



ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
1С-РЕЙТИНГ

1С-Рейтинг: Линия консультации



Обзор основных возможностей
конфигурации

Назначение конфигурации

- Конфигурация для 1С:Предприятие 8.1 (версия не менее 8.1.7.37)
- Предназначена для компаний, оказывающих услуги прямой консультации по телефонным линиям и системам электронной почты по программным продуктам фирмы 1С .
- Автоматизация регистрации консультаций пользователями по телефону и электронной почте .

Основные возможности

- ❑ Регистрация взаимодействия между пользователем программного продукта и консультантами, в процессе которого происходит оказание консультационных услуг со стороны линии консультации осуществляется с помощью документа «Консультация».
- ❑ Возможность получения и отправки электронных писем при помощи документа «Электронное письмо».
 - ◆ Для работы с электронной почтой в конфигурации имеется обработка «Менеджер контактов», которая предоставляет пользователям интерфейс работы со встроенным почтовым клиентом.

Основные возможности

- Возможность вводить документ «Консультация» на основании документа «Электронное письмо» .
 - ◆ Контрагент автоматически определяется по электронному адресу отправителя,
 - ◆ Если контрагент отсутствует в базе, его так же можно ввести на основании документа «Электронное письмо». Имя контрагента и его адрес электронной почты будет браться из письма.
 - ◆ Вопрос контрагента автоматически переносится в документ «Консультация».

Основные возможности

- ❑ Обработка «Поиск объектов данных» позволяет осуществлять полнотекстовый поиск по многим объектам конфигурации. Это дает возможность быстро и легко найти нужные данные.
- ❑ Справочник «Вопросы» хранит задаваемые ранее вопросы и их решения, позволяя быстро найти ответы на часто задаваемые вопросы.
- ❑ Бизнес-процесс «Перенаправление письма» позволяет зафиксировать факт перенаправления входящего письма другому сотруднику и проконтролировать отправку ответа на это письмо.

Основные возможности

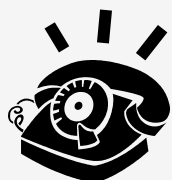
- Справочник «Напоминания» позволяет вводить напоминания, которые будут выведены на экран в указанное время.
 - ◆ Контроль напоминаний производит обработка «Менеджер задач», открываемая при запуске конфигурации. Кроме актуальных напоминаний обработка отображает текущие задачи по перенаправленным письмам и не рассмотренные электронные письма.
- По данным, полученным при регистрации консультации, формируются отчеты, позволяющие получать в различных разрезах информацию о консультациях, контрагентах и сотрудниках линии консультации.

Основные возможности

- ❑ Конфигурация позволяет хранить информацию о программных продуктах контрагентов – регистрационный номер, дата приобретения, версия, установленная у контрагента и другую информацию.
- ❑ При первом запуске системы предусмотрено первоначальное заполнение минимальных справочных данных о видах программных продуктов и контактах.

Регистрация консультаций

- Большинство консультаций проходит по телефону. В этом случае процесс регистрации консультации в конфигурации заключен в создании документа «Консультация».



История консультаций по рег. номеру

История консультаций по контрагенту

Консультация: Консультация 8 от 21.11.2004 12:59:06

Действия

Номер: 8 От 21.11.2004 12:59:06

Рег номер: 3698751

Вид ПП: 1С:Предприятие 7.7. Конфигурация

Версия ПП:

Вид контакта: По телефону

Контрагент: АО Восход

Ливанова Анна Владимировна

Усть-Каменогорск г., Мира, дом № 56

voc@ust.kz

Время начала 12:52:23 Конечное время 12:59:06 Успех: Да

Вопрос: Как правильно отразить в Зике ситуацию. Служащие, работающие по пятидневке, по окладу, в текущем месяце работают по полдня, т.е. по 4 часа вместо 8.

Ответ: Для того чтобы ответить на ваш вопрос, мы обращались в фирму-разработчика программного продукта «Зарплата+Кадры для Казахстана» и получили следующий ответ.

Ключ: Неполный рабочий день

Группа: Зарплата и Кадры

Петров

OK Записать Закрыть

Если вопрос уже задавался, его можно подобрать из справочника «Вопросы»

Если же этот вопрос новый – сохраним его, чтобы не придумывать ответ дважды

Регистрация консультаций

- Так же предусмотрена регистрация консультаций по электронной почте

The diagram illustrates the process flow: **Интернет** (Internet) leads to a **Документ «Электронное письмо»** (Document «Electronic mail»), which is then processed by a **Ввод на основании: документ «Консультация»** (Input based on: document «Consultation»).

The screenshot shows the 1C software interface for registration. The window title is "1С-Рейтинг". The document number is 16, dated 20.07.2007 16:00:14. The registration details are as follows:

Рег номер:	4589365
Вид ПП:	"1С:Предприятие 7.7. Конфигурация ... x
Версия ПП:	1.2.0.1
Вид контакта:	По электронной почте ... x

Контрагент (Counterparty):
Центр "Восток"
Парилев Константин Петрович
Семипалатинск г., Абая, дом № 25
+8 (3 222) 4898 wost.sem@mail.ru

Время начала: 15:58:26, Конечное время: 15:58:54, Успех: Да

Вопрос (Question):
Здравствуйте.
У наших бухгалтеров пожелание.
Хотят чтобы в реестре счетов-фактур (307) можно было открыть документ двойным щелчком по

Ответ (Answer):
Здравствуйте. Ваше предложение будет рассмотрено. Сейчас Ваши бухгалтера для проверки формы 307 "Реестр счетов-фактур полученных" могут воспользоваться

Ключ (Key):
Группа (Group):

Электронное письмо (Electronic mail):
Основание: Электронное письмо 00000001

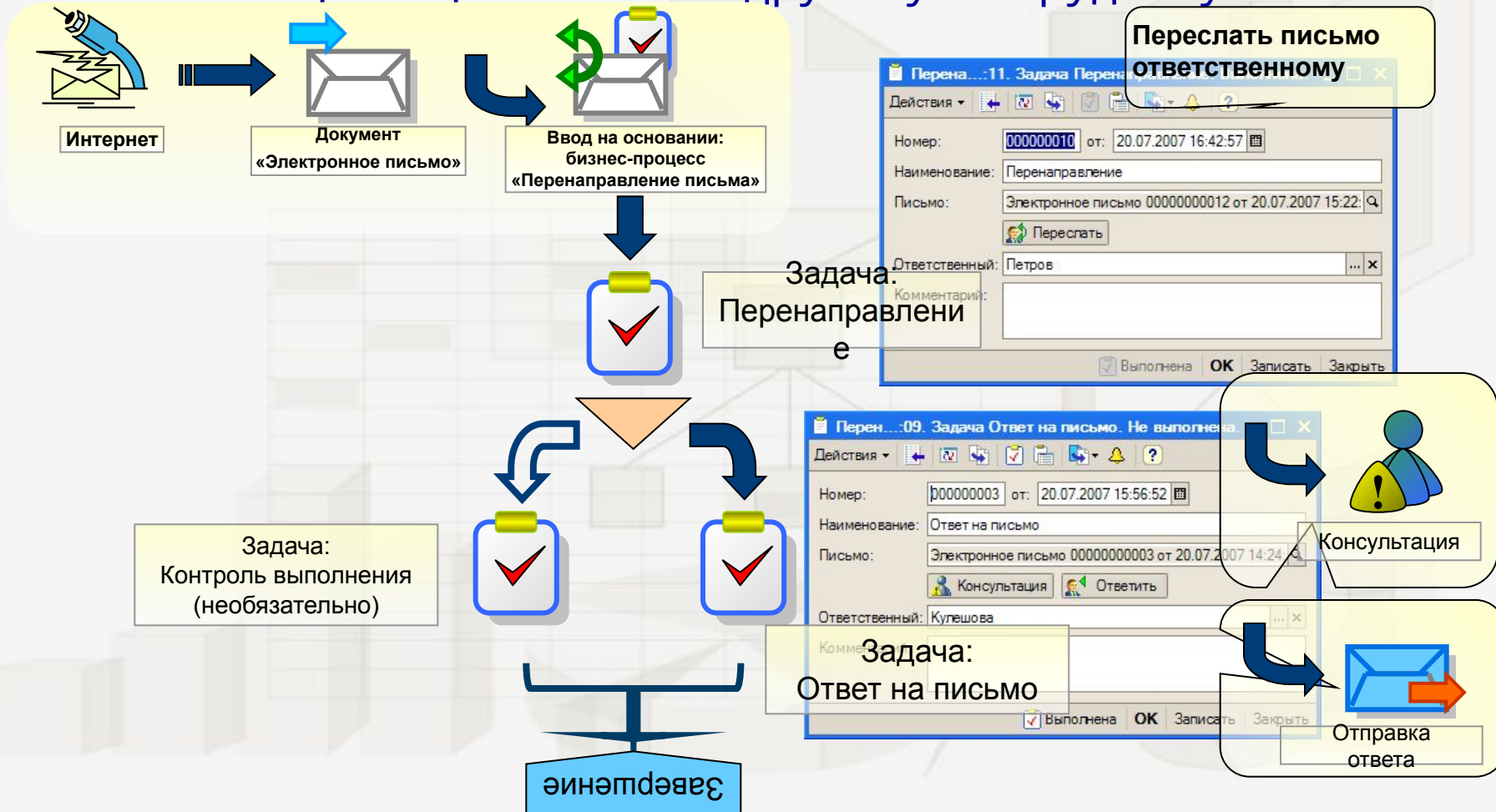
Однодворцев

Buttons: Ответить (Answer), OK, Записать (Save), Закрыть (Close)

Введенный ответ можно отправить по почте (The entered answer can be sent by mail)

Перенаправление писем

- Если консультант не может ответить на письмо, он может перенаправить его другому сотруднику.



Напоминания

- Напоминания позволяют пользователям не беспокоиться о том, что важное действие не будет выполнено во время.
 - ◆ Три типа напоминаний: обычные разовые, ежедневные и выполняемые по расписанию.
 - ◆ Различные способы отображения напоминаний: выводить в область сообщений, открывать указанный объект (документ, элемент справочника и т.п.) или вывести напоминание в окне.
 - ◆ Менеджер задач, который не даст забыть о наличии невыполненных задач, нерассмотренных писем и напоминаний.

Напоминания

Обработка «Менеджер задач»

У нас имеется 1 непросмотренное напоминание

Напоминание выделено красным, так как оно просрочено

Номер	Дата	Наименование	Би
00000...	20.07.2007...	Ответ на письмо	Пе
00000...	20.07.2007...	Контроль выполне...	Пе

Наименование	Дата напом.
Напоминание	26.07.2007 9
Нужно позвонить АО Ба...	26.07.2007 1

Напоминания

The screenshot displays the 1C software interface with several windows open. The main window is titled "1С:Предприятие - 1С-Рейтинг: Линия консультации". A dialog box titled "Нужно позвонить АО Бауржан" is open, showing a reminder configuration form. The "Дата напоминания" (Reminder date) is set to "26.07.2007 15:05". A dropdown menu is open, showing options: "Через 5 минут", "Через 10 минут", "Через 30 минут", "Через 1 час", "Через 2 часа", "Завтра", "Начало следующей...", "Через неделю", "Начало следующего...", and "Через месяц". The "Важность" (Priority) is set to "Начало следующей...". The "Автор" (Author) is "Одноворцев".

In the background, a "Менеджер задач" (Task Manager) window is visible, showing a list of tasks with columns for "Номер" (Number), "Дата" (Date), and "Наименование" (Name). The tasks listed are:

Номер	Дата	Наименование	Би
00000...	20.07.2007...	Ответ на письмо	Пе
00000...	20.07.2007...	Контроль выполне...	Пе

Two callout boxes highlight features: "Можно свернуть менеджер задач" (You can minimize the task manager) and "Можно отложить это напоминание" (You can postpone this reminder). The bottom status bar indicates "Для получения подсказки нажмите F1" (Press F1 for help).

Напоминания

The screenshot displays the 1C:Enterprise interface with several overlapping windows. The main window is titled '1С:Предприятие - 1С-Рейтинг: Линия консультации'. A 'Список Консультация' window is open, showing a table with columns for 'Дата', 'Рег номер', 'Контрагент', 'Вид ПП', 'Усп...', 'Консультация', 'Вопрос', and 'Телефон'. A 'Консультация (Новый)' window is also open, showing fields for 'Номер', 'Рег номер', 'Вид ПП', 'Версия ПП', 'Вид контакта', 'Время начала', 'Вопрос', and 'Ключ'. A 'Напоминания (Новый)' window is the most prominent, showing a form for creating a reminder. The form includes fields for 'Тип напоминания' (set to 'Разовое'), 'Дата напоминания' (26.07.2007 15:05), 'Наименование' (Нужно позвонить АО Бауржан), 'Код' (000000006), 'Кому' (Одноворцев), 'Важность' (Важное напоминание), 'Описание' (Котлерова Валентина (АО Бауржан) просила перезвонить, она уточнит обстоятельства возникновения ошибки, о которой она говорила при последнем обращении.), 'Вложение', and 'Автор' (Одноворцев). A red exclamation mark icon is visible next to the 'Важность' field. The taskbar at the bottom shows the active window 'Нужно позвонить АО Баур...' and the system tray with 'CAP' and 'NUM' buttons.

Даже в свернутом состоянии, менеджер выводит информацию о наличии задач, напоминаний и электронных писем.

Отчетная информация

- История консультаций – позволяет получить информацию о консультациях в разрезе контрагентов.

История консультаций 27.07.2007

Отбор:
Колонки: Дата, Консультант, Адрес, Регномер, ВидПП, Успех, ДлительностьОбщая, Количество
Итого по: Контрагент Элементы

Контрагент	Дата	Консультант	Адрес	Рег. номер	Вид программного продукта	Успех	Общая длительность	Количество
Торговый Дом	20.11.2004	Петров	Усть-Каменогорск г., Революционная, дом № 5	7894561	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	18 мин. 24 сек.	3
	21.11.2004	Петров	Усть-Каменогорск г., Революционная, дом № 5	7894561	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	10 мин. 57 сек.	
	20.07.2007	Одноворцев	Усть-Каменогорск г., Революционная, дом № 5	7894561	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	6 мин. 30 сек.	
Центр "Восток"	20.07.2007	Одноворцев	Усть-Каменогорск г., Революционная, дом № 5	7894561	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	56 сек.	
	20.11.2004	Петров	Семипалатинск г., Абая, дом № 25	4589365	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	1 ч. 15 мин. 48 сек.	4
	22.11.2004	Стрелкова	Семипалатинск г., Абая, дом № 25	4589365	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	1 ч. 9 мин. 24 сек.	
	20.07.2007	Одноворцев	Семипалатинск г., Абая, дом № 25	4589365	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	5 мин. 44 сек.	
20.07.2007	Одноворцев	Семипалатинск г., Абая, дом № 25	4589365	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	28 сек.		
20.07.2007	Одноворцев	Семипалатинск г., Абая, дом № 25	4589365	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	11 сек.		

Отчетная информация

- История консультаций по почте – выводит информацию по состоянию входящих электронных писем.

Отправитель	Тема	Дата получения	Консультант	Дата консультации	Начало консультации	Успех	Статус ответа	Контроллер	Длительность консультации	Перенапр
Торговый Дом									00:00:56	
	Замечание	20.07.2007 14:14:18	Одноворцев	20.07.2007	14:16:42	Да	Ответ отправлен	(Не на контроле)	00:00:56	Нет
ТОО Алмаз									00:01:00	
	Вопрос "Торговля и склад"	20.07.2007 14:24:27	Кулешова				Переадресация отправлена	Филатова		Да
	Вопрос по конфигурации	20.07.2007 14:48:55	Одноворцев	20.07.2007	16:11:11	Да	Ответ отправлен	(Не на контроле)	00:01:00	Нет
Центр "Восток"									00:00:39	
	Регламентная отчетность за 2-й квартал для Бухгалтерии	20.07.2007 14:38:40	Одноворцев	20.07.2007	15:58:26	Да	Ответ отправлен	(Не на контроле)	00:00:28	Нет
	Вопросы по бухгалтерии	20.07.2007 14:38:40	Одноворцев	20.07.2007	16:01:53	Да	Ответ отправлен	(Не на контроле)	00:00:11	Нет
АО Бауржан									00:00:13	
	Вопрос пр конфигурации	20.07.2007 14:43:50	Одноворцев	20.07.2007	16:05:03	Да	Ответ отправлен	(Не на контроле)	00:00:13	Нет
Мир электроники									00:06:32	
	Предложение	20.07.2007 15:01:33	Одноворцев	20.07.2007	16:12:53	Да	Ответ отправлен	(Не на контроле)	00:00:40	Нет
	Просьба	20.07.2007 15:10:42	Одноворцев				Переадресация отправлена	(Не на контроле)		Да
	Помощь	20.07.2007 15:22:46	Никольский				Ответ отправлен	(Не на контроле)		Да
	Fw: Просьба	25.07.2007 11:58:31	Одноворцев	25.07.2007	11:58:59	Да	Ответ отправлен	(Не на контроле)	00:05:52	Нет

Отчетная информация

- Анализ по программным продуктам – позволяет отследить, когда и какие пользователь приобрел программные продукты, и когда обновлял их.

Анализ приобретения программного продукта 27.07.2007

Отбор:
Колонки: ВидПрограммногоПродукта, Контрагент, Регномер, ДатаПриобретения, ДатаРегистрации, Версия, ДатаРегистрацииВерсии, Телефон, Количество
Итоги по: Контрагент Элементы

Контрагент	Вид программного продукта	Рег. номер	Дата приобретения	Дата регистрации	Версия	Дата регистрации версии	Телефон	Количество
Торговый Дом	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	7894561	24.10.2004 0:00:00	18.11.2004 0:00:00			+8 (3 232) 262626	1
Центр "Восток"	"1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Бухгалтерский учет для Казахстана"	4589365	07.09.2004 0:00:00	30.10.2004 0:00:00	1.2.0.1	20.07.2007 16:00:14	+8 (3 222) 489878	1
Мир электроники	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Зарплата+Кадры для Казахстана	6578982	01.09.2004 0:00:00	28.10.2004 0:00:00			+8 (3 232) 4225242	1
ЧП Кузнецов	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Зарплата+Кадры для Казахстана	7532146	01.09.2004 0:00:00	01.11.2004 0:00:00			+8 (3 232) 255655	1
АО Бауржан	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Торговля+Склад для	5647892	18.10.2004 0:00:00	05.11.2004 0:00:00			+8 (3 232) 285697	1

Отчетная информация

- Отчет по работе линии консультации – позволяет увидеть статистическую информацию о работе линии консультации, такую как длительность консультаций, промежутки между консультациями и тому подобное.

Отчет по работе линии консультации

Период с: ... по: ...

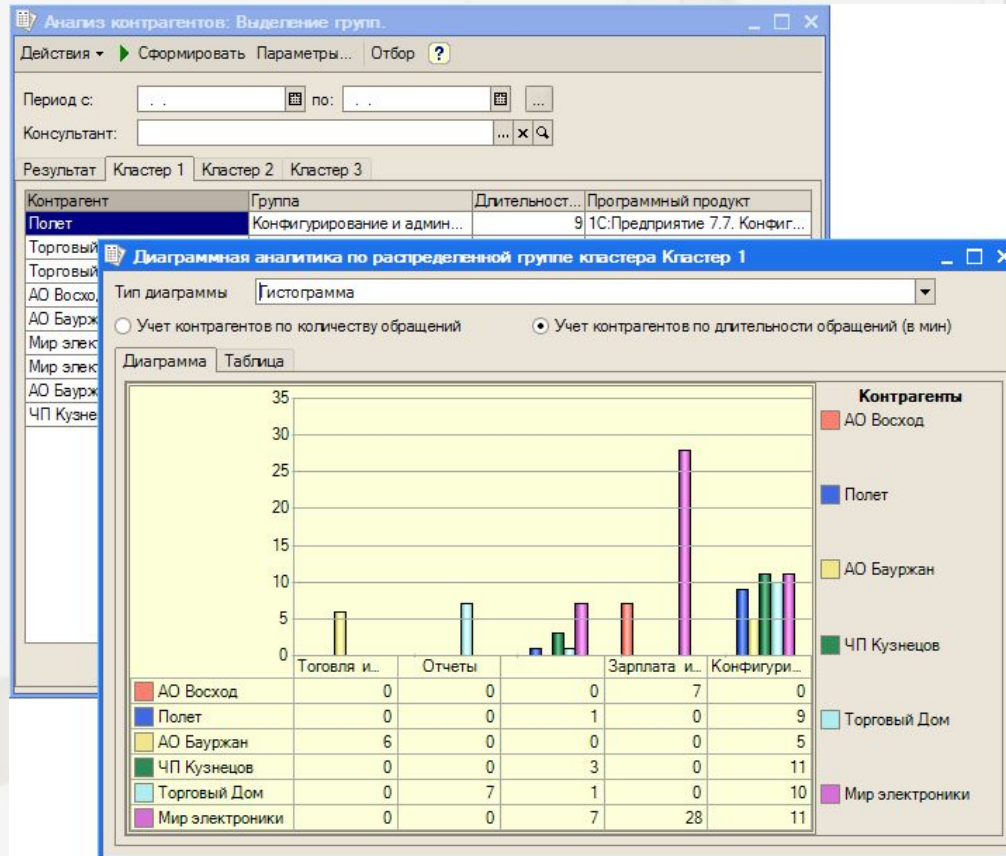
Отчет о работе линии консультации 27.07.2007

Отбор:
Колонки: ВидКонтакта, НачКонсультации, ДлительностьПредставление, СредняяДлительность, ДлительностьПромежутокПредставление, СреднийПромежуток, Количество
Итого по: РабочийДень Элементы, Консультант Элементы

Рабочий день / Консультант	Вид контакта	Начало консультации	Общая длительность консультаций	Средняя длительность консультаций	Длительность промежутка	Средняя длительность промежутка	Количество
20.11.2004			02:08:53	00:25:46	09:49:41	01:57:56	5
Петрос			02:08:53	00:25:46	09:49:41	01:57:56	5
	По телефону	11:15:58	01:09:25		04:10:41		
	По телефону	12:23:30	00:14:15		03:58:19		
	По телефону	16:36:04	00:23:41		00:08:59		
	По телефону	16:58:02	00:10:57		00:51:01		
	По телефону	17:08:44	00:10:35		00:40:41		
21.11.2004			00:40:35	00:08:07	07:25:09	01:29:01	5
Петрос			00:40:35	00:08:07	07:25:09	01:29:01	5
	По телефону	09:54:16	00:10:50		01:57:53		
	По телефону	12:02:59	00:11:53		00:37:31		
	По телефону	12:52:23	00:06:43		00:56:48		
	По телефону	13:55:54	00:06:31		02:18:03		
	По телефону	16:20:28	00:04:38		01:34:54		
22.11.2004			00:26:42	00:06:40	08:26:13	02:06:33	4
Стрелкова			00:26:42	00:06:40	08:26:13	02:06:33	4
	По телефону	09:07:05	00:05:23		01:52:40		
	По телефону	11:05:08	00:06:14		04:13:17		
	По телефону	15:24:39	00:05:45		01:19:37		
	По телефону	16:50:01	00:09:20		01:00:39		
20.07.2007			00:07:01	00:00:52	03:36:17	00:27:02	8
Однодворцев			00:07:01	00:00:52	03:36:17	00:27:02	8
	По электронной почте	14:16:42	00:00:56		01:40:48		

Отчетная информация

- Анализ контрагентов – позволяет проводить кластерный анализ контрагентов – выделение групп по схожим признакам в истории обращений на линию консультации.





ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
1С-РЕЙТИНГ

Спасибо за внимание

Внедренческий центр «1С-Рейтинг»
(7232) 20-30-40, 20-30-41, 20-30-10
1c1c@rating.kz 1c@rating.kz
www.1c.rating.kz