


Если нажать Ctrl и кликнуть на любой заголовок в оглавлении, то вы перейдете к странице, на которой находится раздел документа под данным заголовком

Оглавление

Информация в карточке клиента	2
Отчет о посещении Клиентов.....	6
1.1.1. Угроза отключения.....	7
Информация о наличии Конкурентов.....	7
Информация о дистрибутиве.....	11
2. ЖУРНАЛЫ	13
2.1. Заявки на изменения данных клиентов.....	13
2.2. Составление графика посещения клиентов.....	14
3. ОТЧЕТЫ	16
3.1. Отчет об информировании Клиентов Новшествами.....	16
3.2. Отчет «Статистика ОБ».....	17
3.3. Срез взаиморасчетов РИЦ (База 2006).....	18
3.4. Отчет по возврату актов по месяцам.....	19
3.5. Лист менеджера.....	21
4. Обучение клиента	22
5. Загрузка служебных файлов в 1С	23
5.1. Загрузка файлов USR на обработку.....	23
5.2. Загрузка файлов STT на обработку.....	23

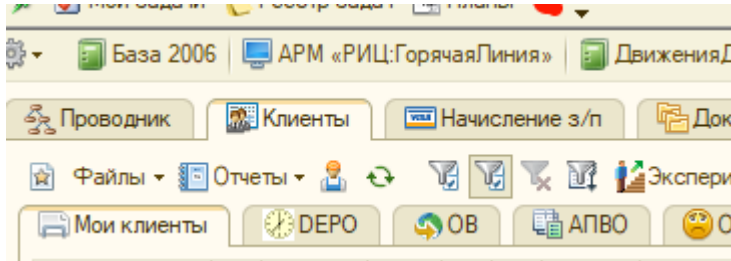
Инструкция по Работе СИО в Программе 1С

- В Карточках Клиентов, в Журналах новые документы создаются через кнопку 
- При формировании Отчетов, выбрав необходимые настройки (отборы), настроив диапазон

дат, необходимо запустить



Информация в карточке клиента

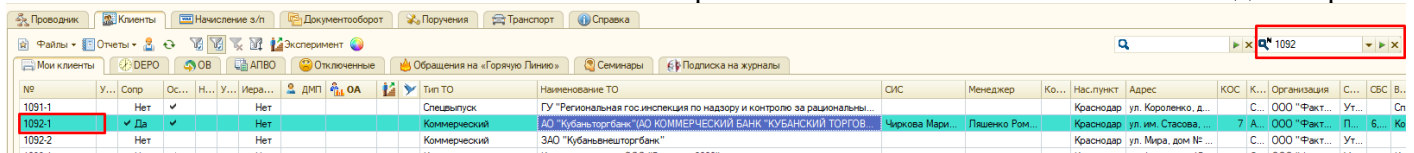


1С → вкладка КЛИЕНТЫ

Ввести

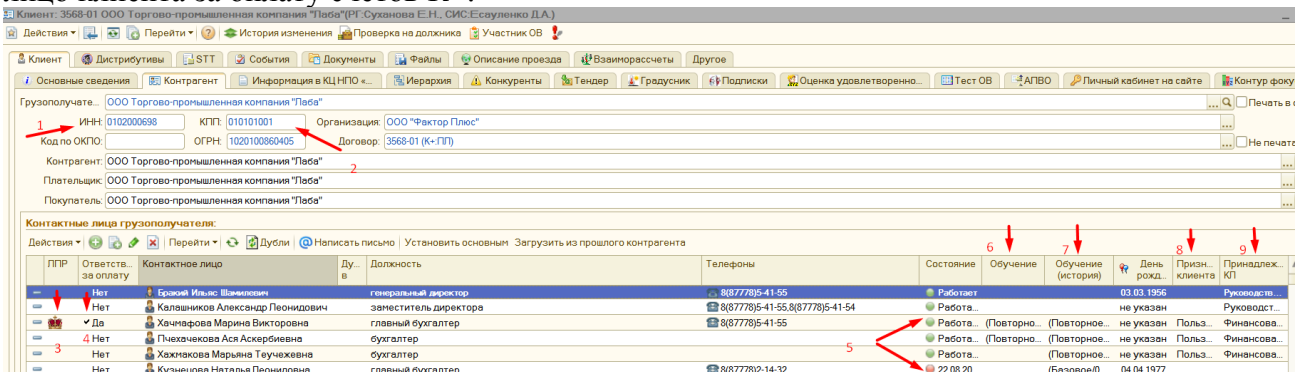
номер

договора



– зайти в клиента (два клика левой кнопкой мыши на выделенном клиенте) –

1. Вкладка «Контрагент» →внизу вкладка «контактные лица»: можно посмотреть данные сотрудников клиента - телефоны, должности, обученность работе в К+, ЛПР, ответственное лицо клиента за оплату счетов К+.



1. ИНН
2. КПП
3. ЛПР (Лицо принимающее решение). Чтобы проставить ЛПР необходимо завести заявку на изменение данных клиента в Журнале 17 Заявки на изменение данных клиентов. Признак Пользователя проставляется специалистом учебного центра после проведения обучения сотрудника клиента.

Контактные лица контрагентов: Хачмафова Марина Викторовна

Действия | Перейти | История изменения

Контактное ли...: Хачмафова Марина Викторовна

Контрагент: ООО Торгово-промышленная компания "Паба"

Точка:

Представление: Хачмафова Марина Викторовна Код: 000000006

Адреса и телефоны | **События** | Дополнительно | Свойства | Категории

Должность: главный бухгалтер

Роль контактного ли...: ЛПР

Принадлежность КП: Финансовая служба (финансовый директор, главный бухгалтер, бухгалтеры)

Признак пользовате...: Пользователь К+

Текущее состояние: Работает Ответственный за оплату счетов

4. Лицо, ответственное за оплату. Этот признак проставляет сотрудник ИАО (через оформление Заявки на изменение данных клиентов)
5. Состояние (- сотрудник Работает в организации или 22.08.20... - сотрудник не работает в организации , указана дата, когда сотрудник ИАО перевел его в статус «Не работающего»
6. Обучение: (указаны даты последних выданных Сертификатов)
7. Обучение (история): если с момента выдачи Сертификата проходит 2 года, сведения о выданных Сертификатах автоматически переносятся во вкладку Обучение (история)
8. Признак клиента: Пользователь или Потенциальный пользователь
9. Принадлежность КЛ: Указано подразделение клиента, в котором работает пользователь (Финансовая служба, Юридическая служба, Руководствл и т.д.). Признак проставляет сотрудник ИАО.

- a. Во вкладке «Файлы» крепятся документы: письма из КЦ, письма Клиентов, акты передачи систем, договоры, документы (акт, договор, платежное поручение), подтверждающие наличие систем конкурентов, диагностики отключений.

Клиент: 3947-01 Адвокатское бюро "Юг" Адвокатской палаты Краснодарского края

Действия | Перейти | История изменения | Проверка на должника

Клиент | Дистрибутивы | STT | События | Документы | **Файлы**

Действия | Открыть | Сохранить | Добавить несколько

Дата добавления	Имя файла
11.04.2018 14:02:13	КП_3947.doc
29.06.2017 15:17:04	vse_rf_n0629.doc

- b. Во вкладке «Корреспонденция» отображаются Служебные записки, входящая, исходящая корреспонденция. (При оформлении Служебной записки, необходимо указывать номер ТО, чтобы СЗ «подтянулась» в Карточку клиента во вкладку «Корреспонденция»).

Клиент: 3918-01 ООО "Грейт Плейнз Агро"(РГ:Бобкова О.Г., СИС:Тыщенко А.И.)

Действия | Перейти | История изменения | Проверка на должника | Участник ОБ

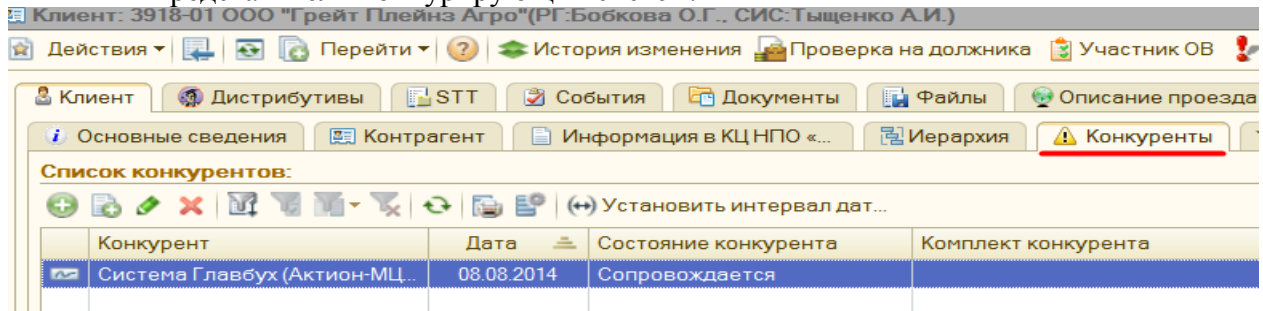
Клиент | Дистрибутивы | STT | События | **Документы** | Файлы | Описание проезда | Взаиморасчеты | Другое

Движение дистрибутивов | ОДД | Договоры | Отсутствие пополнений | Бухгалтерия | **Корреспонденция** | Особенност

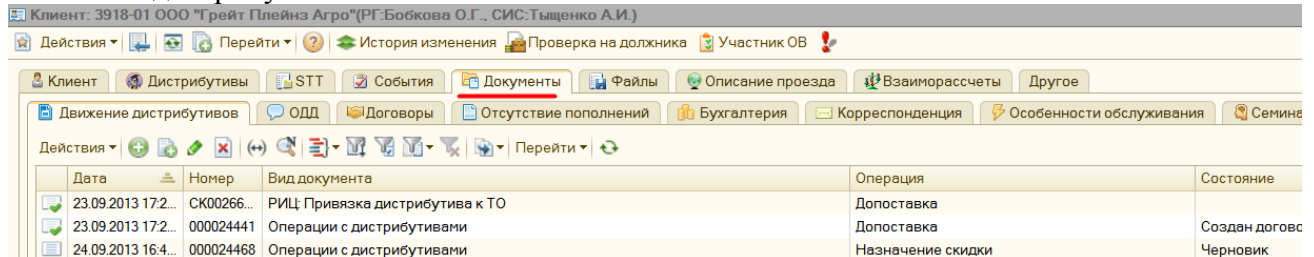
Действия | Перейти

Дата	Номер	Вид	Тип	Источник	Отправитель
07.11.2012 11:5...	01/1568	коммерческое предложение	Исходящее письмо	Департам...	Пшеничная Марина
24.09.2013 16:5...	01/1371	коммерческое предложение	Исходящее письмо	Департам...	Мечетнова Юлия /
26.09.2013 9:41...	01/1641	Скидка на стоимость информационного сопровожде...	Служебные записки	Департам...	Мечетнова Юлия /
09.04.2014 15:1...	01/347	О зачете платежа	Входящее письмо		ООО "Грейт Плейн-
10.06.2014 14:4...	01/530	О переносе установки систем	Входящее письмо		ООО "Грейт Плейн-
20.07.2017 16:4...	01/374	Реквизиты	Входящее письмо		ООО "Грейт Плейн-

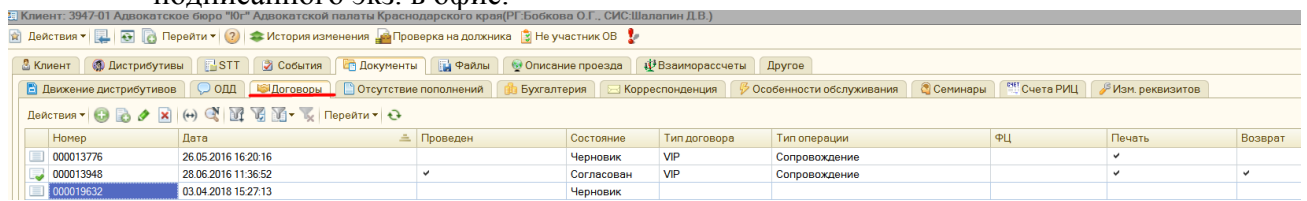
- с. Во вкладке «Конкуренты» можно посмотреть, какие системы конкурентов параллельно сопровождает Клиент, какие предложения делали клиенту представители конкурирующих систем.



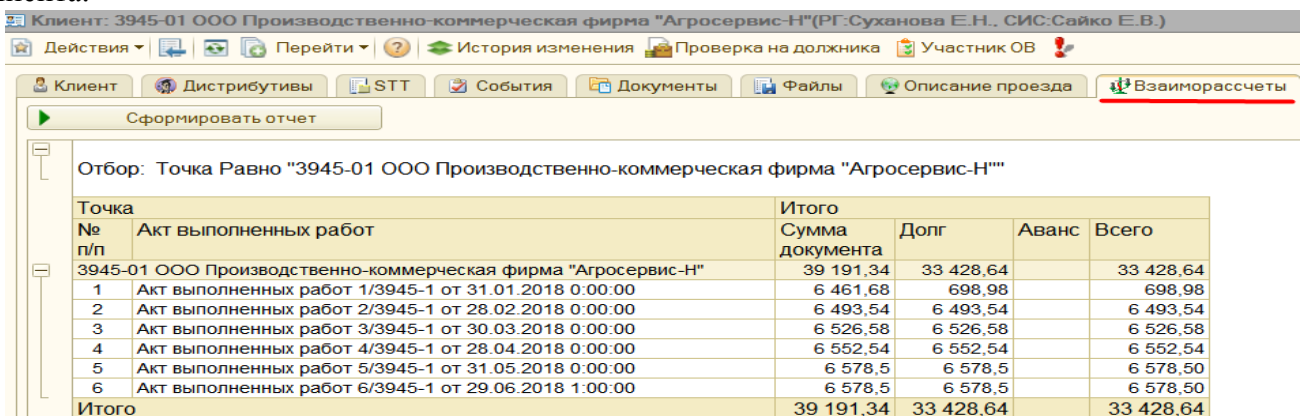
- а. Во вкладке «Документы» можно посмотреть Операции, которые проводились с дистрибутивами Клиента.



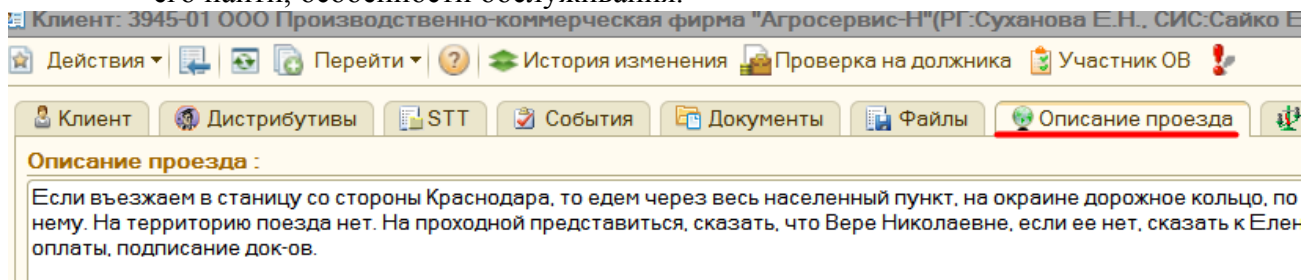
- б. Во вкладке «Договоры» можно посмотреть, какие заявки на оформление договоров были оформлены по клиенту, историю прохождения договора от заявки до возврата подписанного экз. в офис.



- с. Во вкладке «Взаиморасчеты» можно проверить, есть ли задолженность у клиента.



- д. Во вкладке «Документы – Описание проезда» (заполняется Специалистом или Руководителем) указывается месторасположение клиента, как к нему доехать, как его найти, особенности обслуживания.



е. Во вкладке «Документы – семинары» можно увидеть пользователей Клиента, которые посещали Семинары, проводимые РИЦ, как бесплатные, так и платные.

Номер	Дата проведения	Семинар	Счет на оплату покупателю
КС-0000169 31.01.2018 9:41:06	01.02.2018	Поправки 2018 - Обзорная тема	Проведение семинара
КС-0000176 31.01.2018 13:09:19	01.02.2018	Поправки 2018 - Обзорная тема	

ф. Во вкладке «Документы – ОДД» можно посмотреть какие дистрибутивы ОДД были установлены у Клиента. Щелкнув мышью по строке, можно получить расширенную информацию об установленных у клиента дистрибутивах ОДД.

Состояние	Дата	Номер	Выполнена	Клиент	Специалист
Согласован	10.03.2015 13:25:12	000002933		3945-01 ООО Произ...	Сайко Елена Викторовна

г. Во вкладке «Документы – Бухгалтерия» можно посмотреть бухгалтерские документы, которые выписывались Клиенту.

Дата	Номер	Вид документа	Сумма	Организация	Информация
09.01.2018 0:00...	1/6876-1	Счет на оплату покупателю	6 461.68	ООО "Фактор Прим"	6876-01 (К+ПР)
31.01.2018 0:00...	ПР-0100...	Счет-фактура выданный	6 461.68	ООО "Фактор Прим"	6876-01 (К+ПР)
31.01.2018 0:00...	1/6876-1	Акт выполненных работ	6 461.68	ООО "Фактор Прим"	6876-01 (К+ПР)
01.02.2018 0:00...	2/6876-1	Счет на оплату покупателю	6 493.54	ООО "Фактор Прим"	6876-01 (К+ПР)
27.02.2018 0:00...	ПР-0000...	Платежное поручение входящее	6 461.68	ООО "Фактор Прим"	ФИЛИПАП "ЮЖНЫЙ" П

н. Во вкладке «Документы – Изм.реквизитов» можно посмотреть историю заявок на изменение данных клиентов.

Дата	Номер	Состояние з...	Точка обслуживания	Ответственный	Основание	Комментарий
19.02.2015 10:37:29	c00000119	Выполнено	6238-01 ООО "Кристалл"	Бельтюкова Елена Владимировна	Информация из бегунка	
19.03.2015 15:06:59	c00005461	Выполнено	6238-01 ООО "Кристалл"	Сажина Кристина Александровна	Информация из бегунка	
28.01.2016 14:23:38	c00008873	Выполнено	6238-01 ООО "Кристалл"	Фалыхова Юлия Александровна	Информация от специалиста	
18.03.2016 17:58:45	c00009346	Выполнено	6238-01 ООО "Кристалл"	Фалыхова Юлия Александровна	Информация от специалиста	
23.06.2016 22:08:02	c00010417	Отказано	6238-01 ООО "Кристалл"	Фалыхова Юлия Александровна	Информация от специалиста	
17.07.2016 15:36:49	c00011262	Отказано	6238-01 ООО "Кристалл"	Фалыхова Юлия Александровна	Информация от специалиста	

і. Во вкладке «События» - Новшества можно посмотреть, какие новшества были презентованы пользователям клиента ((1) наименование новшества, (2) задачи, которые выполнил СЮО по выводу новшеств (3) ФИО пользователей, которым презентованы новшества и даты проведения презентаций).

Контроль...	Название	Состояние
18.05.2018	Примечания на правой панели (ППП) Новшество "Весна 2018"	Выполнено
18.05.2018	Обзор "Важнейшая практика по статье"	Выполнено
18.05.2018	ССЫЛКА НА ВИДЕОСЕМИНАРЫ НА СТАРТОВОМ ОКНЕ СИСТЕМЫ	Выполнено
29.12.2017	С 01.12.17 года в Оффлайн версии СПС КонсультантПлюс появятся ряд новшеств	Выполнено
23.12.2016	Информирование клиентов о вводе следующих новшеств для юристов	Выполнено
19.10.2016	Информирование клиентов о вводе новой версии КонсультантПлюс ТОП. твои оптимальный профиль	Выполнено

Задание	Дата	Комментарий	Контактное лицо	Должность	Дата
установить апгрейд "Апрель 2018"			Бородина Яна Юрьевна	старший бухгалтер	08.05.2018
Провести информирование пользователей о новшестве			Горова Ирина Валентиновна	ведущий юристконсульт	08.05.2018
Провести презентацию новшества пользователям			Нижитенко Елена Ивановна	главный бухгалтер	08.05.2018

Отчет о посещениях Клиентов

Что должен фиксировать РО и СИО в Карточке Клиента во вкладке «События» → «События сопровождения»

Карточка Клиента → События → События Сопровождения

РО обязан вносить информацию, полученную в результате визита к клиенту в Карточку Клиента во вкладку События → События Сопровождения.

1. Выбрать из списка в «Группу»

- Плановое посещение (при стандартном посещении клиента по графику, клиент ПК)
- Пропуск ЮСР (при стандартном посещении клиента по графику, клиент ПК)
- Клиент ОНЛАЙН версии (при стандартном посещении клиента по графику, клиент Он-лайн Версии)
- Удаленный сервис (при работе с клиентом удаленно)
- Новый клиент
- Угроза отключения (при выявлении признаков отключения)

Дата	Номер	Состояние	Группа события
09.07.2019 12:35:10	00000019997	Завершено	
24.09.2019 20:55:14	00000029426	Завершено	Противовидие конкуренту
26.01.2020 13:41:41	00000002069	Завершено	Противовидие конкуренту
31.03.2020 17:50:32	00000009037	Завершено	Плановое посещение
07.04.2020 16:59:11	00000010415	Завершено	Контакт с клиентом
14.04.2020 16:26:46	00000012196	Завершено	Контакт с клиентом
20.04.2020 11:39:56	00000013352	Завершено	Удаленный сервис
27.04.2020 16:58:32	00000015236	Завершено	Удаленный сервис
30.04.2020 16:05:05	00000016210	Завершено	Контакт с клиентом

Событие: Личная встреча (исходящая). Проведен

Номер: 00000031845 от: 24.07.2020 17:19:45 Вид объекта: Контрагент

Группа: Новый клиент

Общие: Дополнительно Участники Аудит РИЦ Комментарий руководителя

Точка обсл-я: 8433-01 Адвокат Волкова Светлана ... X Начало: 23.07.2020 06:00

Контрагент: Адвокат Волкова Светлана Ален ... X Окончание: 23.07.2020 14:00

Адрес: 353560, Краснодарский край, Слаи напомнить за: 5 мин.

Контакт. лицо: Волкова Светлана Александров ... X Источник: ... X

Телефон: 8(918)640-90-20

Тема: новый клиент

Действие специалиста: Встреча с новым клиентом, рассказала о компании и о предоставляемых сервисах. Представила закрепленного специалиста обменялись контактами, рассказала о вебинарах.

Действие руководителя:

Состояние: Завершено

Угроза отвала: **Степень угрозы:** ?

Ответственный: Маленко Юлия Владимировна

Комментарий:

Диаграмма Печать OK Записать Закрыть

Кроме информации о визите к клиенту, в События вносится информация, полученная от Клиента в результате телефонного контакта, переданная Специалистом и т.д.

Выбираем Группу:

- Звонок клиенту

В строке Тема: выбираем нужное

2. Заполнить состояния: **Запланировано** (в плане на будущую дату) или **Завершено** (событие уже совершено)

3. Выбрать **Контактное лицо**.
4. Установить дату контакта с клиентом в графе **«Начало»**
5. Заполнить **«Содержание»**. ОК.

Информация должна быть внесена в карточку в течение 2-х рабочих дней с даты установления контакта.

1.1.1. Угроза отключения

В случае, если РО выявляет Угрозу отказа Клиента от информационных услуг, в обязательном порядке в течение 1 рабочего дня фиксирует полученную информацию в 1С во вкладке «События» → «События сопровождения», выбрав тему «Угроза отключения». В поле «Угроза отвала» обязательно указать «признак угрозы отключения» из выплывающего списка.

Событие: Телефонный звонок (исходящий). Проведен

Телефонный звонок (исходящий) Действия Перейти Файлы ?

Номер: 00000033384 от: 03.08.2020 21:36:46 Вид объекта: Контрагент

Группа: Угроза отключения

Общие Дополнительно Аудит РИЦ Комментарий руководителя

Точка обсл-я: 8437-01 Адвокат Иванова Кристина Григорьевна Начало: 03.08.2020 00:00

Контрагент: Адвокат Иванова Кристина Григорьевна Окончание: 03.08.2020 08:00

Телефон: нет информации напомнить за: 5 мин.

Контакт. лицо: Иванова Кристина Григорьевна Источник:

Телефон: 8(918)466-38-05

Тема: Отключение

Действие специалиста: РИСК!!! дозвон, рисковый клиент, отказ от оплаты
Клиент ранее работала с Адвокатом Марчуковым (8353), далее у них произошли разногласия и адвокат Кристина, решила отделиться и работать отдельно, всвязи с чем по просила составить на неё отдельный договор, при этом сообщила что от Гаранта ей поступило предложение за 19000 в месяц. В тот момент я с ней вместе провела сравнение, она убедилась что в системе конкурента количество документов уступает К+, к тому же актуальность некоторых документов не действительна. Она сказала что он всё же дешевле и её этот факт не может не привлекать. При этом сказала что ждёт от нас предложение для дальнейшего сопровождения.
Вся информация была передана РС, согласование для неё прошло ряд согласований, клиенту были предоставлены выгодные условия, без дополнительного скачка цены и наполнения системы. Был подготовлен договор с первичными документами. Процедура переговоров, предоставления адвокатского удостоверения, реквизитов, согласования служебной записки и подготовка договора заняла несколько недель. И вот, когда все документы оказались у меня на руках, я

Действие руководителя:

Состояние:

Угроза отвала: Клиент отказался оплатить счет за ИО Степень угрозы: 2

Ответственный: Врублевская Оксана Ивановна

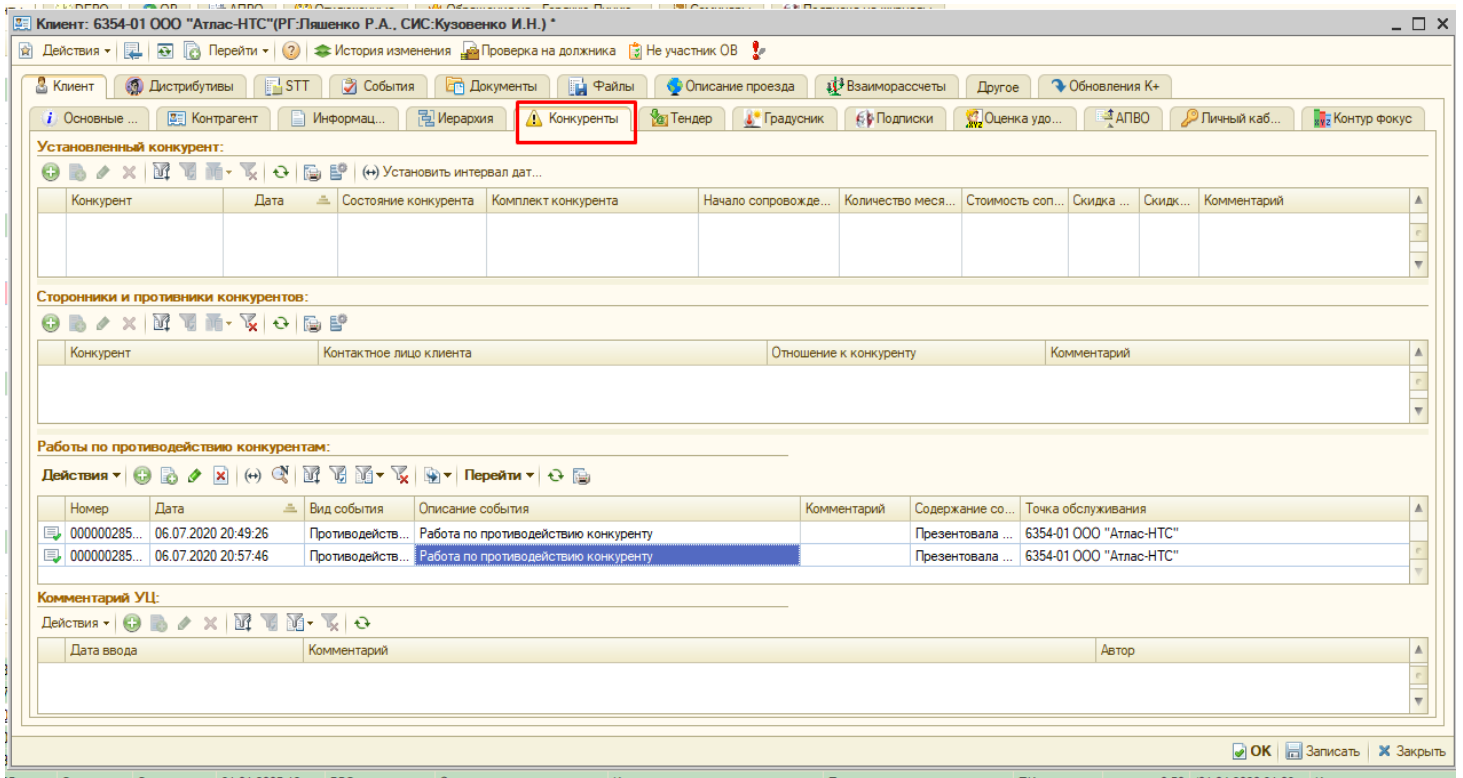
Комментарий:

Диаграмма Печать ОК Записать Закрыть

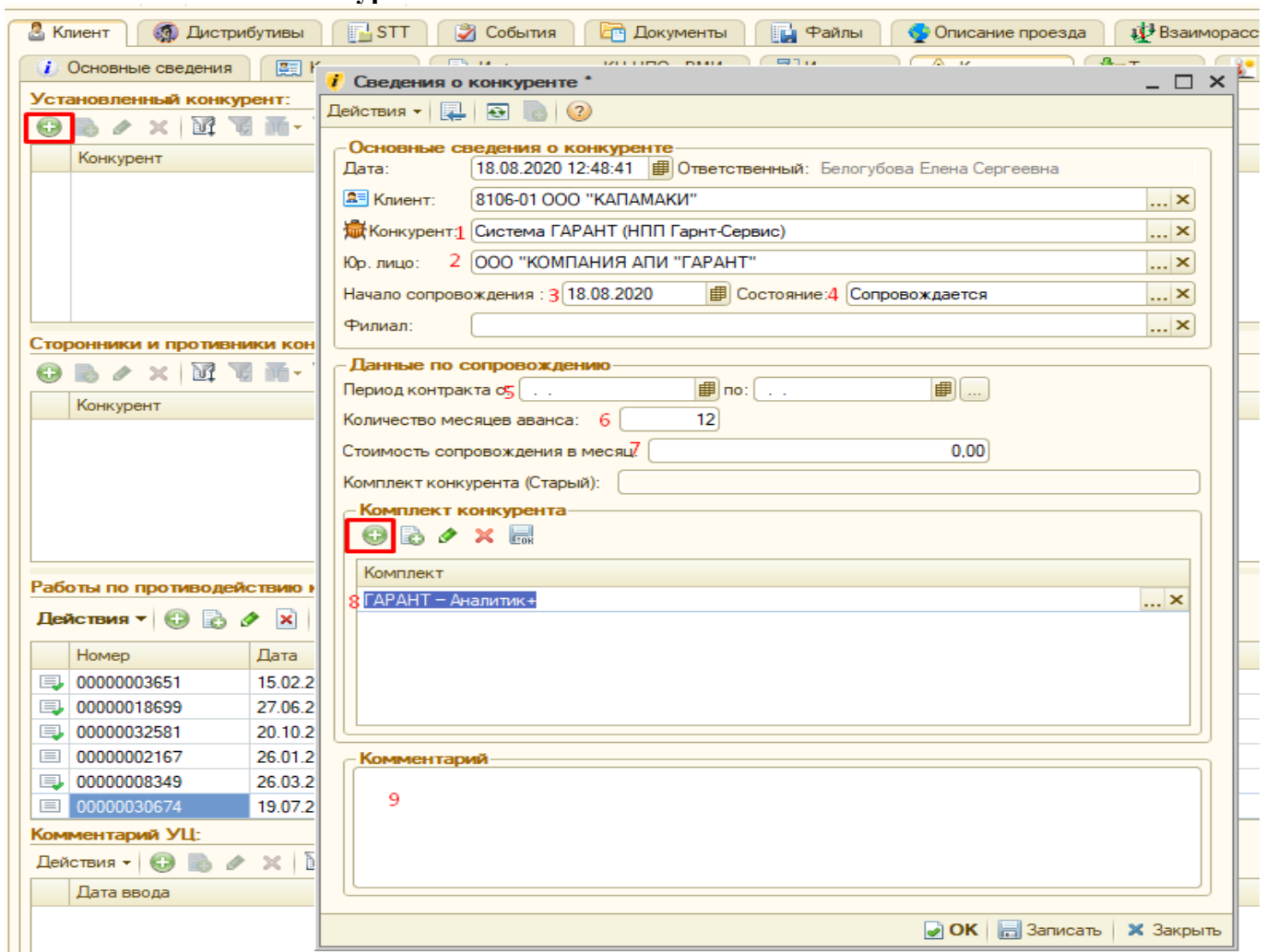
Информация о наличии Конкурентов

Карточка клиента → Клиент → Конкуренты

События сопровождения с темой «Работа по противодействию конкуренту» отображаются во вкладке «Конкуренты» в разделе «Работы по противодействию конкурентам».

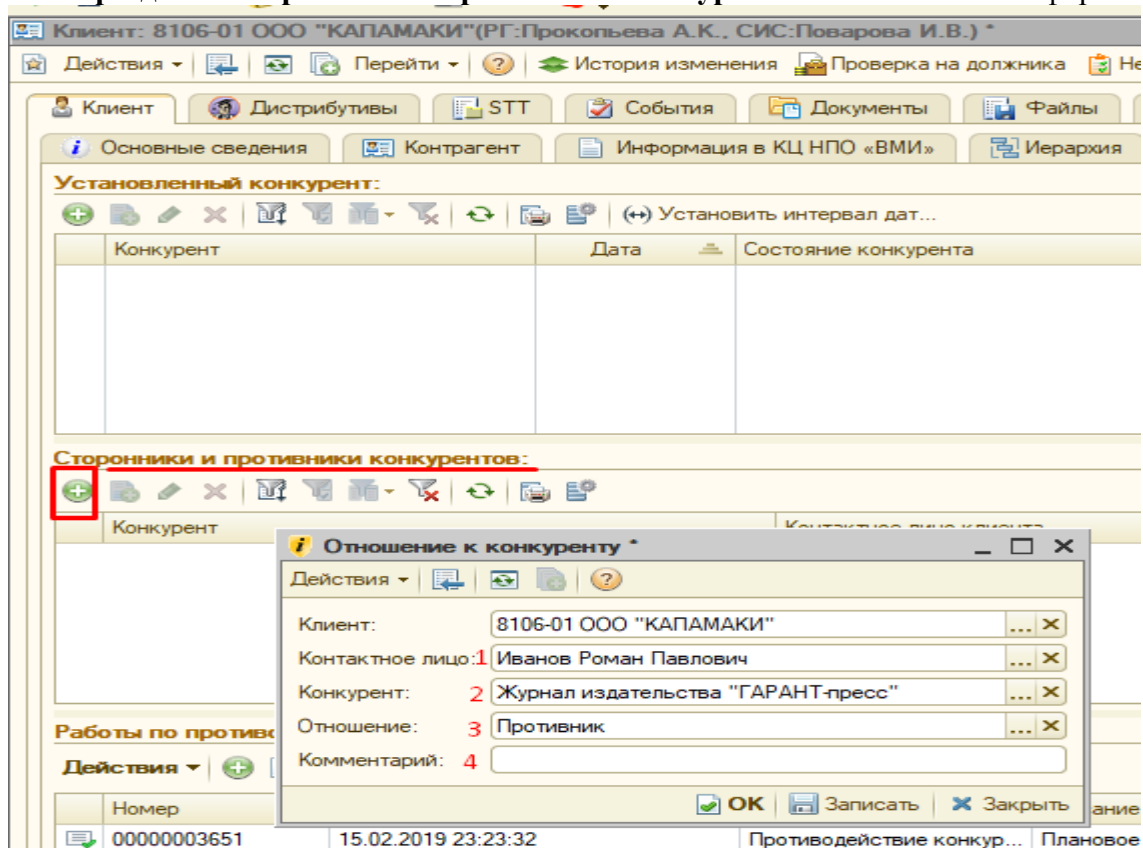


В случае выявления ситуаций, когда клиентам делает предложения конкурент или у клиента сопровождается система конкурента, во вкладке «Конкуренция» РО заполняет **раздел «Установленный конкурент»:**



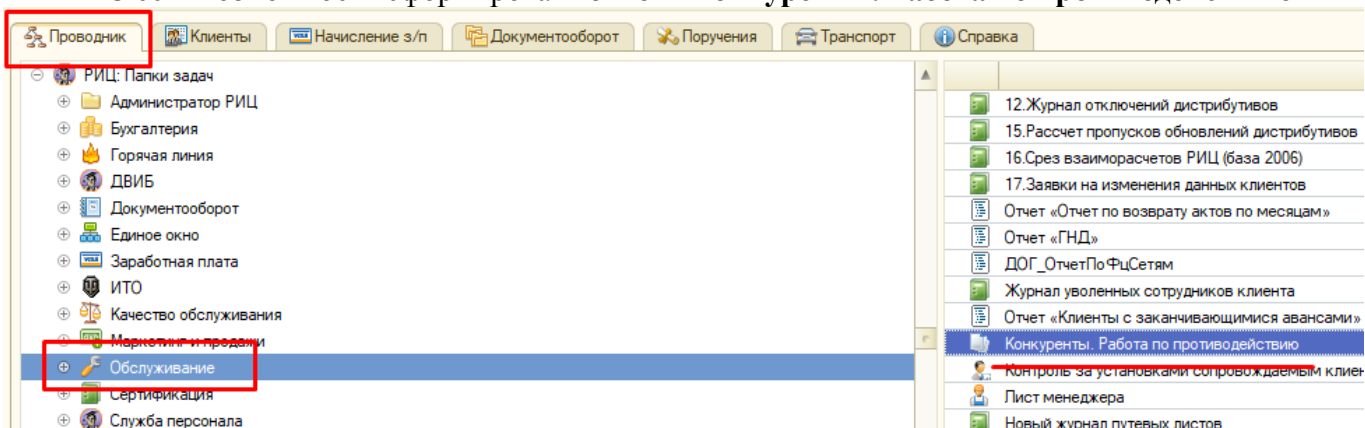
1. наименование системы конкурента (юридического лица разработчика) (выбрать из списка);
 2. наименование системы конкурента (юридического лица дистрибьютера) (выбрать из списка);
 3. начало сопровождения системы конкурента;
 4. состояние (из списка);
- Данные по сопровождению:
5. период заключенного контакта по сопровождению системы конкурента;
 6. количество месяцев аванса;
 7. стоимость сопровождения в месяц;
 8. комплект конкурента, заполняем по кнопке (+);
 9. комментарий (дополнительная информация)

В разделе «Сторонники и противники конкурентов» заполняется информация:



- контактное лицо (выбирается из списка сотрудников Клиента)
- система конкурента (выбирается из списка);
- отношение (выбирается из списка);
- комментарий (дополнительная информация)

В 1С есть возможность сформировать отчет «Конкуренты. Работа по противодействию»



"Отчет ""Конкуренты. Работа по противодействию"" находится в Проводнике/Обслуживание. С помощью отчета можно сформировать отчет по работе с конкурентом за определенный временной период. Отбор можно производить по ФИО СИО, РГ, ТО, по наименованию системы конкурента. В отчет вытягиваются: № ТО, наименование Конкурента, информация о конкуренте (дата ввода информации, сопровождается или нет), содержание отчетов СИО о работе по противодействию)".

Сформировать

ТО наименование	СИО	РО	Конкурент	Дата ввода	Состояние	Комплект
0432-01 Краснодарский государственный институт культуры	Рожнов Александр Евгеньевич	Ляшенко Роман Александрович	Система Главбух (Актион-МЦФЭР)	12.07.2020		
4960-01 ООО "Ромекс-Кубань"	Рожнов Александр Евгеньевич	Ляшенко Роман Александрович	Система Главбух (Актион-МЦФЭР)	12.07.2020		

Настройки
 Дата с: 01.04.2020 по: 18.08.2020
 Только обслуживаемые
 Список ТО
 Список СИО

 Рожнов Александр Евгеньевич

Информация о дистрибутиве

Открываем карточку клиента – Вкладка «Дистрибутивы»

Действия | Перейти | История изменения | Проверка на должника | Не участник ОВ

Клиент | **Дистрибутивы** | STT | События | Документы | Файлы | Описание проез

Стоимость на 18.09.2020 г. | SKUO

Номер дистрибутива	СПС	Статус	Дата отключения	Тип
1022662	SKUO	Постоянный		Коммерческий
337372	ДБ	Отключённый постоянный	25.08.2020	Коммерческий

Отображается список дистрибутивов данного клиента. Зеленым кружочком помечены сопровождаемые дистрибутивы, красным – отключенные.

Чтобы получить более полную информацию по дистрибутиву нужно выделить мышью нужный дистрибутив в списке и 2 раза кликнуть левой кнопкой мыши.

Вкладка «Основные сведения»:

Основные сведения | Регистрация | Комплект | USFy | Файлы

Номер: № 1022662 Система: СПС Консультант Универсал смарткомплект Оптимальный

Сеть: Локальная Серия: Серия А Тип: Коммерческий

Сост: Сопровождается Отключ. Выпуск: ОВП Хост: LAW

Общая информация:

Опись: № Оплата: 30.04.2020 Дистрибутив РДД (Скидка 100%)
 Установка: 06.05.2020 15:34:30 Дистрибутив установлен на ноутбук
 Замена КЦ: Отключен: Не назначать авто скидку (Спецвыпуск 30% РДД 100%)
 Не включать в выписку счетов

Включение в отчет РИЦ
 Вариант отображения дистрибутива МО: Включен

Клиент: ТО: 8407-01 ООО "СЕМЕЙНЫЕ ТРАДИЦИИ" ООО "СЕМЕЙНЫЕ ТРАДИЦИИ"
 ВКСП: 0,8 Инженер: Тыщенко Александр Иванович Занесен в базу: Серогенко Наталья Николаевна
 ОВЕС: 0,8 Интервал: 01.08.2020-31.01.2021
 КСП: 1 Скидка: 15 Цена ФЦ: 0 Цена прайса: 9.097,2

Дата	Документ	Операция	Ответственный	Продавец
30.04.2020	РИЦ: Привязка дистрибутива к ТО СК0035833 от 30.04.2020 0:00:00		Букуров Константин Георгиевич	Котлярова 30, Регламент 70
06.05.2020	Поступление дистрибутивов 000000723 от 06.05.2020 23:59:59	По ордеру	Атаманчук Наталья Александровна	

В этой вкладке отображена информация о :

1. Сетевитости дистрибутива

2. Серии дистрибутива
3. Типу дистрибутива
4. Дате оплаты и установки
5. Движения дистрибутива

Вкладка «Регистрация»

Дата о...	Дистриб...	Опера...	Инжен...	Пользова...	Компью...	Дополнительная информация
29.07.2015 ...	779893_...	НОВАЯ	Фалях...	Bobkova.OG	IAO-05	168280672608029698990951075692652
05.08.2015 ...	779893_...	ПОВТ...	Фалях...	Bobkova.OG	IAO-05	168280672608029698990951075692652
02.03.2017 ...	779893_...	Изм. п...	Климе...	Sergienko....	IAO-01	Сеть. Старое значение:0. Новое:1
18.08.2017 ...	779893_...	ЗАМЕ...	Климе...	Sergienko....	IAO-01	178260318874426570669902012783404
18.08.2017 ...	779893_...	Изм. п...	Климе...	Sergienko....	IAO-01	Сеть. Старое значение:1. Новое:5

Док	Операц...	Опл	Сх...	ДпоИС	Дата И...	Инж	Дата ...	Заказ ...	Продавцы	Примечание
06.02....	Модуль...	28.0...	0+...	01.03...	01.03.2...	Клим...	02.03....	01.03.2...	Клименко...	Увеличиваем сетевитость, перево...
19.07....	Модуль...	16.0...	0+...	17.08....	17.08.2...	Клим...	18.08....	17.08.2...	Клименко...	скидку не меняю, оплатили счет и...
15.07....	Допост...	22.0...	0+...	23.07....	23.07.2...	Фаля...	29.07....		Фалыхова...	доставка КЮ лок

Во вкладке можно увидеть (1) – операции, которые были проведены в Регистрирующем центре РИЦ. (2) – «подтягиваются» операции по поставке/допоставке/модулям замены, которые были проведены по данному клиенту (с указанием схемы оплаты, даты оплаты, даты установки, продавца).

«Комплект»

Номер дистрибу...	СПС	Статус	Тип	Серия	Т... тип	С...	ОВЕС	Скид... %	Фикс. цена	Период действия	Сумма за И.О. (со	Сумма за И.О. (без
815290	МБП	Постоянн...	Коммерч...	Серия А	ПК	с/о	0,81	14,00		(01.01.201...	8 413,97	9 783,6
311444	ДБ	Постоянн...	Коммерч...	Серия А	ПК	с/о	0,24				1 865,88	1 865,8

Во вкладке можно посмотреть «комплектность» дистрибутивов. «Комплектность» привязана к основной системе. Если у клиента установлено несколько комплектов с основными системами, в этой вкладке можно увидеть к какому из комплектов «привязаны» дополнительные системы.

USR

Период	sysdate	Нед...	День не...	ИБ	Объем	Эталон	Источн...	Д. USR в БД	Format	Способ	Документ...	№	Ак
10.05.2018 12:35:00	10.05.2018	19	Четверг	ИБ "Постатейные комментарии и книги"	4 035	=HOST	Тыщенк...	13.05.2018 23:16:10	1		РИЦ: Прие...	u1	✓
10.05.2018 12:41:00	10.05.2018	19	Четверг	ИБ "Решения госорганов по спорным с...	41 627	=HOST	Тыщенк...	13.05.2018 23:16:12	1		РИЦ: Прие...	u1	
10.05.2018 12:41:00	10.05.2018	19	Четверг	ИБ "Юридическая пресса"	111 661	=HOST	Тыщенк...	13.05.2018 23:16:10	1		РИЦ: Прие...	u1	
10.05.2018 12:42:00	10.05.2018	19	Четверг	ИБ "Суд по интеллектуальным правам"	39 233	=HOST	Тыщенк...	13.05.2018 23:16:12	1		РИЦ: Прие...	u1	✓
10.05.2018 12:42:00	10.05.2018	19	Четверг	ИБ "Вопросы/Ответы"	152 896	=HOST	Тыщенк...	13.05.2018 23:16:12	1		РИЦ: Прие...	u1	
10.05.2018 12:43:00	10.05.2018	19	Четверг	ИБ "ФАС Московского округа (бухгалт...	22 328	=HOST	Тыщенк...	13.05.2018 23:16:10	1		РИЦ: Прие...	u1	✓

1. Период (дата проведения пополнения)
2. Sysdate (системная дата на компьютере клиента вы момент проведения пополнения)
3. Номер рабочей недели
4. День недели

5. ИБ (перечень ИБ, которые были пополнены)
6. Объем (количество документов в ИБ после обновления)
7. Способ (способ пополнения: Р- ручное пополнение, I –интернет-пополнение, R – перерегистрация при замене баз)
USR→Способ

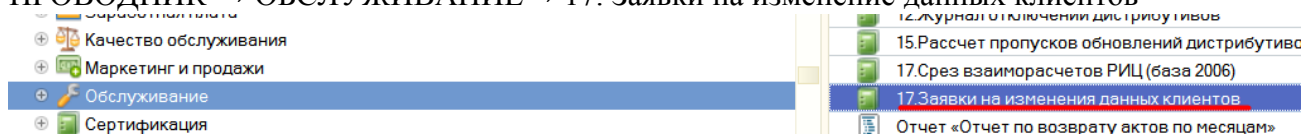
Период	Дистрибут...	Дата ф...	Дата попадания ...	Способ пополнения
30.05.2017 12:29:00	815290_МБП		30.06.2017 6:13:12	К
06.06.2017 16:03:00	815290_МБП		30.06.2017 10:46:38	К
22.06.2017 10:19:00	815290_МБП		30.06.2017 15:37:48	К
20.07.2017 16:08:00	815290_МБП		24.07.2017 16:47:14	К

Если клиент обновляется через интернет (через автоматические настройки), в этой вкладке можно увидеть дату посещения СИО клиента и факт снятия файла USR с ключом К.

2. ЖУРНАЛЫ

2.1. Заявки на изменения данных клиентов

ПРОВОДНИК → ОБСЛУЖИВАНИЕ → 17. Заявки на изменение данных клиентов



Заявка на изменение данных клиентов

ПРОВОДНИК → ОБСЛУЖИВАНИЕ → 17. Заявки на изменение данных клиентов

В случае, если сотрудник РИЦ выявил факт изменения реквизитной информации о Клиенте или необходимо внести дополнительную реквизитную информацию, оформляется заявка в программе 1С на изменение данных.

Реквизитной информацией Клиента, которую можно изменить (или добавить) на основании заявки в 1С считается:

- фактический адрес Клиента;
- информация о сотрудниках Клиента:
- ФИО, должность и телефон Руководителя;
- ФИО и телефон Главного бухгалтера;
- ФИО, должность и телефон Ответственного пользователя;
- ФИО, должности и телефоны Пользователей и сотрудников клиента;
- адреса электронной почты
- ФИО сотрудников клиента, ответственных за оплату счетов РИЦ
- добавление новых сотрудников клиента, «увольнение» сотрудников клиента

Изменение **наименования клиента, юридического адреса, КПП** производятся только на основании **письма от Клиента**.

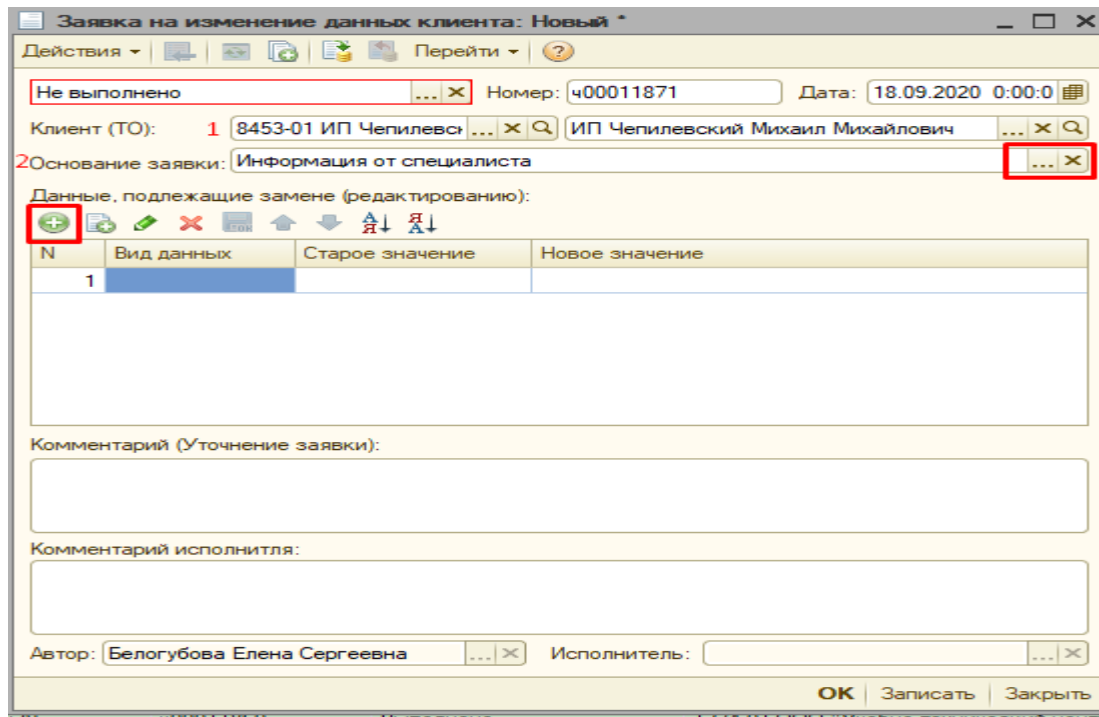
В Заявке на изменение данных клиентов заполняются:

ТО (выбирается из списка)

Основание заявки (выбирается из списка)

Данные, подлежащие замене, заполняются вручную (вид данных, старое и новое значение).

Нажать ОК.



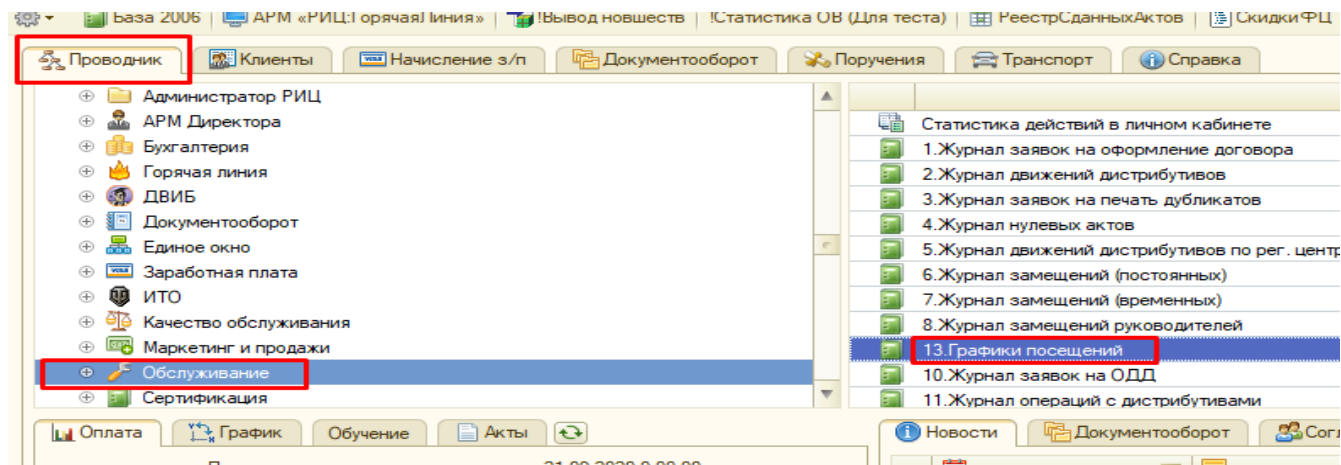
2.2. Составление графика посещения клиентов

Графики посещения клиентов формируются в последнюю неделю месяца на следующий месяц. В графике обязательно должны быть учтены клиенты на замещении. Формируются графики с учетом времени дней посещения офиса и больших отчетов – в среду с 16:00 проставляется «клиент» «Офисный день (среда)», в пятницу – «Офисный день (пятница)», а также с учетом режима посещения клиента. Режим посещения клиента можно определить по наличию отметки в карточке клиента :


Заходим в карточку клиента – вкладка «Другое» -

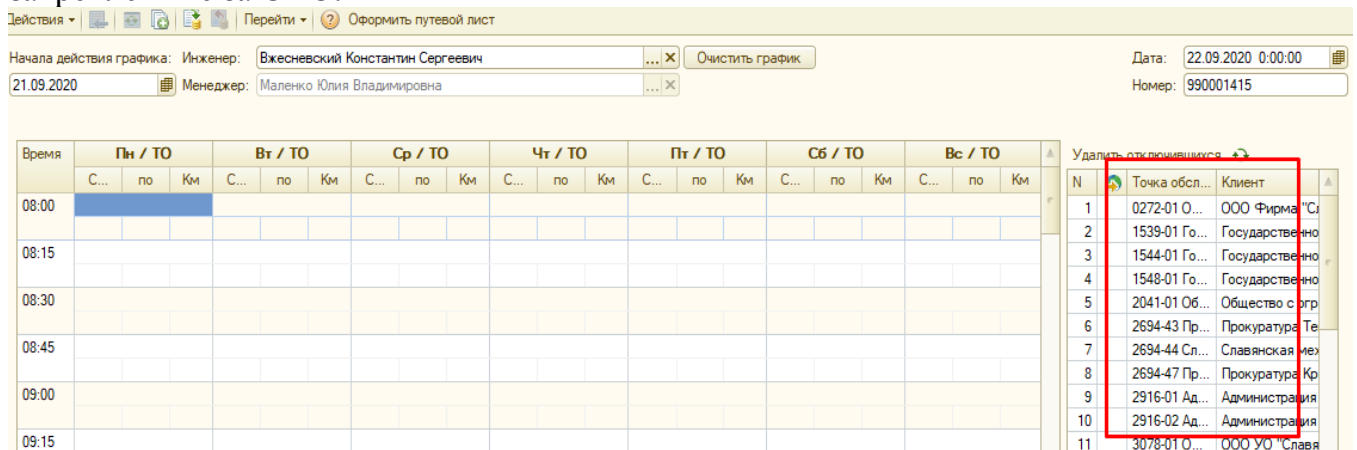
Если в строке «Режим посещения клиента» пусто – значит клиент сопровождается еженедельно. Если указано «Два раза в месяц» - соответственно.

ПРОВОДНИК – Обслуживание – 13.Графики посещений

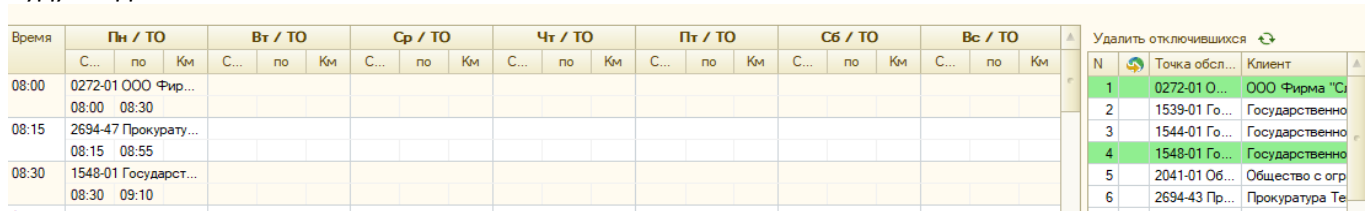


Открывается журнал графиков посещений

Нажимаем кнопку  Добавить в левом верхнем углу, в открывшемся графике проставляем дату начала действия графика (понедельник). Слева выпадают клиенты, закрепленные за СИО.



Чтобы внести клиента в табличную часть графика, необходимо мышью «зацепить» клиента из списка слева и перенести в табличную часть на нужное время. При этом клиенты перемещенные в график будут подсвечиваться зеленой заливкой.



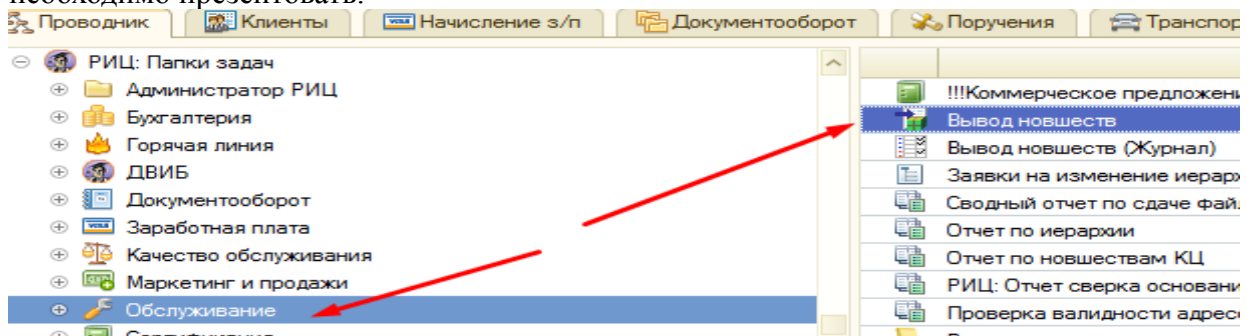
Когда все клиенты сопровождаемые на этой неделе внесены, нажимаем кнопку «Записать».

3. ОТЧЕТЫ

3.1. Отчет об информировании Клиентов Новшествами

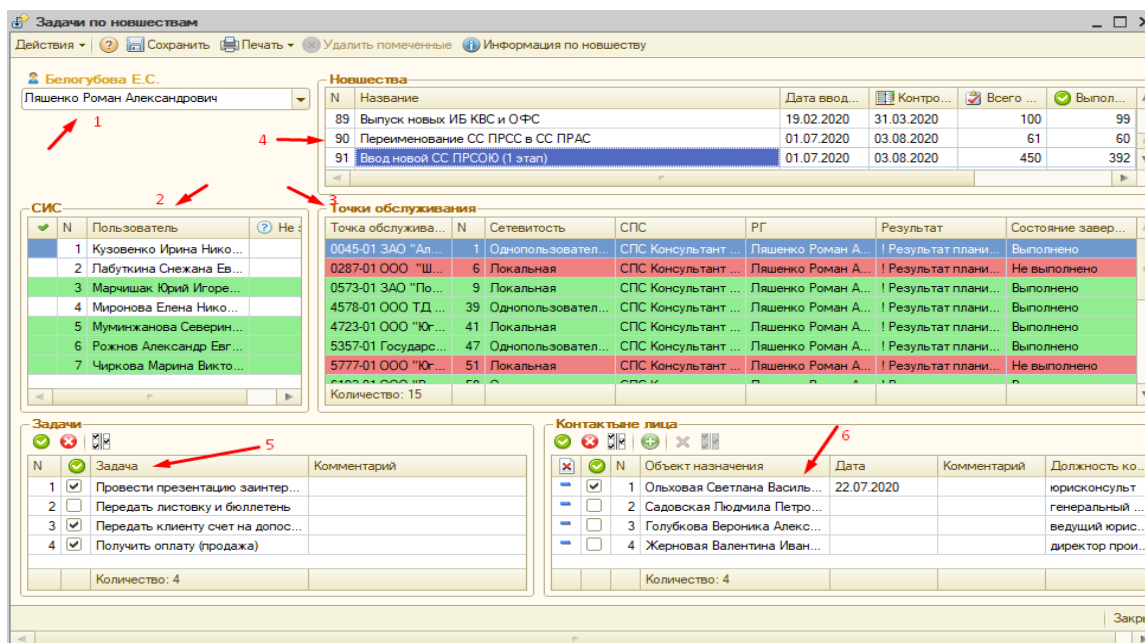
Процесс по выводу новшеств запускает в 1С руководитель информационно-аналитического отдела.

РО поступают задачи со списком клиентов его подразделения, которым данное новшество необходимо презентовать.



На основной форме расположены следующие элементы:

- 1-Руководитель отдела/группы (выбираем из списка)
- 2-Список СИО (отражены СИО закреплённые за выбранным руководителем)
- 3-Список Точек обслуживания (Клиентов) (по каждому СИО отдельно, чтобы выпали клиенты конкретного СИО нужно мышью встать на ФИО СИО)
- 4-Список новшеств (чтобы увидеть клиентов, статус выполнения задач и сами задачи необходимо мышью выделить нужное новшество)
- 5-Список задач (соответствует новшеству)
- 6-Список контактных лиц клиента, подлежащих информированию



(3) Список Точек обслуживания (Клиентов)

Содержит список точек обслуживания для текущего новшества и СИСа (Выделенных в соответствующих таблицах)

Таблица содержит информацию сетевитости, основную систему клиента и статус выполнения (Завершения задачи)


Статус выполнения устанавливается автоматически в значение «Выполнено частично» при отметке выполнения задач СИС, статус «Выполнено» присваивается РГ или РО после проверки.

(4) Список новшеств

Содержит список новшеств с информацией о контрольном сроке, общем количестве задач, выполненных, выполненных частично и не выполненных.


(5) Список задач

Содержит список задач для новшества



Для отметки выполнения задания необходимо установить отметку во втором столбце «Выполнено» 

(6) Список контактных лиц клиента, подлежащих информированию

Содержит список контактных лиц клиента, подлежащих информированию о новшестве.

Для отметки ознакомления контактного лица необходимо установить отметку во втором столбце 

Порядок действий по фиксированию информации об информировании Пользователей в 1С

1. Выбрать наименование Новшества (4).
2. Выбрать ФИО своего руководителя (1).
3. Выбрать свою ФИО (2).
4. Выбрать точку обслуживания, пользователи которой проинформированы о новшестве (3)
5. В Разделе «Контактные лица» в строке с ФИО проинформированного пользователя указать дату информирования и установить отметку об информировании во втором столбце  (6)
6. В списке «Задач» (5) установить отметки о выполненных работах во втором столбце 

3.2. Отчет «Статистика ОВ»

ПРОВОДНИК → ОБСЛУЖИВАНИЕ → Статистика ОВ (Для теста)



В отчете можно посмотреть Статистику входов пользователей Онлайн версий в К+.

Задаем период. Выбираем ФИО СИО. Сформировать. Получаем список клиентов, у которых сопровождаются системы Онлайн версий.

Дистрибутив и точка обслуживания

Технология. Номер означает соответствие определенной технологии.

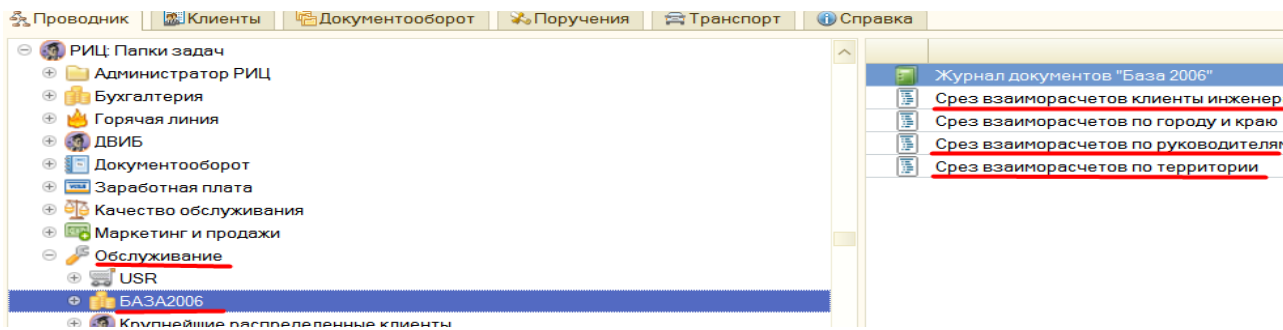
1. Колонка «Время сессии» показывает как долго находился клиент в системе в минутах.
2. Колонка «Количество входов» показывает сколько раз клиент входил в систему за эту неделю. «Пусто» означает, что клиент не входил в систему (не пользуется К+)
3. Номер недели

Параметр	Значение	Правое значение	Вид сравнения	Левое значение	Правое значение
Дата начала	Дата окончания				
<input checked="" type="checkbox"/> Период	Этот месяц				
01.09.2020	30.09.2020				
<input type="checkbox"/> Менеджер			Равно		
<input type="checkbox"/> СИО			Равно		
<input type="checkbox"/> Точка обслуживания			Равно		
<input type="checkbox"/> Активность за период			Равно		

Параметры: Период: 01.09.2020 - 30.09.2020		36	37	38	39	40	Итого
Менеджер	СИО	Время сессий	Количество входов	Время сессий	Количество входов	Время сессий	Количество входов
Точка обслуживания	Технология						
Дистрибутив	Онлайн версия М (ОВМ)						
0853.01 ФГБУ "Управление "Кубаньмелиоводхоз"	Онлайн версия М (ОВМ)	2 336	9	2 460	9		4 796 18
879850_УМК							
0941.01 ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае"		4 907	26	3 347	13		8 254 39
1006209_СПК1	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)	2 208	14	176	1		2 384 15
1006210_СПК1	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)	812	7	1 325	8		2 137 15
1006211_СПК1	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)	1 887	5	1 846	4		3 733 9
1092.01 АО "Кубаньторгбанк"							
930472_УМК	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)						
1954.01 ООО "Краснодарзернопродукт-Экспо"		735	4	1 217	3		1 952 7
901212_УМК	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)	735	4	1 217	3		1 952 7
939254_СПК2	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)						
939255_СПК2	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)						
2042.01 АО "НЭСК-электросети"							
931257_СПК4	Онлайн версия М (ОВМ)						
931258_СПК4	Онлайн версия М (ОВМ)						
2042.31 АО "Независимая энергосбытовая компания Краснодарского края"		3 251	5	1 688	5		4 940 10
1001874_СПК1	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)						
1001875_СПК1	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)						
1001876_СПК1	Онлайн версия с ключом Yubkey (ОБ3)						

3.3. Срез взаиморасчетов РИЦ (База 2006)

ПРОВОДНИК → ОБСЛУЖИВАНИЕ → 17. Срез взаиморасчетов РИЦ

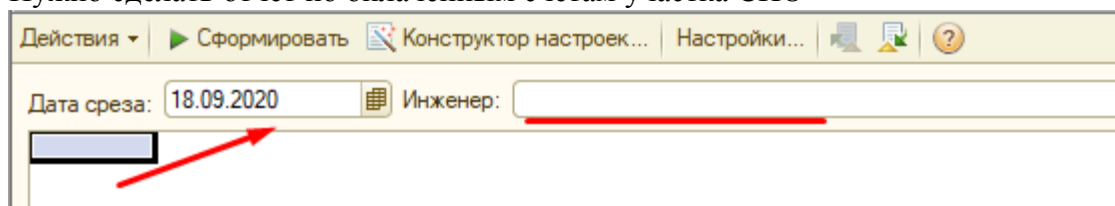


Отчет, в котором можно увидеть оплату выставленных счетов за **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ** по клиентам своего участка.

Варианты отчетов:

1. Срез взаиморасчетов клиента инженера
2. Срез взаиморасчетов по руководителям
3. Срез взаиморасчетов по территории

Нужно сделать отчет по оплаченным счетам участка СИО



Выбираем ФИО СИО. Сформировать. Получаем отчет.

Клиент	Инженер	Ранние долги	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	% оплаты	ОПЛАТА	Дата оплаты
0272-01 ООО Фирма "Славянск-Аудит"	Вжесневский Константин Сергеевич					7 956,85	2,21	7 956,85	08.09.20
1539-01 Государственное учреждение - Управление Пенсионного фонда Российской Федерации в Красноармейском рай	Вжесневский Константин Сергеевич					8 575,00	2,38		-8 575,00
1544-01 Государственное Учреждение Управление ПФ РФ в г.Славянске-на-Кубани Краснодарского края	Вжесневский Константин Сергеевич					8 608,25	2,39		-8 608,25
1548-01 Государственное учреждение - Управление Пенсионного фонда РФ в Темрюкском районе Краснодарского края	Вжесневский Константин Сергеевич					8 608,33	2,39		-8 608,33
2041-01 Общество с ограниченной ответственностью "Победа"	Вжесневский Константин Сергеевич					27 223,90	7,57	27 223,90	03.09.20
2694-43 Прокуратура Темрюкского района	Вжесневский Константин Сергеевич				-3 634,82	3 799,52	1,06	3 634,82	17.09.20
2694-44 Славянская межрайонная прокуратура	Вжесневский Константин Сергеевич				-3 634,82	3 799,52	1,06	3 634,82	17.09.20

В отчете можно увидеть информацию:

«Желтым» цветом – сумма выставленного счета за текущий месяц

«Красным» цветом с «минусом» – долг за ранние месяцы

«Черным» цветом с «плюсом» - авансовый платеж

В колонке % оплаты указана величина %, который данный платеж составляет к общей доли платежей по группе СИО (к 100%)

В колонке «Оплата» - сумма платежа клиента в текущем месяце

В колонке «Дата оплаты» - дата оплаты клиентом платежа текущего месяца.

Аналогично формируются срезы взаиморасчетов по руководителям отделов/секторов, по городским отделам, по краевым отделам, по территории.

3.4. Отчет по возврату актов по месяцам

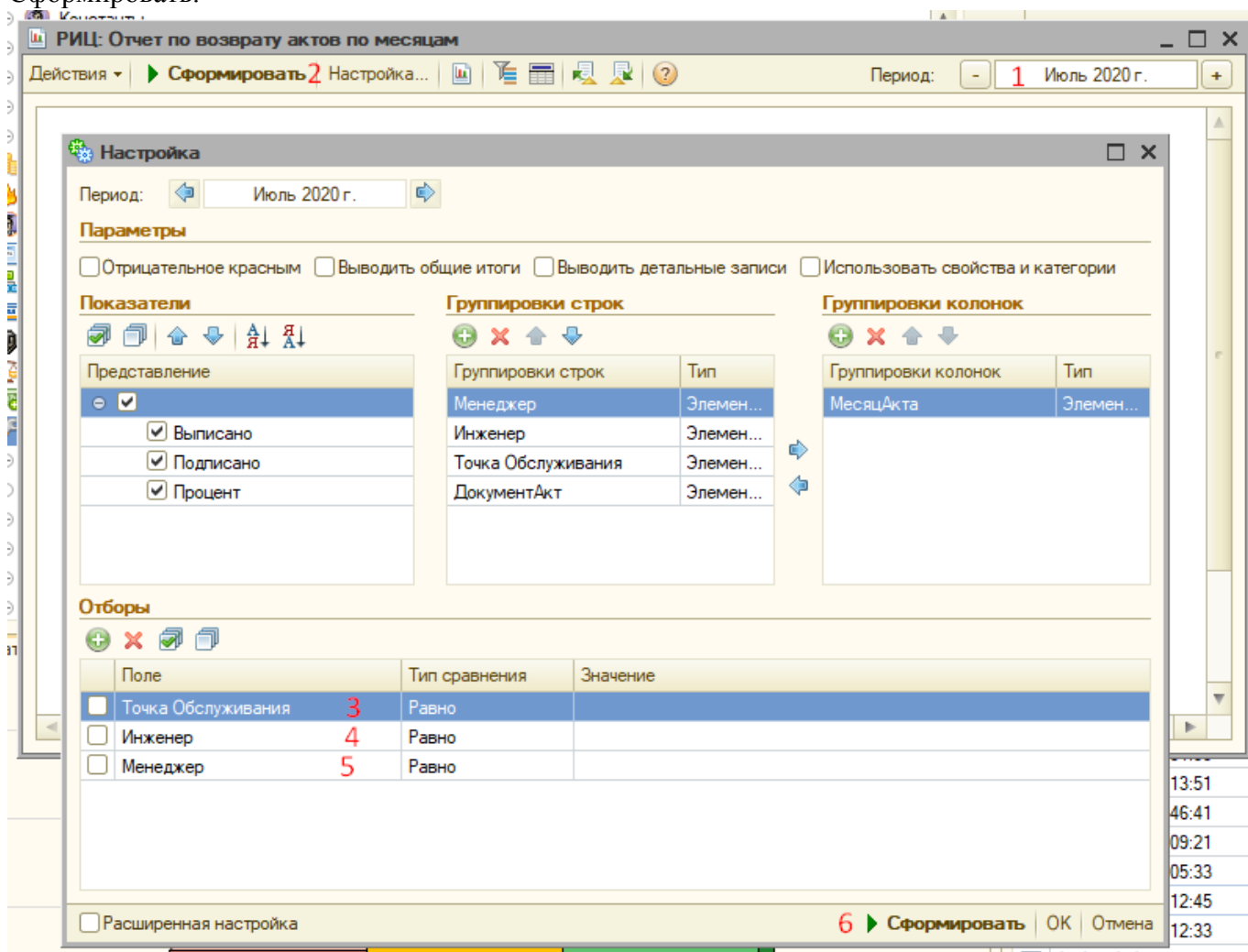
- + Зарботная плата
- + Качество обслуживания
- + Маркетинг и продажи
- Обслуживание
- + USSR

- 17.Срез взаиморасчетов РИЦ (база 2006)
- 17.Заявки на изменения данных клиентов
- Отчет «Отчет по возврату актов по месяцам»
- Отчет «ГНД»
- ЛОГ ОтчетПоФисетам

В отчете можно увидеть, какие подписанные со стороны клиента акты выполненных работ за определенный месяц, не вернулись в офис.

Заходим в «Настройки».

1. Выбираем Период
2. Настройки :
 Выбираем варианты отбора:
 (3) Точка обслуживания
 (4) Инженер
 (5) Менеджер (РО/РС)
 Сформировать.



Получаем форму отчета

РИЦ: Отчет по возврату актов по месяцам


Период: Июль 2020 г.

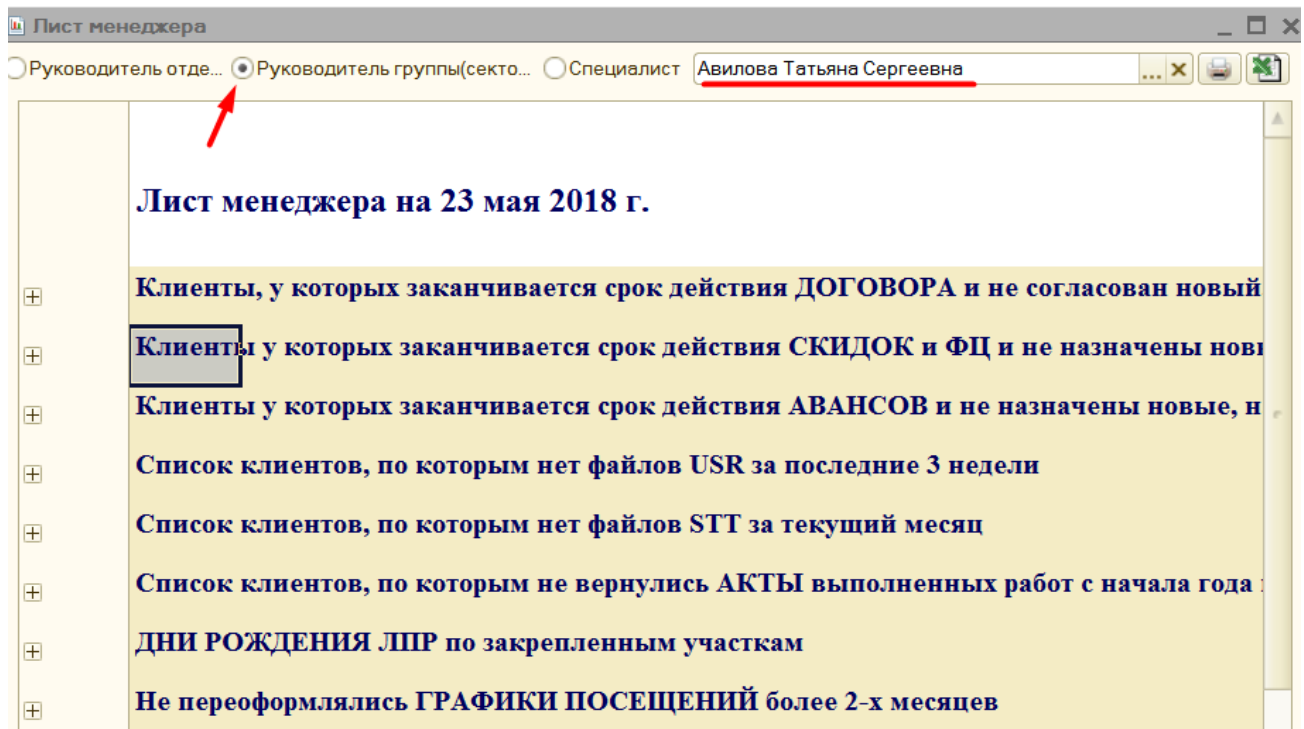
Менеджер		01.07.2020 0:00:00			01.08.2020 0:00:00	
Инженер		Итого			Итого	
Точка Обслуживания						
Документ	Акт	Выписано	Подписано	Процент	Выписано	Подписано
6192-01 ООО "Русская Нефтяная Компания"		1,00	1,00	100,00	1,00	1,00
Акт выполненных работ 7/6192-1 от 31.07.2020 0:00:00		1,00	1,00	100,00		
Акт выполненных работ 8/6192-1 от 31.08.2020 0:00:00					1,00	1,00
8442-01 Самохвалов Александр Викторович					1,00	1,00
Акт выполненных работ 8/8442 от 20.08.2020 0:00:00					1,00	1,00
Марчишак Юрий Игоревич		61,00	50,00	81,97	58,00	37,00
6843-01 ООО "ДЖОЙКО"		1,00	1,00	100,00	1,00	1,00
Акт выполненных работ 7/6843-1 от 31.07.2020 0:00:00		1,00	1,00	100,00		
Акт выполненных работ 8/6843-1 от 31.08.2020 0:00:00					1,00	1,00
8262-01 ООО "ДМ-Авто"		1,00	1,00	100,00	1,00	1,00
Акт выполненных работ 7/8262-1 от 31.07.2020 0:00:00		1,00	1,00	100,00		
Акт выполненных работ 8/8262-1 от 31.08.2020 0:00:00					1,00	1,00
6703-01 ООО "Гринхаус-Про"		1,00			1,00	
Акт выполненных работ 7/6703-1 от 31.07.2020 0:00:00		1,00				
Акт выполненных работ 8/6703-1 от 31.08.2020 0:00:00					1,00	
8051-01 ООО "УК "Дом Комфорта"		2,00	1,00	50,00	1,00	
Акт выполненных работ 7/8051-1 от 31.07.2020 0:00:00		1,00	1,00	100,00		
Корректировка реализации КТ-00000003 от 31.07.2020 23:59:59		1,00				
Акт выполненных работ 8/8051-1 от 31.08.2020 0:00:00					1,00	
8225-01 ООО "ЛОМ-МЕТ"		1,00	1,00	100,00	1,00	
Акт выполненных работ 7/8225-1 от 31.07.2020 0:00:00		1,00	1,00	100,00		
Акт выполненных работ 8/8225-1 от 31.08.2020 0:00:00					1,00	

3.5. Лист менеджера



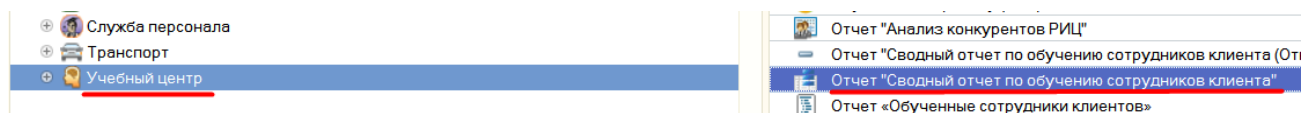
Можно формировать отчеты по ФИО РО/РС или ФИО СМО.

Выбираем ФИО РО или ФИО Специалиста. Отчет автоматически формирует отчеты по параметрам, указанным ниже. По значку  открываем нужный отчет.

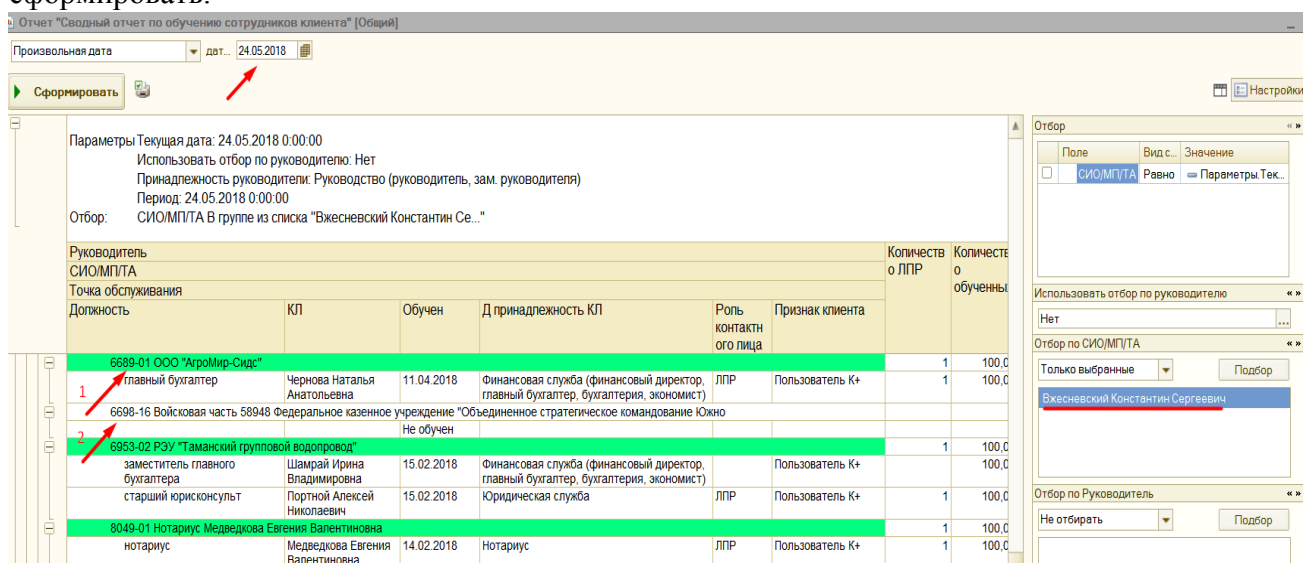


В данном отчете показаны клиенты с «ошибками», напр., таким образом представлена информация по клиентам, у которых заканчивается срок действия договора и не согласован новый, или по которым не вернулись акты.

4. Обучение клиента



Посмотреть необученных клиентов можно в отчете: ПРОВОДНИК – УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР – Отчет «Сводный отчет по обучению сотрудников клиента» - выбрать дату, СИО – сформировать.

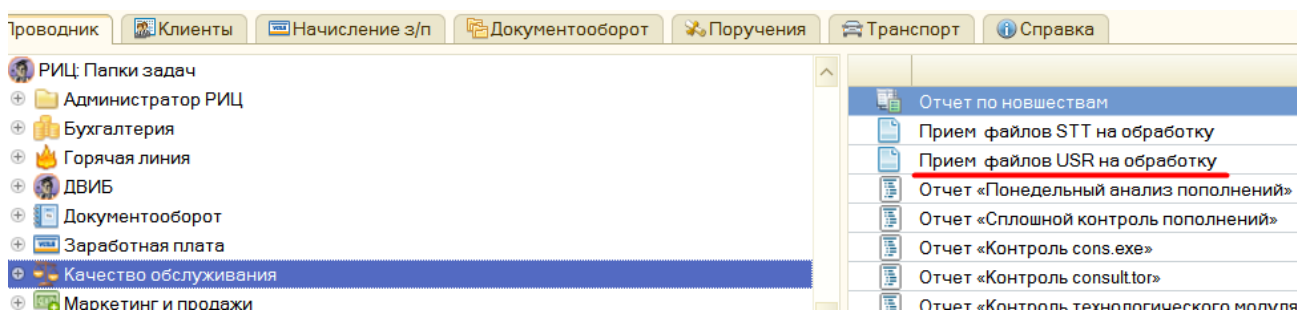


В отчете «зеленым» цветом (1) отмечены клиенты обученные
 «Бесцветным» цветом (2) отмечены клиенты не обученные

Перед сдачей отчета по обучению (не позднее 20 числа месяца) СИС должен проверить, все ли пользователи, которых он обучил внесены в карточку клиента. Если это новый сотрудник, то его нужно внести в Журнал 17 – Заявки на изменение данных клиента с указанием должности и тел.сотрудника.

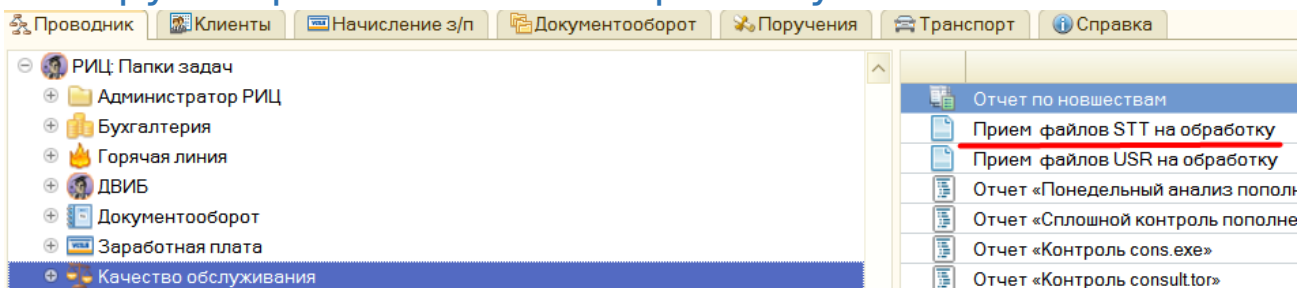
5. Загрузка служебных файлов в 1С.

5.1. Загрузка файлов USR на обработку



ПРОВОДНИК → КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ → Прием файлов USR на обработку – Добавляем новый отчет «+» - Каталог с USR (нажать «...» - найти свою папку, в которой записаны USR - Открыть - Обработать файлы USR сейчас – Удалить файлы с каталога (да или нет (решить самому) – Нажать ОК

5.2. Загрузка файлов STT на обработку



ПРОВОДНИК → КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ → Прием файлов STT на обработку – Добавляем новый отчет «+» - Заполнить табличную часть (найти свою папку, в которой записаны STT - Открыть - Нажать ОК.

Информацию о сданных файлах STT, можно увидеть в отчете «Статистика STT»

ПРОВОДНИК → ОБСЛУЖИВАНИЕ → Отчет «Статистика STT»



В отчете нужно выбрать период → установить галочку «Сданные файлы STT» нажать «Сформировать»

Отчет ДОГ статистика STT Свернутая

Период с: 17.08.2020 по: 18.08.2020 Сформировать Печать

Сданные файлы STT Не сданные файлы STT

N	Точка	Менеджер	Инженер
1	0258-01 ИФНС России № 5 по г.Краснодару	Прокопьева Анастасия ...	Павловский Алексан...
2	0303-01 Межрайонная инспекция Федеральной налогов...	Прокопьева Анастасия ...	Павловский Алексан...
3	0303-02 Межрайонная инспекция Федеральной налогов...	Прокопьева Анастасия ...	Павловский Алексан...
4	0649-01 ООО "Новоросметалл"	Маленко Юлия Владими...	Врублевская Оксана ...
5	1531-01 Государственное учреждение - Управление Пенс...	Маленко Юлия Владими...	Чертова Татьяна Пет...
6	2694-55 Прокуратура Центрального административного ...	Прокопьева Анастасия ...	Павловский Алексан...
7	2694-58 Прокуратура г.Краснодара	Прокопьева Анастасия ...	Павловский Александр Вл
8	2998-01 ООО "Екатеринодарские смеси"	Прокопьева Анастасия ...	Сторожук Михаил Ва...
9	4543-01 Администрация муниципального образования го...	Маленко Юлия Владими...	Врублевская Оксана ...
10	5016-01 ИФНС России по городу-курорту Анапа Краснод...	Маленко Юлия Владими...	Чертова Татьяна Пет...
11	5850-01 Муниципальное унитарное предприятие "Водока...	Маленко Юлия Владими...	Врублевская Оксана ...
12	6467-01 ООО "СиЛайф-Ю"	Прокопьева Анастасия ...	Сторожук Михаил Ва...