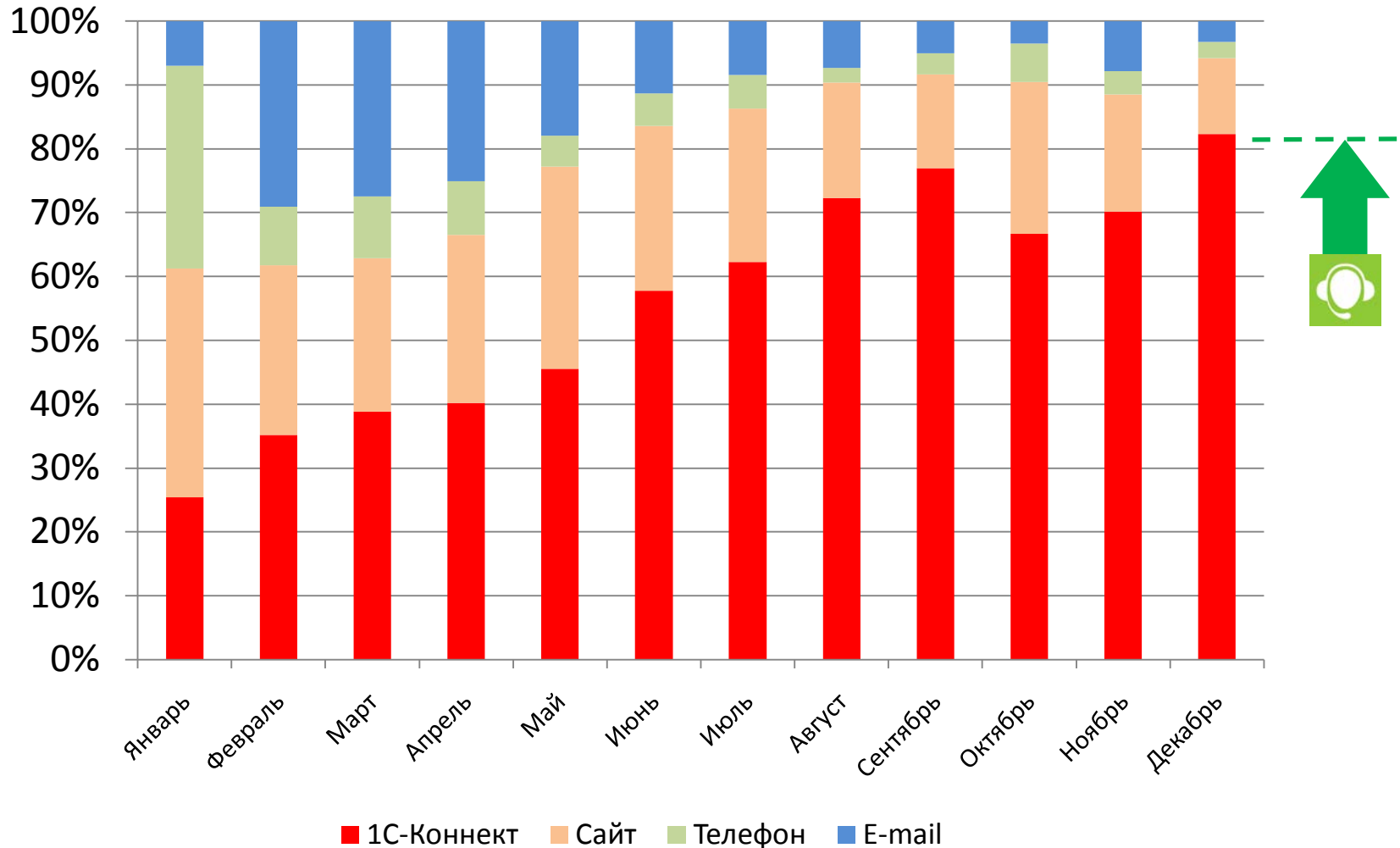
- Клиенту предоставляется личный кабинет как у партнера.  
В планах: регистрация такого личного кабинета осуществляется из личного кабинета партнера 1С.
- Клиенту предоставляются все базовые и дополнительные функции без разделения. Услуги партнера импортируются в личный кабинет клиента.
- Стоимость использования для клиента в режиме сервиса (публичного облака) рассчитывается по количеству абонентов в системе:

Количество абонентов (аккаунтов) в системе	Лицензия на 12 месяцев, руб.	Цена для партнера (50%)
До 100 абонентов	880	440
До 200 абонентов	680	340
До 300 абонентов	560	280
До 500 абонентов	510	255
До 1 000 абонентов	360	180
Свыше 1 000 абонентов	300	150

## Возможности для бизнеса

- Внедряя **1С:ITIL Онлайн помощник** у клиента, вы предоставляете клиенту более удобный канал коммуникации для пользователей и сервисных служб клиента + дополнительно зарабатываете





- Пример работы техподдержки 1С-Коннект в 2015 году
- **1С:ITIL Онлайн помощник** является самым удобным каналом для обращений за поддержкой

## Планы

- **Рассылки сообщений в программу**  
Позволит информировать группы пользователей
- **Одновременная работа с несколькими вопросами**  
и ответственными в рамках одного обращения
- **Видеосвязь**
- Демонстрация экрана (в т.ч. в конференциях)
- Кросс-платформенность

## Спасибо за внимание!

Приходите на вернисаж 1С:ITIL, там вы можете задать вопросы

1С-Коннект: Связь с руководством  
[chernyshov@1c-connect.com](mailto:chernyshov@1c-connect.com)  
+7 965 315 88 11