



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 this process.

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

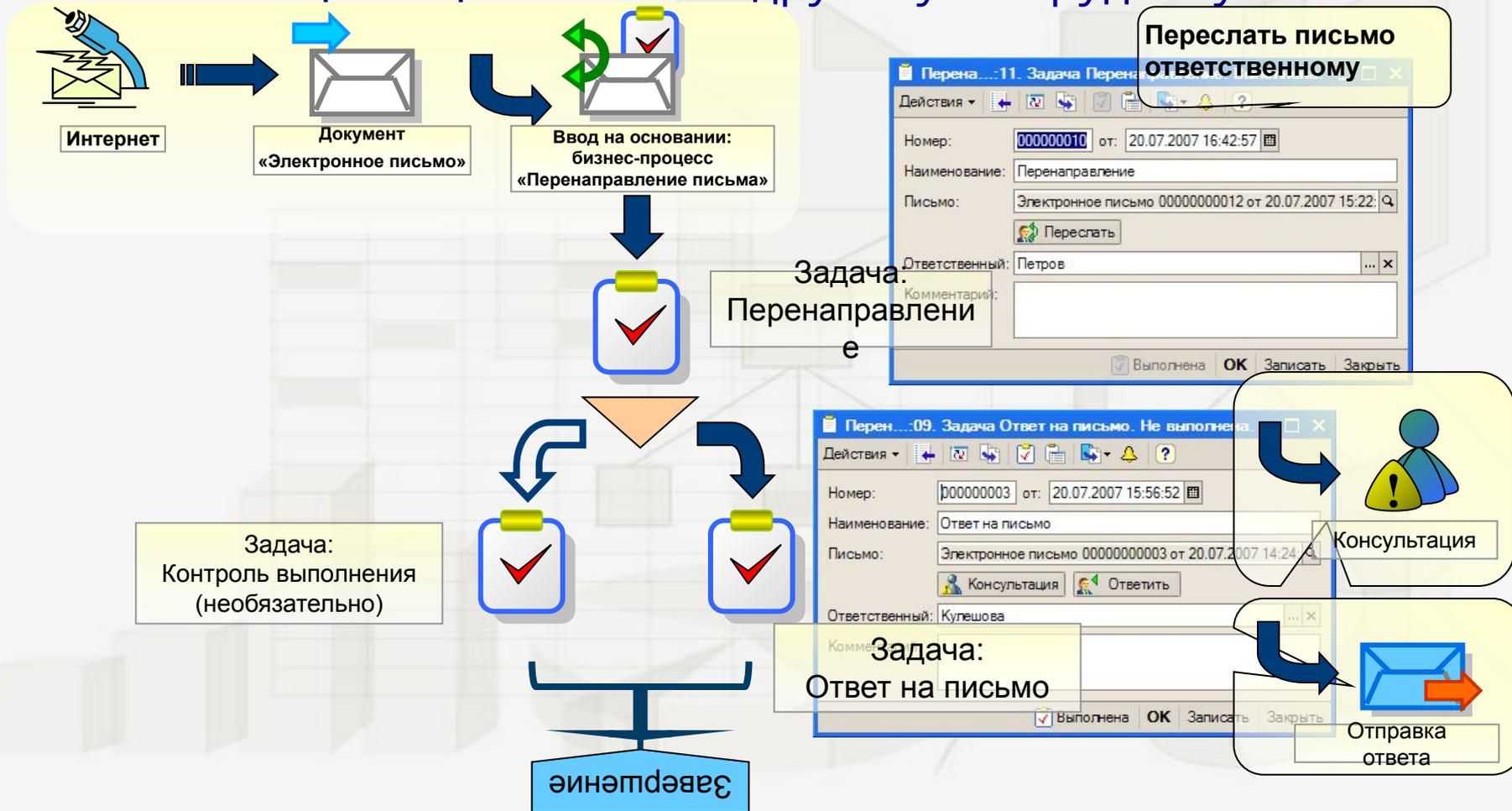
Интернет → **Документ «Электронное письмо»** → **Ввод на основании: документ «Консультация»**

1C-Рейтинг (1C-Rating) interface details:

- Рег номер: 4589365
- Вид ПП: "1С:Предприятие 7.7. Конфигурация ... x
- Версия ПП: 1.2.0.1
- Вид контакта: По электронной почте ... x
- Контрагент: 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 ... x
- Вопрос: Здравствуйте. У наших бухгалтеров пожелание. Хотят чтобы в реестре счетов-фактур (307) можно было открыть документ двойным щелчком по
- Ответ: Здравствуйте. Ваше предложение будет рассмотрено. Сейчас Ваши бухгалтера для проверки формы 307 "Реестр счетов-фактур полученных" могут воспользоваться
- Ключ: [Empty field]
- Группа: [Empty field]
- Электронное письмо: Основание: Электронное письмо 00000001
- Однодворцев
- Buttons: Ответить (circled), OK, Записать, Закрыть

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

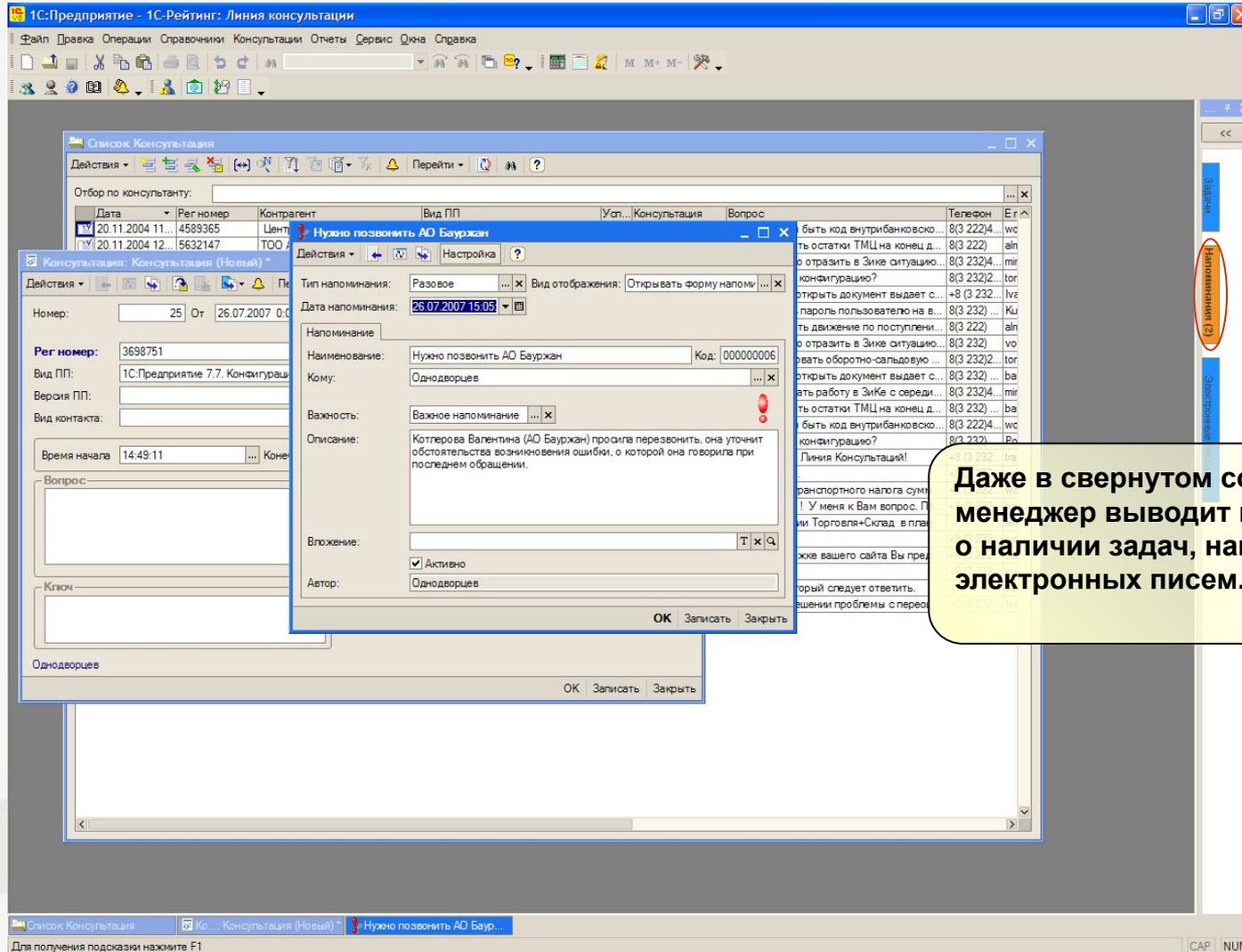
The screenshot displays the 1C:Enterprise application window titled "1С:Предприятие - 1С-Рейтинг: Линия консультации". The main window contains a "Список Консультация" (Consultation List) and a "Консультация (Новый)" (New Consultation) form. A dialog box titled "Нужно позвонить АО Бауржан" (Need to call AO Baurjan) is open, showing a reminder configuration. 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 task manager window also shows a "Напоминания (2)" (Reminders (2)) section with a list of reminders, including one for "26.07.2007 9..." and another for "26.07.2007 1...".

Напоминания



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							18 мин. 24 сек.	3
	20.11.2004	Петров	Усть-Каменогорск г., Революционная, дом № 5	7894561	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	10 мин. 57 сек.	
	21.11.2004	Петров	Усть-Каменогорск г., Революционная, дом № 5	7894561	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	6 мин. 30 сек.	
	20.07.2007	Одноворцев	Усть-Каменогорск г., Революционная, дом № 5	7894561	1С: Предприятие 7.7 для SQL Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	56 сек.	
Центр "Восток"							1 ч. 15 мин. 48 сек.	4
	20.11.2004	Петров	Семипалатинск г., Абая, дом № 25	4589365	1С:Предприятие 7.7. Конфигурация Бухгалтерский учет для Казахстана	Да	1 ч. 9 мин. 24 сек.	
	22.11.2004	Стрелкова	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: ...

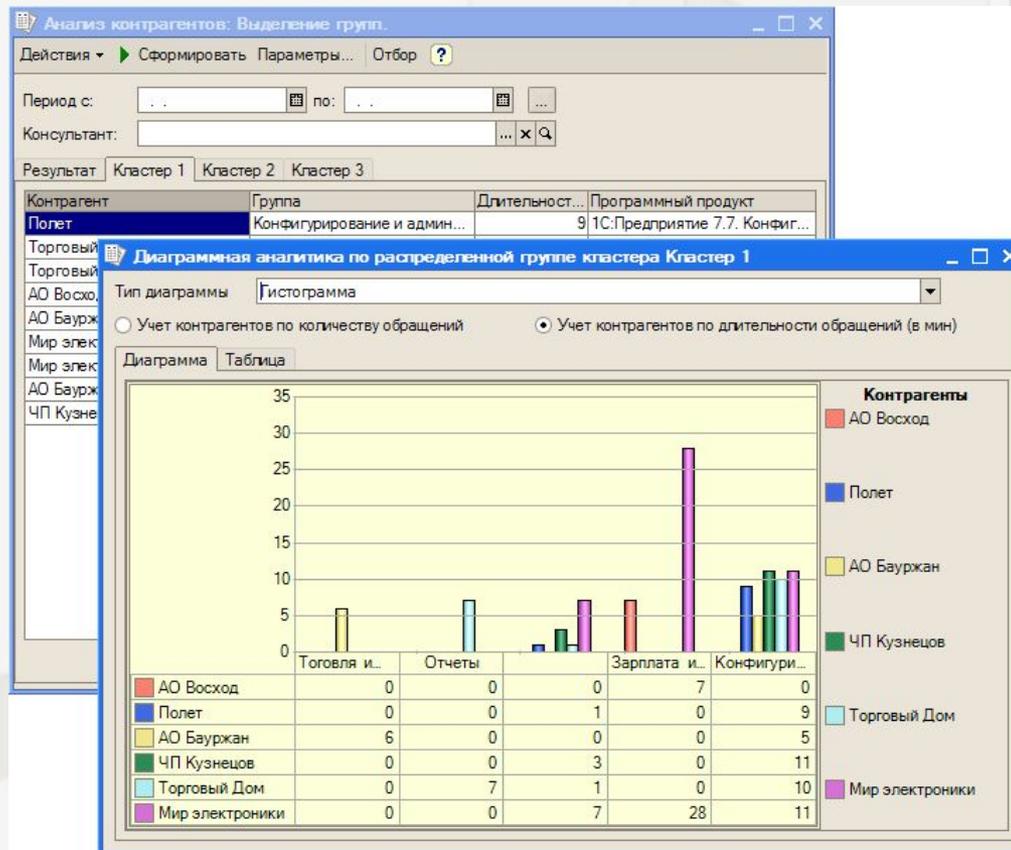
Отчет о работе линии консультации 27.07.2007

Отбор:
Колонки: ВидКонтакта, НачКонсультации, ДлительностьПредставление, СредняяДлительность, ДлительностьПромежуткаПредставление, 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
www.1c.rating.kz