

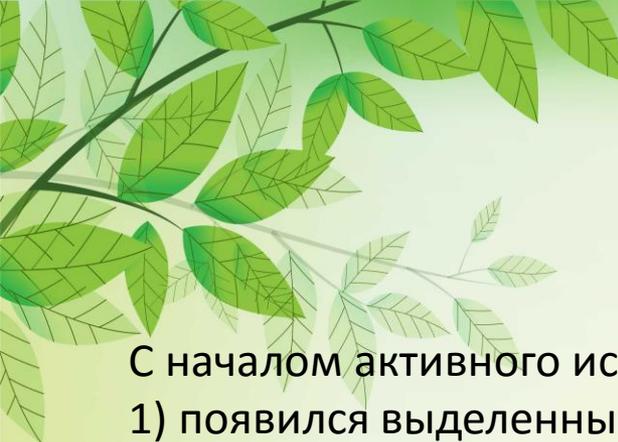


▶ «В чём сила 1С-Коннект»

- ▶ Махонина Наталья Леонтьевна
 - ▶ Директор ООО «Аксиома»
 - ▶ г. Якутск
- 

- 
- Идея «Бухфона» и возможности , которые он предоставляет понравилась сразу.
 - С момента появления в составе ИТС не раз пытались, но неудачно из-за несовершенства сервиса, может из-за удаленности региона.
 - Сейчас сервис стал значительно лучше, около двух лет уже его активно используем



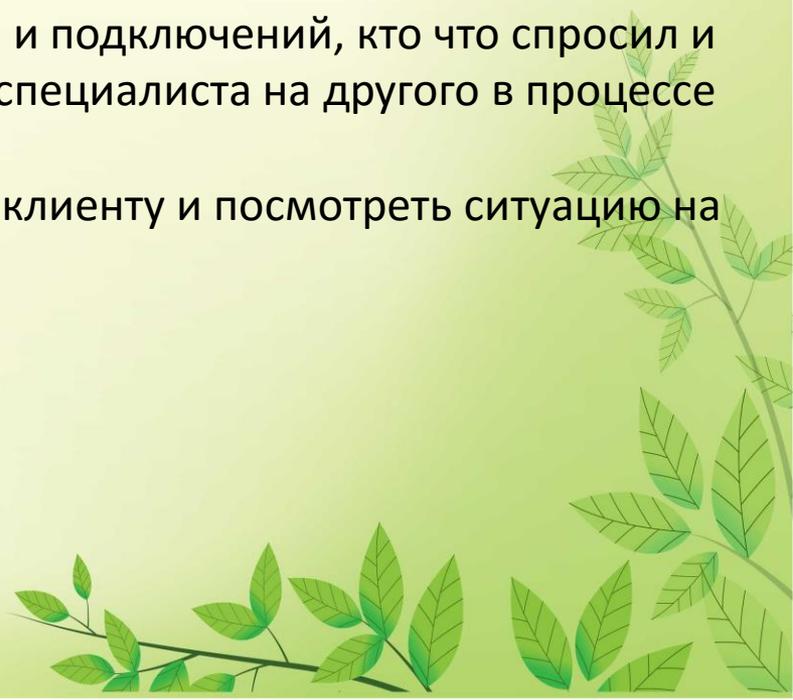


С началом активного использования сервиса изменились процессы в фирма
1) появился выделенный менеджер по ИТС (кrome него есть сервис-инженеры)
При установке программы сразу подключаем этот сервис как и другие сервисы.
Если при установке ранее не был подключен, то подключаем при следующем обновлении.

2) У всех сотрудников установлен 1С:Коннект. Через него общаемся с клиентами и общаемся внутри фирмы с сотрудниками.

Удобно тем, что видишь историю переписки и подключений, кто что спросил и кто и что ответил. Можно переключать с одного специалиста на другого в процессе общения с клиентом.

При необходимости можно подключиться к клиенту и посмотреть ситуацию на его данных.



3) Все сообщения в первую очередь поступают к сотруднику линии консультации и уж если он не смог решить вопрос, то переключает на специалиста.



Магазин Курнатовского 2 ☆



📅 Последние 30 дней Завершено работ: 1 (04:37:39)

23 Июнь 2016г.

Магазин Курнатовского 2	Подразделение Курнатовского. Не показывает переоценку товара.	09:35
	Обращение пользователя направлено к Семенова К.Г..	09:35
Семенова Карина Германовна	Доброе утро! Позвоните Максиму	09:38
	Семенова К.Г. завершил работу с пользователем. Ожидается оценка работы	14:12

24 Июнь 2016г.

Магазин Курнатовского 2	Доброе утро, подразделение Курнатовского. Вчера до Максима не дозвонились. Не показывает переоценку товара, нет полномочий на перемещение товара. 1-я касса за 23.06.2016. не проводит-выдает недопустимое значение параметра(параметр номер 1)	09:26
	Обращение пользователя направлено к Семенова К.Г..	09:26
	Семенова К.Г. перевел работу с обращением на Патраков М.Ф.	09:34
	Патраков М.Ф. подключается к компьютеру пользователя...	09:36
	Завершен сеанс удаленного доступа от Патраков М.Ф. к компьютеру пользователя. Длительность 0:16:12 Оставить комментарий	09:52

25 Июнь 2016г.

Магазин Курнатовского 2	Подразделение Курнатовского. 1-я касса не проводится за 24.06.2016. Недопустимое значение параметра(Параметр номер1)	09:47
-------------------------	--	-------



Статистика чата по услугам

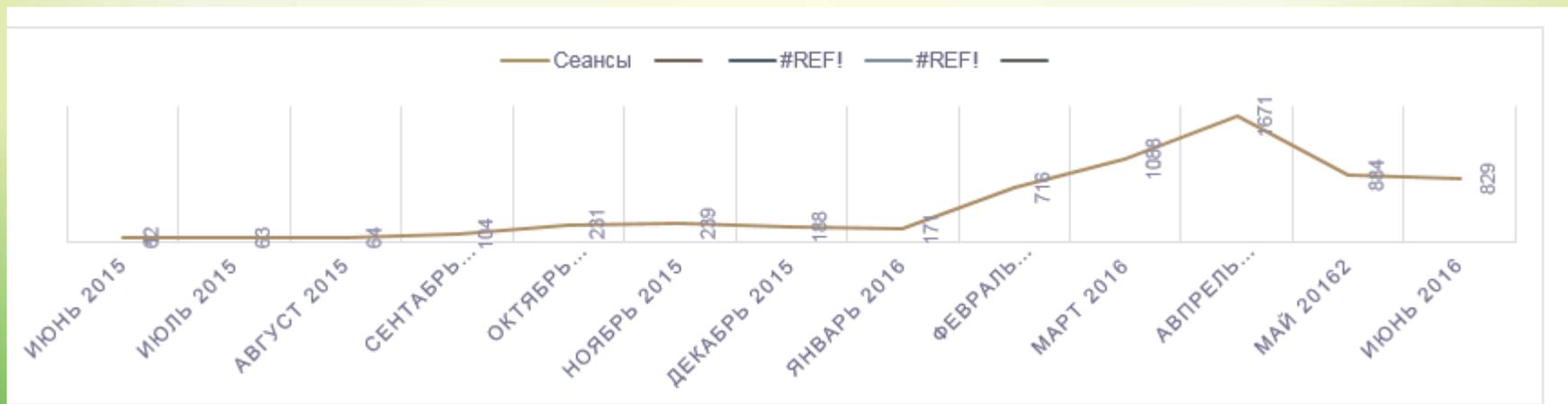
№	Дата	Клиент	Получатель услуги	Услуга	Специалист	Исходящих сообщений	Входящих сообщений	Всего сообщений
1	01.06.2015	Гелиос-сеть	П. Мария	Консультация и обновление 1С	Дьячковская Елена Антоновна	1	3	4
2	01.06.2015	Гелиос-сеть	П. Мария	Консультация и обновление 1С	Ветошкин Антон Андреевич	1		1
3	01.06.2015	Сахазернопродукт ОАО	Николаева Светлана Михайловна	Консультация и обновление 1С	Дьячковская Елена Антоновна	1		1
4	02.06.2015	Сахазернопродукт ОАО	Николаева Светлана Михайловна	Консультация и обновление 1С	Дьячковская Елена Антоновна	1		1
5	05.06.2015	Фтизиатрия	Босикова Дария Николаевна	Консультация и обновление 1С	Ушканов Юрий Георгиевич	3	5	8

Июнь 2015

Всего сообщений:	62
Клиентов:	5
Получателей услуг:	5
Услуг:	1
Специалистов партнера:	4

Июнь 2016

Всего сообщений:	829
Клиентов:	40
Получателей услуг:	46
Услуг:	1
Специалистов партнера:	14



Сообщения по чатам увеличились более чем в 100 раз, клиентам нравится такой метод общения.

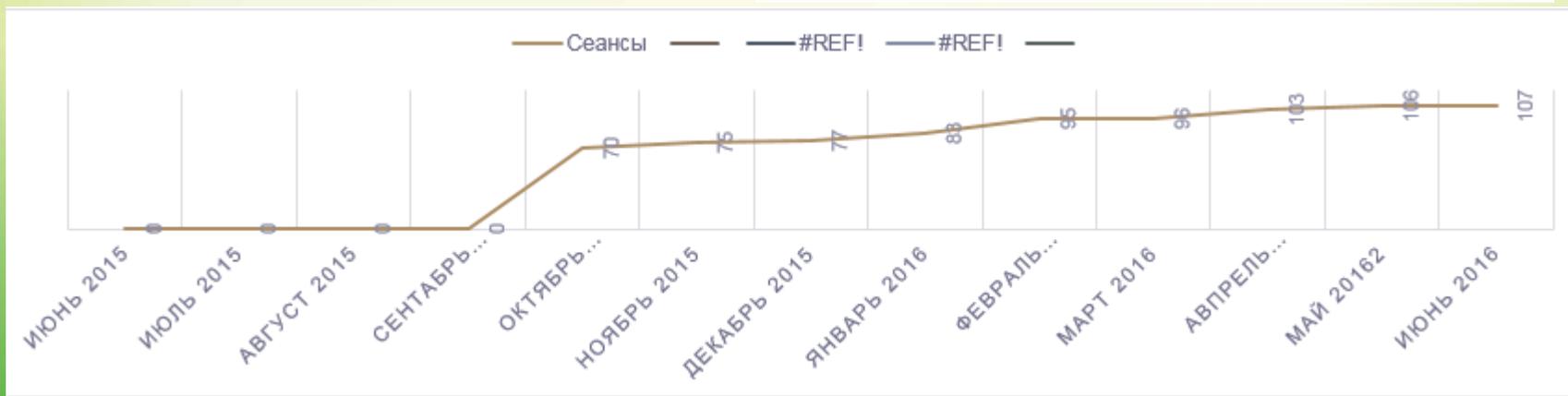
Структура подключенных пользователей

Октябрь 2015

Партнеров:	1
Клиентов:	70
Клиентов с договором ПРОФ	62
Клиентов с договором ТЕХНО или Аренда	3
Пользователей:	75

Июнь 2016

Партнеров:	1
Клиентов:	107
Клиентов с действующим договором ИТС:	104
В том числе с договором ПРОФ:	99
В том числе с договором ТЕХНО или Аренда:	5
Пользователей:	188



Статистика авторизации специалистов

Специалист	Логин	Дата начала сеанса	Время начала сеанса	Версия программы	Дата завершения сеанса	Время завершения сеанса	Длительность сеанса
Соловьев Александр Аркадьевич	290269	01.06.2016	7:08:22	4.4.7.2	03.06.2016	17:55:01	58:46:39
Патраков Максим Федорович	295379	01.06.2016	7:08:29	4.4.7.2	01.06.2016	08:35:02	1:26:33
Махонина Наталья Леонтьевна	273820	01.06.2016	7:08:40	4.4.7.2	02.06.2016	11:16:02	28:07:22
Морозов Роман Андреевич	294726	01.06.2016	7:08:48	4.4.7.2	03.06.2016	19:12:01	60:03:13

По длительности сеанса выставляем за месяц дополнительные реестры выполненных работ. Каждый день по минутам ребята забывают и в конце месяца вспомнить не могут.

Часто работаем с данными и программируем в сеансе, чтобы не ехать.

Часы программистов перестали теряться. Это влияет и на средний чек и на их зарплату.

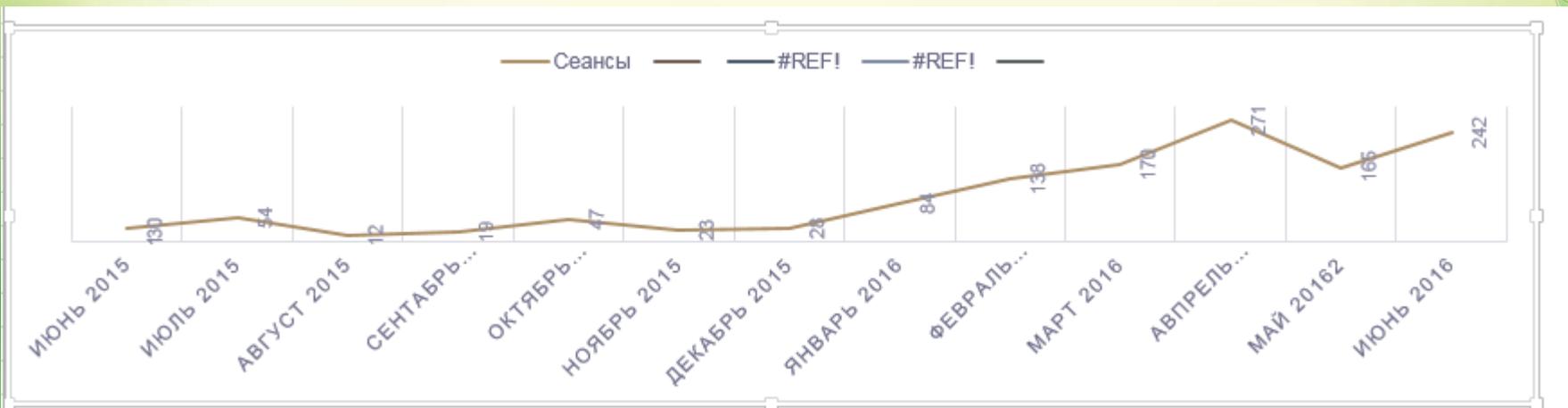
Статистика сеансов удаленного доступа по услугам

Дата	Клиент	ИНН (или аналог)	Получатель услуги	Логин	Услуга	Специалист	Логин	Начало сеанса	Завершение сеанса	Длительность сеанса
01.06.2015	Гелиос-сеть	1435136168	П. Мария	406308	Консультация и обновление 1С	Дьячковская Елена Антоновна	273892	09:37:31	09:38:19	00:00:48
01.06.2015	Гелиос-сеть	1435136168	П. Мария	406308	Консультация и обновление 1С	Дьячковская Елена Антоновна	273892	09:40:55	09:43:12	00:02:17
01.06.2015	Ромис фирма ООО	1435006810	Байдерава Марина Равильевна	321041	Консультация и обновление 1С	Грищенко Александр Игоревич	273891	11:20:45	11:24:26	00:03:41
05.06.2015	Сахазернопродукт ОАО	1435143951	Николаева Светлана Михайловна	397933	Консультация и обновление 1С	Дьячковская Елена Антоновна	273892	16:07:50	16:09:26	00:01:36
08.06.2015	Ромис фирма ООО	1435006810	Байдерава Марина Равильевна	321041	Консультация и обновление 1С	Грищенко Александр Игоревич	273891	17:48:12	17:56:41	00:08:29
10.06.2015	Технический центр телевидения и радиовещания	1435082297	Максимова Светлана Николаевна	390174	Консультация и обновление 1С	Дьячковская Елена Антоновна	273892	11:10:48	11:14:17	00:03:29

Июнь 2016

Всего сеансов:	30
Длительность сеансов:	6:33:00
Средняя длительность сеансов:	0:13:06
Клиентов:	5
Получателей услуг:	5
Специалистов партнера:	3
Специалистов вендора:	0

Всего сеансов:	242
Длительность сеансов:	113:10:36
Средняя длительность сеансов:	0:28:03
Клиентов:	45
Получателей услуг:	59
Специалистов партнера:	12
Специалистов вендора:	7





Есть куда продвигаться, есть возможности , которые пока не используем

Будем внедрять у себя подключение 1С:Коннект к телефонии

В целом все позитивно, клиенты сервис оценили.

Они чувствуют себя на связи, и не надо по несколько раз объяснять разным людям проблему.





Спасибо за внимание.

Всем хорошего дня!





www.vk.com/aksioma_ykt



www.facebook.com/groups/aksiomaykt/

АКСИОМА
лицензионное программное обеспечение