

ООО «ЭСТИ»

Отзыв о разработке ЭСТИ: Личный кабинет фирмы-франчайзи 1С на платформе 1С: Предприятие Элемент

Компания «ЭСТИ» более двадцати лет является партнёром фирмы 1С и уже более десяти лет помогает другим партнёрам 1С автоматизировать собственный учёт с помощью конфигурации ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи 1С.

У нас всегда была потребность в личном кабинете для работы со своими клиентами, как с конечными пользователями продуктов 1С: Предприятие, так и с фирмами-франчайзи 1С, пользователями ЭСТИ: УФФ. В разные периоды мы использовали в качестве личного кабинета различные специализированные платформы, а точнее пытались, с различной степенью успешности, приспособить функционал этих платформ для использования в качестве личного кабинета фирмы-франчайзи 1С. Не умаляя возможности и функционал этих платформ, нужно признать, что практически ни одна из них не удовлетворяла полностью нашим потребностям и специфике работы фирм-франчайзи 1С.

Поэтому, когда мы узнали о начале бета-тестирования платформы 1С: Предприятие Элемент, мы приняли решение о начале разработки на ней собственного личного кабинета, который бы полностью учитывал специфику работы партнёров фирмы 1С. Наши специалисты являются квалифицированными разработчиками на платформе 1С: Предприятие 8, поэтому на изучение встроенного языка 1С: Предприятие Элемент не потребовалось много времени, это заняло примерно один месяц. Для создания личного кабинета потребовалось примерно семь месяцев разработки, после чего мы запустили личный кабинет для своих клиентов.

В результате мы разработали и внедрили у себя личный кабинет, полностью удовлетворяющий специфике работы фирм-франчайзи 1С, включающий обмен рабочей информацией, документами, а также обеспечивающий коммуникацию с клиентами с помощью Системы взаимодействия 1С. При этом, клиенты могут писать нам различными способами (в Телеграм, ВК, WhatsApp, Веб-чат), а мы работаем со всеми поступающими сообщениями в едином окне.

Также мы реализовали создание в личном кабинете формализованных обращений для решения вопросов, требующих контроля. В отличие от чатов, в которых мы ведём переписку с клиентами, формализованное обращение имеет состояние, которое клиенты и менеджеры могут отслеживать. Все обращения автоматически передаются в учётную систему ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи 1С, где они распределяются менеджерами и передаются в работу ответственным специалистам. По каждому обращению при помощи Системы взаимодействия 1С поддерживается два контура общения – внешний контур общения с клиентом обращения и внутренний контур для обсуждения специалистами работы с обращением.

Обращения клиентов могут содержать подробное описание вопроса, скриншоты, приложенные файлы, заявки на покупку программ и все эти данные вместе с обращениями автоматически передаются в учётную систему ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи 1С. Для удобства, при создании обращений, можно использовать любую часть переписки с клиентами в любом чате (включая приложенные файлы), а также любую часть переписки с клиентами в системе 1С-Коннект (также включая приложенные файлы).

В настоящее время мы активно используем личный кабинет, разработанный нами и работающий на 1С: Предприятие Элемент, что существенно ускорило и упростило работу с обращениями клиентов, улучшило коммуникации по выполняемым работам, а также упростило обработку чатов на сайте, в боте Телеграм и в 1С-Коннект.

Руководитель разработки ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи 1С Стрюков Н. А.

