



ЗИОНЕК

+7 (495) 134-45-08

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

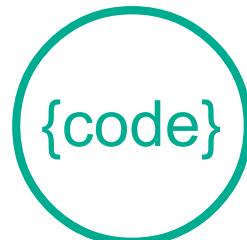
по организации службы технической поддержки для пользователей программ 1С:Предприятие



Некогда заниматься поддержкой пользователей 1С?



Дорого содержать собственную техническую поддержку?



Хотите сосредоточиться на разработке 1С?



Устали слушать не особо грамотных пользователей?



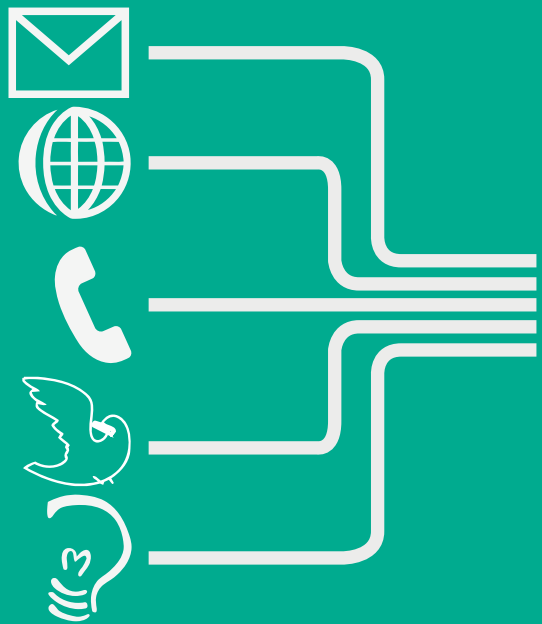
Мы организуем прием обращений от ваших клиентов любым удобным им способом



Разрешаем **92%** обращений без эскалации, а **70%** сразу же, не кладя трубку



Наша информационная система обработки обращений построена в четком соответствии с рекомендациями стандарта ITIL, а мы работаем в строгом соответствии с подписанным SLA



Все специалисты обучены работе с различными конфигурациями 1С

Клиенты попадают напрямую к специалисту



{code}

Исправление ошибок вашими программистами

7000

Довольных пользователей

3 МИН

Среднее время начала работы над заявкой

99,7%

Средний процент выполнения заявок в рамках SLA

Наши преимущества



Качество
Это наше всё
Гарантии
Отвечаем перед Вами деньгами



Стоимость
От 450 рублей/час



Синергия
Мы не занимаемся разработкой 1С, мы помогаем в этом Вам



Как мы работаем с вами



Фиксируем все ваши требования по процессу поддержки пользователей. Договариваемся и подписываем соглашение об уровне сервиса (SLA). Требования SLA переносятся в нашу информационную систему, на их основе работают бизнес правила по уведомлениям, предупреждениям и эскалации обращений в случае нарушения сроков. Все полностью автоматизировано, по каждому наступающему дедлайну Вы можете быть уведомлены заблаговременно



Досконально изучаем инструкции и рекомендации по вашему продукту. Если таковых нет, создаем базовые инструкции. В процессе можем пополнять инструкции на регулярной основе.



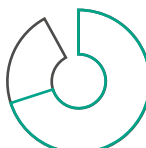
Формируем речевые сценарии по общению с клиентами, если в таковых есть необходимость, или просто формируем стандартное приветствие.



Фиксируем любое обращение клиента в нашей системе и любую нужную атрибутику по обращению для вашего удобства.



В случае невозможности разрешить обращение своими силами передаем его вам в удобной для вас форме. контролируем что такое обращение было своевременно и успешно разрешено.



Предоставляем вам регулярную статистику по обращениям в нужном вам формате.



Пляшем, танцуем, радуемся, что вы довольны и готовы увеличить объем работы для нас =)

Наши достижения

Группа компаний Адамас

Россия

- Поддерживаем 250 магазинов (3000 сотрудников)
- Обслуживаем 1С: Розница 2.0 и 1С ЕРП 2.0
- Принимаем заявки по телефону
- Объясняем и помогаем сотрудникам в рамках инструкций с 8 до 22 по МСК
- Оперативно подключаемся по удаленке, что позволяет помочь клиенту в среднем за 5,5 минут
- Участвуем в открытии магазинов - полный комплекс работ по настройке новых торговых точек и обменов
- Обучаем новых сотрудников
- Работаем по «абонентке за магазин», количество обращений без ограничений

Компания Lemtrans

Украина

- Сопровождаем центральный офис, более 350 сотрудников, в 1С:УПП
- Обрабатываем обращения сотрудников по почте\телефону
- Помогаем в общих вопросах по работе системы и в специализированных процессах компании с 8 до 21 по МСК
- Ставим задачи на вторую линию
- Обучаем новых сотрудников
- Работаем по линиям (определенное количество одновременно доступных операторов поддержки)

Компания Trailer-Group

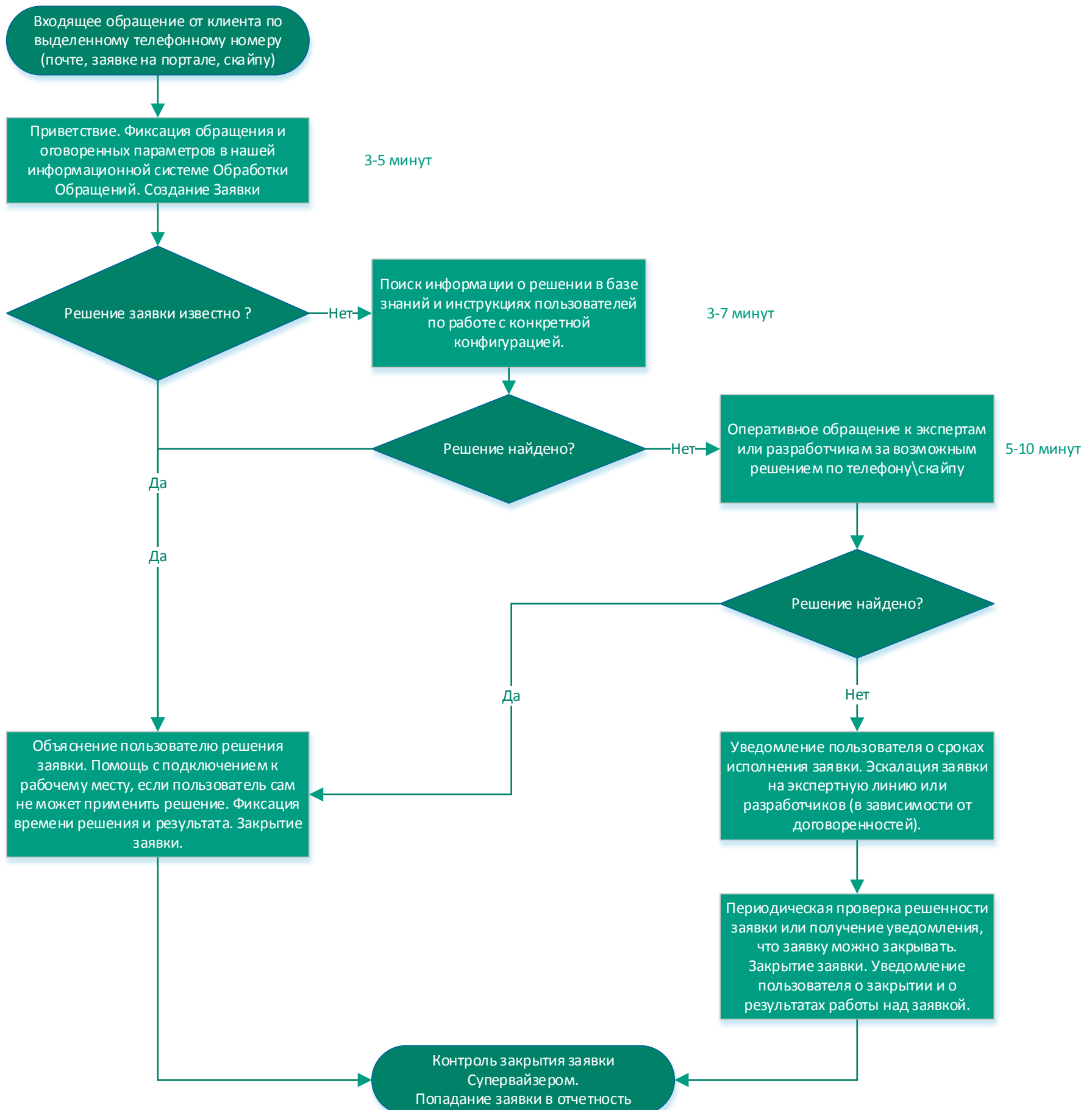
Казахстан

- Сопровождаем 150 сотрудников в 1 С:Бухгалтерия для Казахстана и 1 С:Управление торговлей.
- Принимаем заявки по телефону и на портале.
- Помогаем по работе с программами и работе с интернет заказами с 7 до 19 по МСК
- Предоставляем ежемесячную отчетность для владельцев компании
- Преимущественно подключаемся по удаленке
- Работаем по часам

Сеть клубов Neo-Fitness

Россия

- Обслуживаем 1С: Розница 2.0
- Принимаем заявки по телефону и посредством Skype
- Помогаем по работе с программами и работе с интернет заказами с 10 до 20 по МСК
- Предоставляем ежемесячную отчетность для владельцев компании
- Преимущественно подключаемся по удаленке
- Работаем по часам





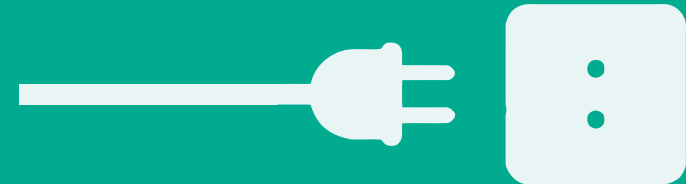
ЗИОНЕК

+7 (495) 134-45-08

БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ О НАС

особенности нашей компании

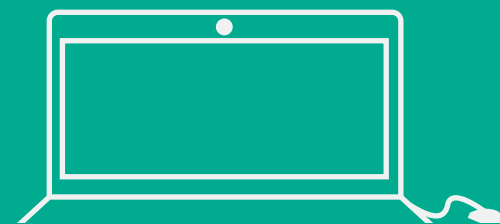
Что еще мы умеем и делаем



Мы можем помогать пользователям не только в вопросах 1С, но и в других технических вопросах.



Мы умеем писать инструкции к 1С так, что их запоминают даже бабушки.



Мы можем обучать пользователей 1С. Качественные вебинары сильно снижают процент обращений пользователей.



Мы можем администрировать сервера и рабочие станции пользователей при необходимости. Следить за работой серверов 1С, скоростью и своевременность выполнения фоновых задач.



У нас есть проактивная система мониторинга, которая сама генерирует заявки в систему обращения заявок в случае проблем с оборудованием, сервисами, или по уведомлениям от ваших скриптов.

Что мы никогда не делаем

- ✗ Мы не разрабатываем конфигурации 1С и не рассказываем Вам, как это нужно делать.
- ✗ Мы не поддерживаем SAP, уж извините. Хотя другие продукты поддерживать можем.
- ✗ Мы не нанимаем сотрудников, для которых техподдержка не призвание.
- ✗ Мы не нанимаем сотрудников, страдающих речевыми дефектами, неприятным голосом, глухотой, раздражительностью.



ЗИОНЕК

+7 (495) 134-45-08

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

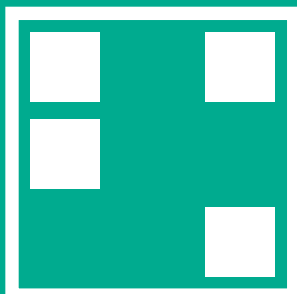
по организации службы технической поддержки для пользователей программ 1С:Предприятие

Стоимость наших услуг



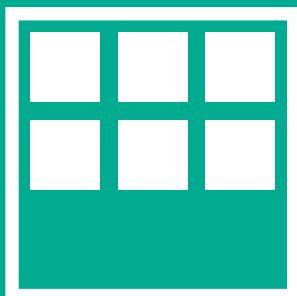
Аренда линии 500р/ч

Аренда телефонной трубки по любым вопросам в любое удобное для вас время.



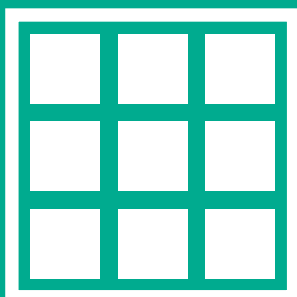
По загрузке на выполнение задачи 600р/ч

Почасовая оплата по загруженности, т.е. вы платите деньги только за тот объем работ, который вам необходим.



Пакет часов 300

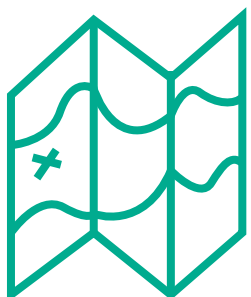
Пакет из часов, который подразумевает задействование сотрудников под любые задачи. При загрузке в месяц 300 часов = 150000р (или 500р/ч).



Пакет часов 500

Пакет из часов, который подразумевает задействование сотрудников под любые задачи. При загрузке в месяц 500 часов = 225000р(или 450р/ч).

Контакты



Московская область,
г. Орехово-Зуево,
ул. Бабушкина, д. 2а



+7 (495) 134-45-08



sales@support1c24.ru



www.support1c24.ru