



**Личный кабинет**

Версия 3.10 от 04.10.2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Термины и определения .....	3
2. Доступ в личный кабинет.....	4
3. Начальная страница и раздел "Главное".....	5
4. Раздел «Контакты» .....	6
5. Раздел "Линии поддержки" .....	7
5.1. Линии поддержки для подключения клиентам и специалистам. ....	7
5.2. Подключение линий вендора. ....	7
5.3. Управление чат ботом. ....	8
5.4. Управление экспортируемыми линиями (для вендоров).....	11
6. Раздел "Заявки и заказы" .....	12
7. Раздел "Заявки на обслуживание" .....	13
8. Раздел "Клиенты и специалисты" .....	15
8.1. Подраздел «Управление дополнительными параметрами». ....	15
8.2. Подраздел «Пакеты для подключения пользователей». ....	15
8.3. Подраздел «Пользователи сторонних партнеров (для вендоров)». ....	15
8.4. Подраздел "Клиенты, пользователи и подключение услуг". ....	15
8.5. Подраздел "Управление специалистами" .....	16
8.6. Подраздел "Мобильное приложение" .....	17
9. Маршрутизация (доставка) обращений .....	18
10. Раздел «Отчеты и контроль».....	19
10.1. Группа отчетов «Отчеты об использовании программы». ....	19
10.2. Отчеты «Статистика использования 1С-Коннект».....	19
10.3. Отслеживание выполнения нормативов. ....	19
10.4. Группа отчетов «Отчеты о предоставлении поддержки». ....	20
10.5. Группа отчетов «Отчеты для вендоров».....	20
10.6. Группа отчетов «Взаиморасчеты».....	20
10.7. Отчет «Статистика работы с заявками на обслуживание» .....	20
10.8. Подраздел «Управление Online монитором». ....	20
11. Раздел «Инструменты продаж» .....	21
11.1. Подраздел «Стартовые заставки» (Персонализация).....	21
11.2. Подраздел «Рассылки». ....	21
11.3. Подраздел «Витрина». ....	22
12. Раздел «Взаиморасчеты».....	23
12.1. Как рассчитать платеж дистрибьютору за отчетный период?.....	24
13. Раздел «Администрирование» .....	25
13.1. Подраздел «Настройки API».....	25
14. История изменения документа .....	26

## **1. Термины и определения**

**Личный кабинет** (далее – ЛК) – часть сервиса 1С-Коннект, предназначенная для администрирования.

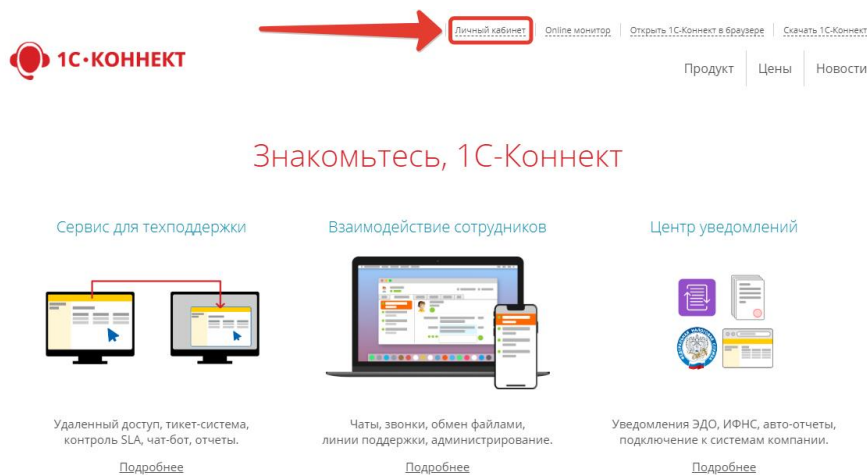
**Линия поддержки** – Канал коммуникации, по средствам которого осуществляется поддержка клиентов с помощью 1С-Коннект.

## 2. Доступ в личный кабинет

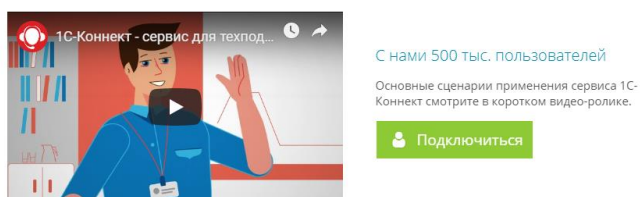
Для авторизации сотрудника в личном кабинете используется аккаунт пользователя ЛК (логин и пароль). Аккаунт с административным доступом предоставляется при регистрации компании в «облаке» 1С-Коннект, остальных сотрудников администратор ЛК регистрирует самостоятельно.

Вход в ЛК осуществляется любым из выбранных способов:

- В web-режиме – переход по кнопке «Личный кабинет» на сайте <https://1c-connect.com>



### О сервисе за две минуты



- В режиме «тонкого клиента» – скачайте и установите на своём компьютере тонкий клиент 1С: Предприятие 8 и настройте подключение к ЛК 1С-Коннект.

Обмен данными осуществляется в безопасном режиме с применением шифрования по протоколу https.

### 3. Начальная страница и раздел "Главное"

На начальной странице отображается:

- Общая информация о компании – статус, страна, головной регион, дистрибьютор, ответственный. Ответственный за работу с сервисом 1С-Коннект указывается в разделе "Администрирование"– эта информация для вашего дистрибьютора и других пользователей ЛК.
- Контактная информация для отображения в программе у клиентов и специалистов.
- Некоторая статистика по заявкам и использованию сервиса в текущем месяце.
- Ссылки на инструкции и полезную информацию.

## 4. Раздел «Контакты»

Личный кабинет партнера «1С-Коннект». Администратор личного кабинета Учетная система 1С-Коннект, редакция 1.5 (1С:Предприятие)

Начальная страница | Управление контактной информацией

Сохранить | Закрыть

### Контактная информация

Фирменное название:

Телефон:

E-mail:

Сайт:

Приветствие:

Данные для интеграции с базой данных ИТС

Код партнера:

Дополнительные идентификаторы

№	ИНН (или аналог)
1	5032241791

В разделе выполняется управление контактной информацией, в том числе вашим ИНН (или аналогом). ИНН может быть несколько в зависимости от количества юридических лиц компании.

Для партнеров фирмы «1С» также указан код партнера, который заполняется дистрибьютором. По коду партнера будет подсчитываться общее количество клиентов ИТС партнера в БД ИТС и выводиться в отчеты. Также по коду партнера будет осуществляться поиск партнера при подаче клиентом заявки на подключение к 1С-Коннект на сайте <https://1c-connect.com>

## 5. Раздел "Линии поддержки"

### 5.1. Линии поддержки для подключения клиентам и специалистам.

Раздел позволяет вам управлять линиями поддержки – создавать свои линии и/или подключаться к распространению линий вендоров. Для каждой доступной линии определяется:

- Название линии (для своего понимания и для отображения в программах клиентов и специалистов).
- Всплывающая подсказка для линии.
- Гиперссылка на описание линии на вашем сайте.
- E-mail для отправки уведомлений по линии (заявки на подключение, информацию о пропущенных обращениях по линии).
- Настройки разрешений: на подключение пользователям и (или) специалистам, предлагать линию в программе (рекламировать), автоматически подключать линию, напоминать об истечении сроков поддержки по линии.
- Настройка времени доступности линии для обращения пользователей (дни и время).
- Настройка правила доставки обращений специалисту по сопровождению или клиент-менеджеру данного клиента.
- Настройка уведомления об оценках клиентов за качество предоставленных консультаций.

Название	Обрабатываемое название	Описание	Доступность линии	Правило доставки обращений	Мои пользователи	Сторонних пользователей	Специалистов п...
1С-Коннект: Общие вопросы	1С-Коннект: Общие воп...	<a href="#">Подробнее</a>	Только для специ...	Согласно приоритетам	5	16	13
1С-Коннект: Отчет для руков...	1С-Коннект: Отчет для ...	<a href="#">Подробнее</a>	Только для специ...	Согласно приоритетам	11	242	5
1С-Коннект: Поддержка дист...	1С-Коннект: Поддержка...	<a href="#">Подробнее</a>	Только для специ...	Согласно приоритетам			4
1С-Коннект: Связь с руков...	1С-Коннект: Связь с ру...	<a href="#">Подробнее</a>	Только для специ...	Согласно приоритетам	4	1	11
1С-Коннект: Техподдержка	1С-Коннект: Техподдер...	<a href="#">Подробнее</a>	Только для специ...	Согласно приоритетам	2	23	22
Бухгалтерия магазина Цвет...	Бухгалтерия		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	2		2
Вопросы и замечания по 1С...	Вопросы и замечания п...		Только для специ...	Согласно приоритетам	13		5
Вопросы по агенту	Вопросы по агенту		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	12		3
Гардемаринь9000	Гардемаринь9000		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	4	1	3
Запись разговоров	Запись разговоров		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	1		Нет специалистов
Информация из Учетной сист...	Информация из УС		Только для специ...	Согласно приоритетам			19
Линия консультаций	Линия консультаций	<a href="#">Подробнее</a>	Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	5		3
Обращение в техподдержку	1С-Коннект: Техподдер...		Только для специ...	Согласно приоритетам	11		4
Обращение к системным ад...	Обращение к системным...	<a href="#">Подробнее</a>	Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	27		4
Онлайн обучение Тест	Онлайн обучение		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	8		1
Поддержка пользователей	Поддержка пользовате...		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	29		6
Тест оповещения Сидорин	Тест оповещения Сидо...		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	6		3
Тест оповещения Сорочин	Тест оповещения Соро...		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	9		3
Тестирование работы - Шуруп...	Тестирование работы - ...		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	3		2
Тестирование работы 1С-Сил...	Тестирование работы 1...	<a href="#">Подробнее</a>	Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	31		5
Техподдержка магазина Цвет...	Техподдержка		Для клиентов и сп...	Согласно приоритетам	3		1

### 5.2. Подключение линий вендора.

Вы можете подключить для распространения/использования предлагаемые линии вендоров. Для этого необходимо:

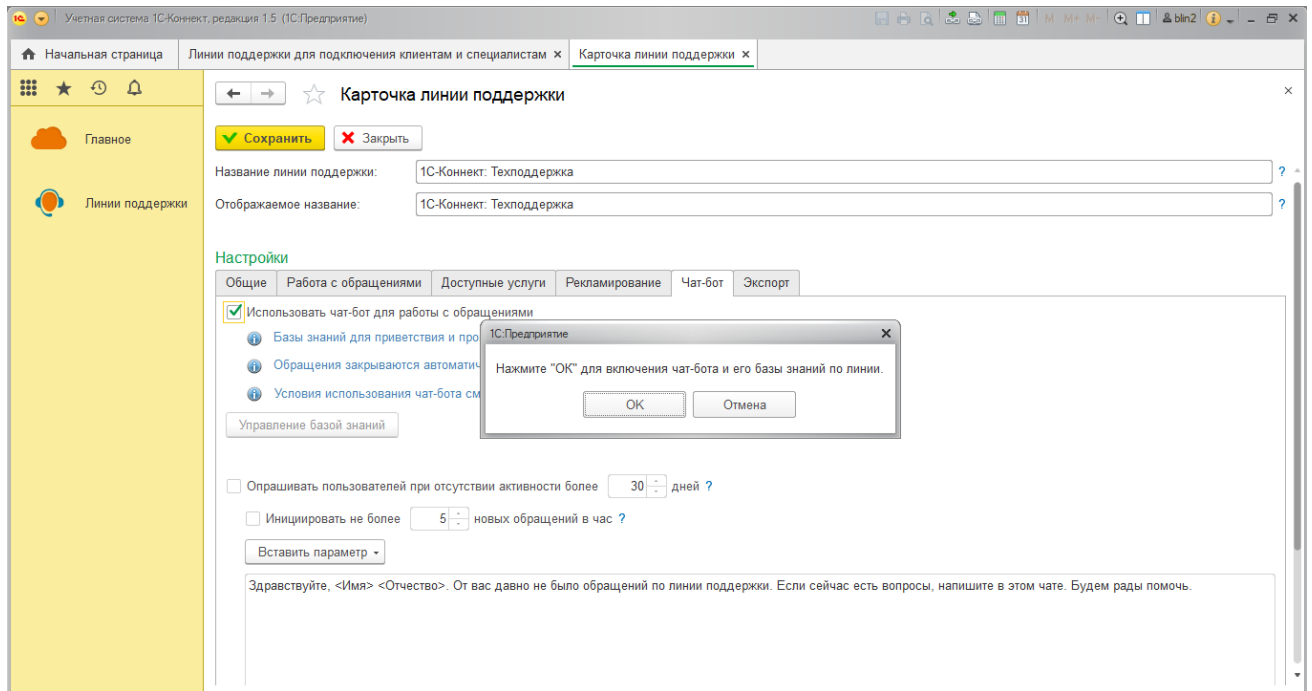
- Перейти на вкладку с интересующим нас типом линий поддержки вендоров. Выбрать интересующую линию вендора и отправить заявку на подключение. Некоторые линии вендоров (например, по поддержке продуктов, входящих в ИТС) могут быть уже в списке доступных.
- Вендор либо принимает, либо отклоняет вашу заявку.
- После одобрения заявки вендором, вы можете подключать линию клиентам/специалистам. В разделе «Клиенты и специалисты» линии вендоров отмечаются специальным значком «V». Так же этим значком помечаются собственные экспортируемые линии, если вы являетесь вендором.
- Обращения по услугам вендора 1С-Коннект будет мгновенно направлять вендору.

- С разрешения вендора сторонняя компания может участвовать в обслуживании клиентов по линиям вендора – быть «первой линией». Для этого необходимо подключить линию специалистам той компании, чтобы они могли принимать обращения по этой линии (раздел «Специалисты», таблица «Оказывает поддержку»). Обращения клиентов в первую очередь будут направляться специалистам такой компании. При необходимости специалист может перевести обращение вендору (и обратно: специалист вендора – специалисту сторонней компании).

### 5.3. Управление чат ботом.

В целях автоматизации обслуживания пользователей по своим линиям поддержки вы можете подключить чат бот.

- Для включения чат бота в карточке линии поддержки перейдите на вкладку «Чат-бот» и активируйте чекбокс «Использовать чат-бот для работы с обращениями».
- Здесь же вы можете настроить автоматический опрос пользователей в случае отсутствия активности по линии. Выставьте необходимую частоту новых обращений и период отсутствия активности и бот с установленной вами фразой обратится к пользователю, который давно не проявлял активности.



#### **Как работает чат-бот:**

Пользователь пишет фразу в чат. Бот ищет совпадения в подключенных базах. Если совпадения нашлись, бот отвечает пользователю найденной фразой, в противном случае бот переводит обращение на специалистов.

Бот использует базы, формируемые вами (так называемые предметные базы) и предустановленные базы приветствия и прощания, которые формируются специалистами 1С-Коннект.



## Настройка предметных баз знаний чат бота

- При нажатии на кнопку «Управление базами знаний» в карточке линии поддержки вы попадаете в интерфейс управления базами знаний. Базы знаний содержат в себе документы, на которые опирается чат бот при подготовке ответа. Вы можете создавать неограниченное число баз знаний. Каждая база знаний может содержать данные по определенной тематике.
- Для создания нового правила для бота зайдите в базу знаний и создайте новый документ:
  - Задайте название документа, вопрос и ответ.
  - На вкладке "Дополнительные формулировки вопроса" вы можете указать несколько дополнительных версий того, как пользователи могут задать вопрос в чате.

autoFAQ

Базы знаний

0669725b7ed011e393efe839352bba69

К списку документов База знаний: 1С-Коннект: Техподдержка

Документ: 832856

Создан: 09.07.2019 13:54 undefined

Изменен: 09.07.2019 13:59 undefined

Как сделать бекап базы 1С?

Ответ (1) + Варианты

Дополнительные формулировки вопроса (0)

Ответ

В конфигураторе в меню "Администрирование" выберите пункт "Выгрузить информационную базу", укажите путь для бекапа и нажмите на кнопку "Сохранить". Дождитесь сообщения об успешной выгрузке бекапа.

Статус: Активный

Действует: Без ограничений

Укажите комментарий к документу

Ок Отмена

- При необходимости вы можете указать период действия документа. Активные документы отображаются в базе с зеленым статусом, черновики белым.

Базы знаний

0669725b7ed011e393efe839352bba69

Не забудьте опубликовать изменения. [Опубликовать](#)

1С-Коннект: Техподдержка

Поиск по вопросам ..

#119224 Модифицирован 09-07-2019 11:03 Изменения неопубликованы [Тестирование](#)

Импорт из Excel Экспорт в Excel Настройки Словарь терминов Токены

Базы **+ Документ** Рекомендации документов Рекомендации формулировок Входящие запросы Динамика Отчет документы

Статус	ID	Документ	Основной вопрос	Формулировки	Действия
<span style="color: green;">●</span>	832856	Бекапы	Как сделать бекап базы 1С?	0	<a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>
<span style="color: blue;">○</span>	832858	Обновление	Как сделать обновление конфигурации?	0	<a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>

displaying 1 - 2 documents in total 2

[Показать все](#)

### **ВАЖНО!**

Что бы правила применились нужно опубликовать базу. Это можно сделать кнопкой «Опубликовать» в базе знаний. В списке баз опубликованная база помечена зеленым статусом, не опубликованная синим, а остановленная белым.

Базы знаний

0669725b7ed011e393efe839352bba69

Базы 3 | активны 1 [+ Новая база](#)

Статус	ID	Имя	Язык	Документы	Изменен	Действия
<span style="color: blue;">○</span>	119224	1С-Коннект: Техподдержка	ru	1	09-07-2019 11:06	<a href="#">▶</a> <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>
<span style="color: blue;">●</span>	113227	Прощания	ru	3	25-06-2019 07:11	<a href="#">✎</a>
<span style="color: green;">●</span>	107131	Small talk	ru	42	09-07-2019 09:08	<a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>

displaying 1 - 3 services in total 3

[Показать все](#)

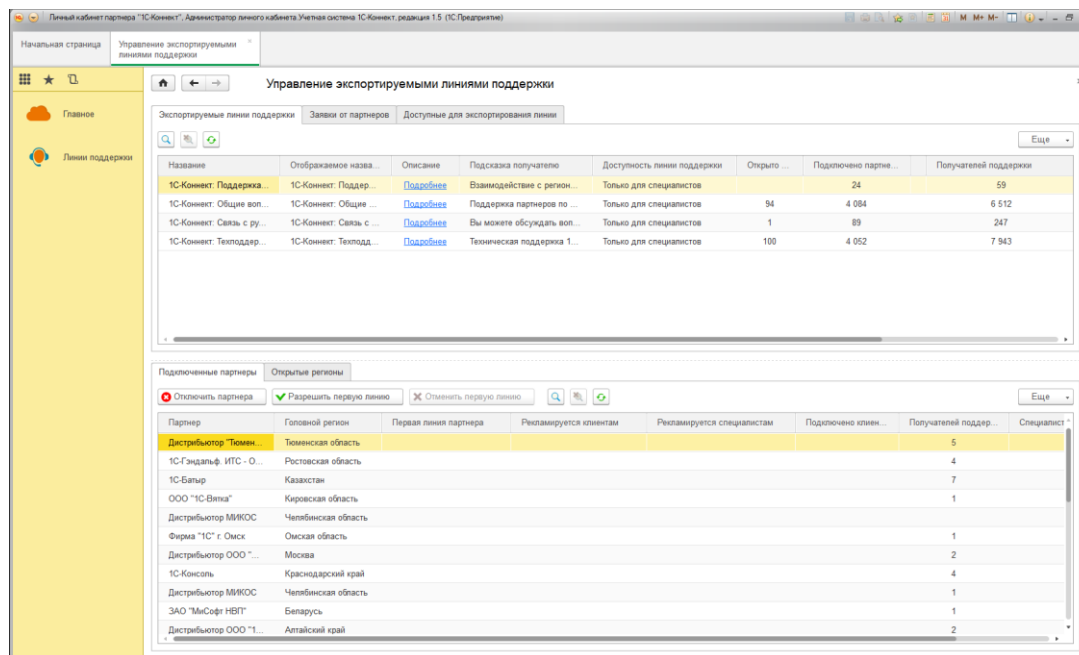
- Для того, чтобы протестировать документы нажмите на кнопку «Тестировать» внутри базы или в списке баз. Откроется окно тестирования, в котором вы можете опробовать поведение бота. После того как вы напишете вопрос бот покажет фразы с максимальным совпадением по базе знаний. Процент совпадений отображается рядом с предполагаемыми ответами.

### **ВАЖНО!**

Чат бот будет отвечать фразами из баз знаний при совпадении от 80%. Для повышения вероятности совпадения добавляйте альтернативные формулировки вопросов

#### 5.4. Управление экспортируемыми линиями (для вендоров).

Вендор – компания, которая получила от 1С-Коннект право публиковать (экспортировать) свои линии поддержки с возможностью участия в оказании поддержки по этим линиям других компаний, определяемых вендором.



Потенциальному вендору предоставляются возможности:

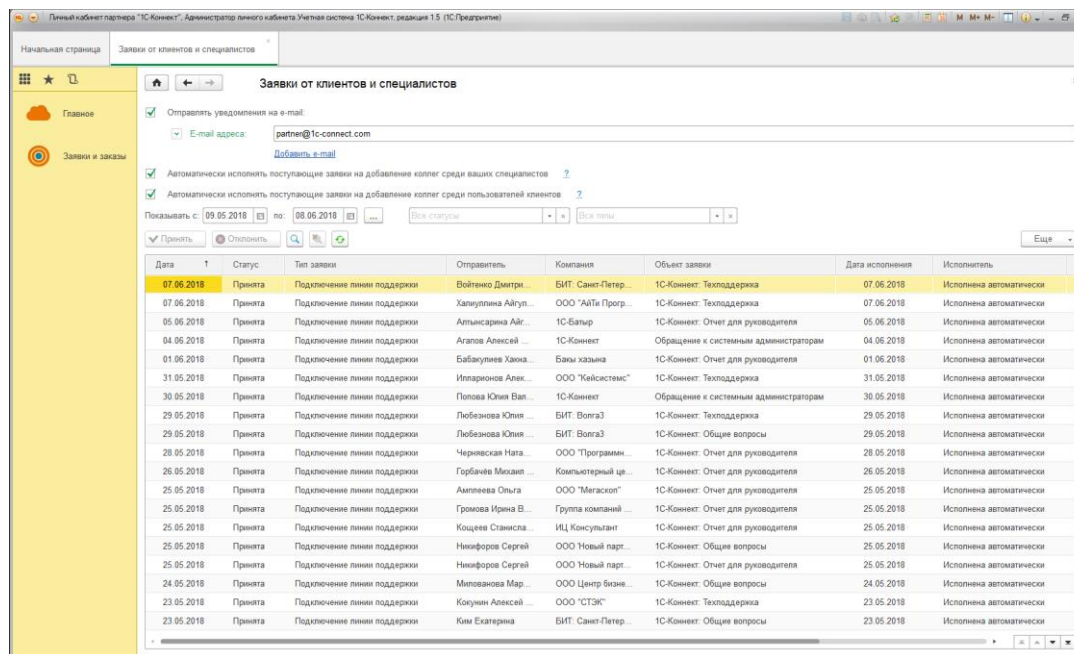
- Подать заявку на экспортирование линии (закладка «Доступные для экспортирования линии»). Заявка поступает региональному менеджеру 1С-Коннект, который согласовывает условия экспортирования и рекламирования линии в регионах и странах.
- После одобрения заявки компания становится вендором и получает возможность принимать заявки от других компаний из регионов, где рекламируется линия, на подключение линии этим компаниям, их клиентам и (или) специалистам.
- Индивидуально по каждой компании, подключенной к линии, вендор определяет возможность её специалистам быть «первой линией» (принимать обращения от пользователей с возможностью перевода обращения на вендора).
- Предоставляется информация по количеству пользователей у компаний, которым подключена линия.

В карточке линии поддержки для вендора предусмотрены дополнительные настройки:

- Автоматически принимать заявку на подключение (импорт) линии поддержки - опция позволяет автоматически принимать все поступающие заявки на добавление вашей линии
- Автоматически разрешать первую линию при импорте - позволяет автоматически включить или выключить право "первой линии" при принятии заявки.
- Платное или бесплатное распространение линии (опция устанавливается сотрудниками 1С-Коннект) - если линия поддержки распространяются на платной основе, то пользователи сторонних компаний являются платными.

## 6. Раздел "Заявки и заказы"

Раздел содержит заявки, приходящие вам от клиентов и специалистов: на подключение линий поддержки, коллег, аккаунтов, продление договоров ИТС или Аренды ПО и подключение продуктов с [Витрины](#) 1С-Коннект (в том числе сервисов ИТС, которые размещаются на Витрине централизованно фирмой «1С»). Вам предоставляется возможность принимать или отклонять заявки по своему усмотрению.



- При принятии заявки 1С-Коннект будет автоматически выполнять действия, предписанные заявкой – создавать аккаунты, подключать услуги.
- В каждой заявке есть возможность установить комментарий для отправителя и внутренний – для пользователей ЛК.
- Присутствуют настройки для автоматического исполнения заявок на подключение коллег и настройки отправки e-mail уведомления о поступлении новых заявок.

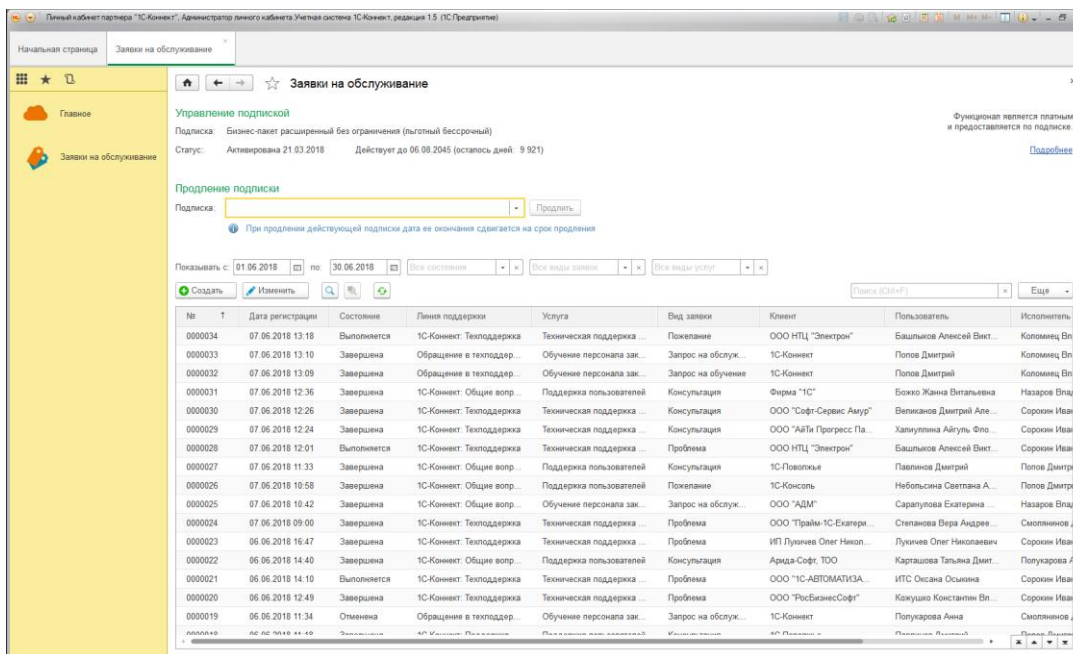
Заявки на «Продление договора ИТС» (или Аренды ПО) и подключение «Продукта с витрины» по сервисам ИТС (такие продукты на витрине размещаются централизованно фирмой «1С») обрабатываются автоматически (в России, Казахстане и Украине):

- Заявке присваивается статус «Отправлена в 1С». Принимать или отклонять такие заявки не требуется. Если заявке присвоился статус «На рассмотрении», значит по техническим причинам заявка не была отправлена в 1С, обработайте заявку вручную.
- Информация о поступившей заявке автоматически передается на сайт <https://its.1c.ru>
- С сайта <https://its.1c.ru> вам будет направлено уведомление о поступлении новой заявки. Для поиска клиента в 1С-Коннект по логину пользователя используйте отчет «Структура подключенных пользователей» в личном кабинете: в столбце «Логин» используйте поиск (Ctrl+F).
- Дальнейшая работа с заявкой должна проводиться на сайте <https://its.1c.ru> в соответствии с регламентом обработки заказов на сайте ИТС <https://its.1c.ru/db/partnerits#content:1636:hdoc>

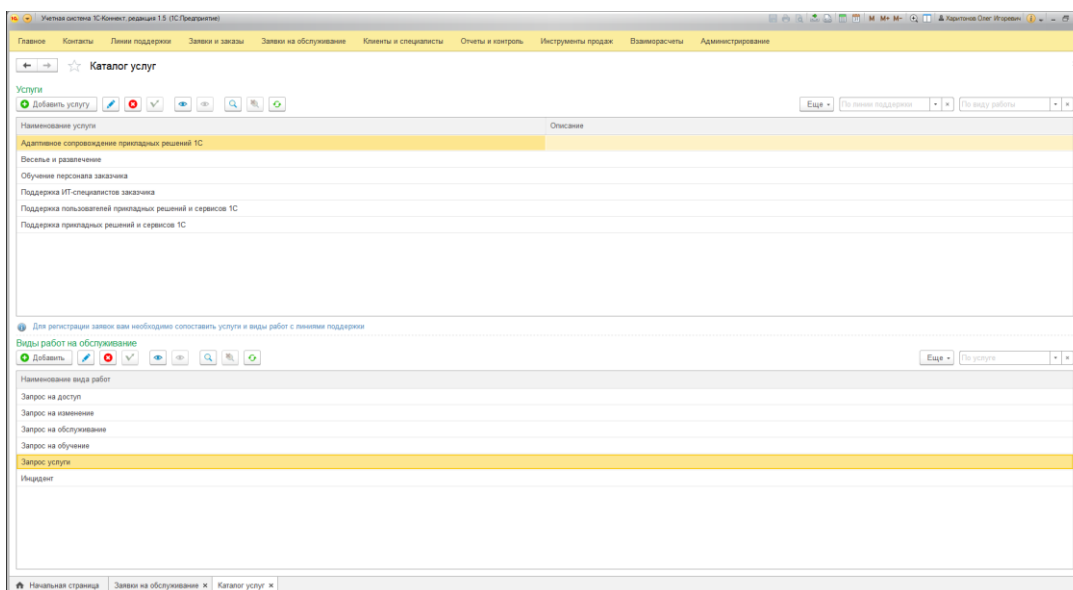
Смотрите [Рекомендации по работе с заявками](#).

## 7. Раздел "Заявки на обслуживание"

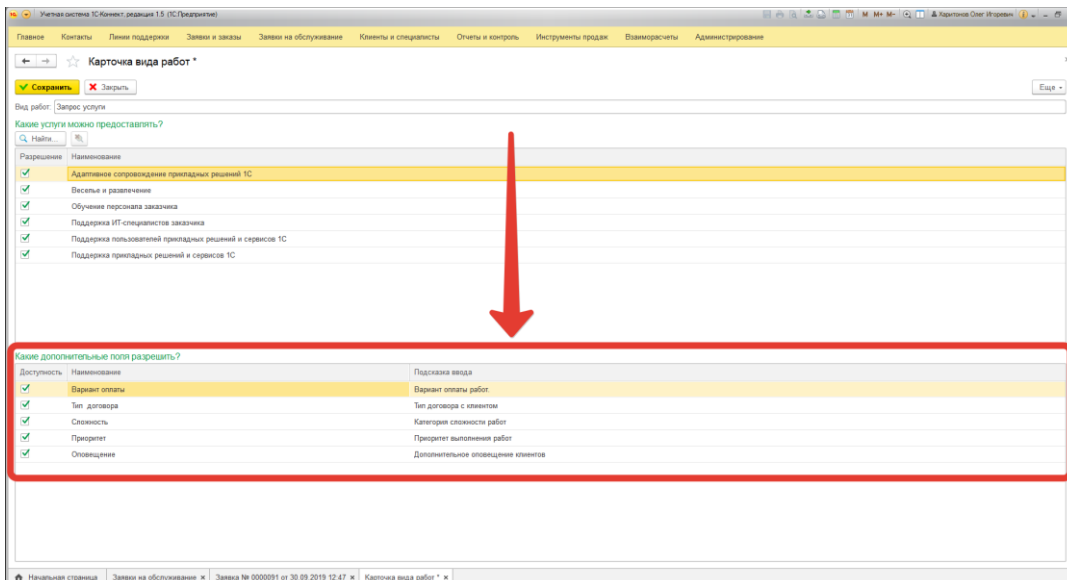
Раздел позволяет вести учет заявок на обслуживание от клиентов и специалистов. Здесь вы можете скорректировать заявки от клиентов, созданные из программы 1С-Connect, а также создать новые. Все изменения по заявкам мгновенно синхронизируются. Для оценки эффективности работы с заявками в разделе отчеты доступен отчет «Статистика работы с заявками на обслуживание».



Для того, чтобы завести заявку, необходимо сопоставить оказываемые услуги и виды работ с линиями поддержки в «Каталоге услуг». Для вашего удобства каталог услуг уже заполнен согласно Стандарту информационно-технологического сопровождения 1С. При необходимости вы можете его корректировать под свои бизнес-процессы.



Для более тонкой настройки заявок предусмотрено добавление полей вручную. Для этого необходимо открыть карточку работ и отметить галочками поля, которые необходимо дополнительно добавить в заявку. Всего можно добавить до 5 настраиваемых полей.

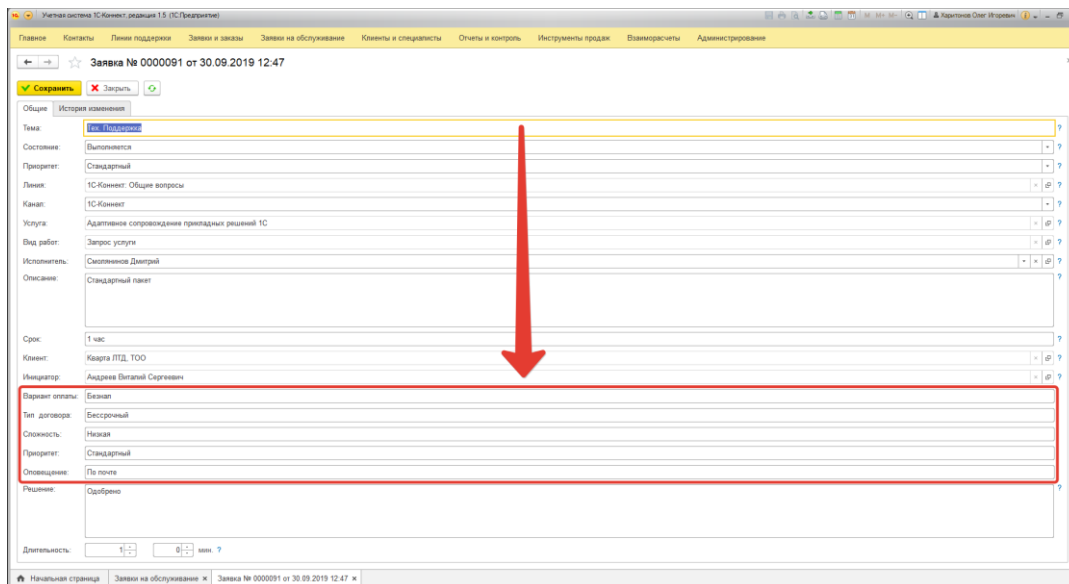


Эти поля будут отображаться в карточке заявки перед полем «Решение», а так же в отчете «Статистика работы с заявками на обслуживание».

### **ПРИМЕЧАНИЕ**

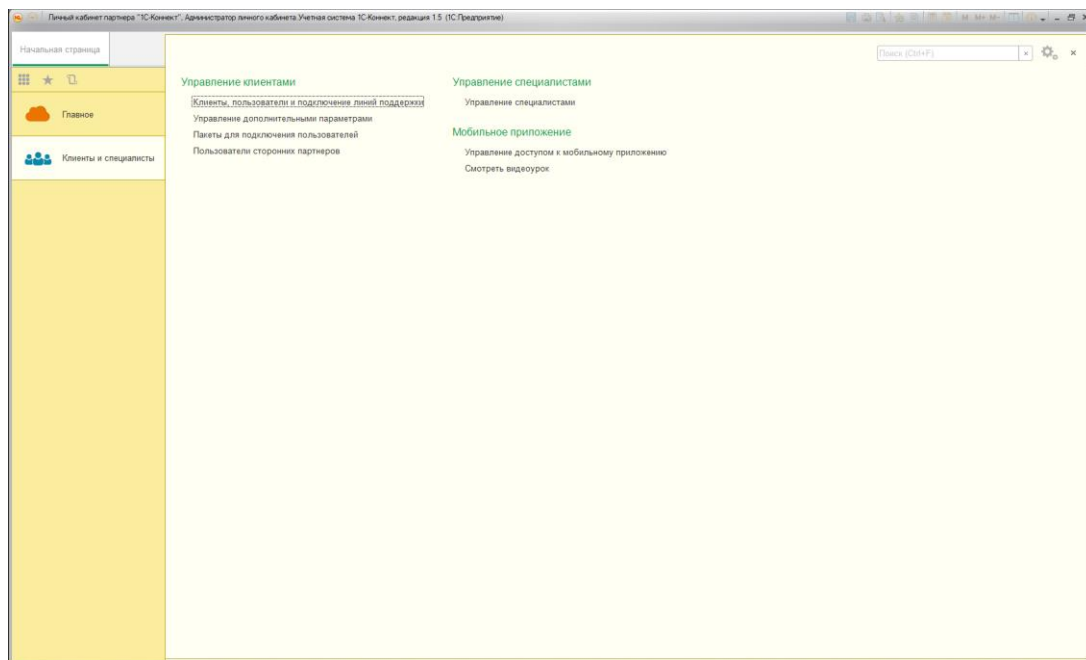
Для оперативного добавления полей в карточку заявки необходимо ее обновить, либо перезайти.

В заголовке отчета дополнительные поля будут отображаться с порядковым номером, без названия (Поле 1...5).



Подробную инструкцию по работе с заявками на обслуживание вы можете получить в [видео уроке](#)

## 8. Раздел "Клиенты и специалисты"



### 8.1. Подраздел «Управление дополнительными параметрами».

- Позволяет провести сегментацию клиентов по различным критериям (VIP, степень лояльности, городские/областные, бюджетные/коммерческие и т.п.). Данные параметры и их значения могут показываться в программе клиентам и (или) специалистам.

### 8.2. Подраздел «Пакеты для подключения пользователей».

- Позволяет подключить подписку на пакет пользователей, которая позволяет подключать платных пользователей на льготных условиях.

### 8.3. Подраздел «Пользователи сторонних партнеров (для вендоров)».

- Позволяет вендору видеть всех пользователей, подключенных по экспортируемым услугам данного вендора. При необходимости пользователя можно отключить от линии.

### 8.4. Подраздел "Клиенты, пользователи и подключение услуг".

Подраздел предназначен для управления данными о клиентах и позволяет:

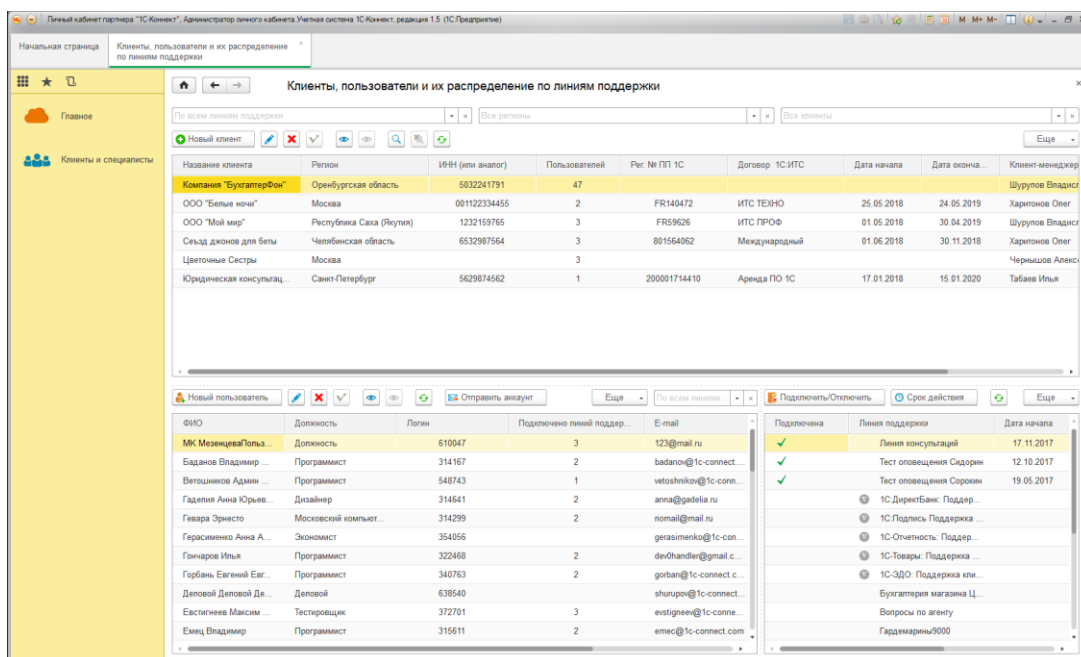
- Видеть, добавлять, редактировать, удалять и восстанавливать клиентов и их пользователей.
- Указывать у клиентов регистрационный номер ПП 1С, по которому будут определяться категории пользователей для взаиморасчетов с дистрибьютором (подробнее см. раздел 10 «Взаиморасчеты»).
- Подключать и отключать пользователям ваши линии (в том числе и доступные вам линии вендоров), а также устанавливать по ним период действия поддержки.
- Указывать клиент-менеджера и специалиста по сопровождению по каждому клиенту для направления на них обращений (настраивается по линии поддержки) и отображения в отчетах.
- Управлять дополнительными параметрами клиентов для их сегментации.

Некоторые ограничения данного раздела:

- Клиенты, пользователи и услуги удаляются "условно" (с возможностью

последующего восстановления в течение 12 месяцев). После удаления клиента все его пользователи утрачивают доступ к программе.

- Регламентное время синхронизации данных внутри инфраструктуры 1С-Коннект при их изменении составляет до 5 минут (в период высокой нагрузки – до 15 минут). Перезапуск программы не требуется.



## 8.5. Подраздел "Управление специалистами".

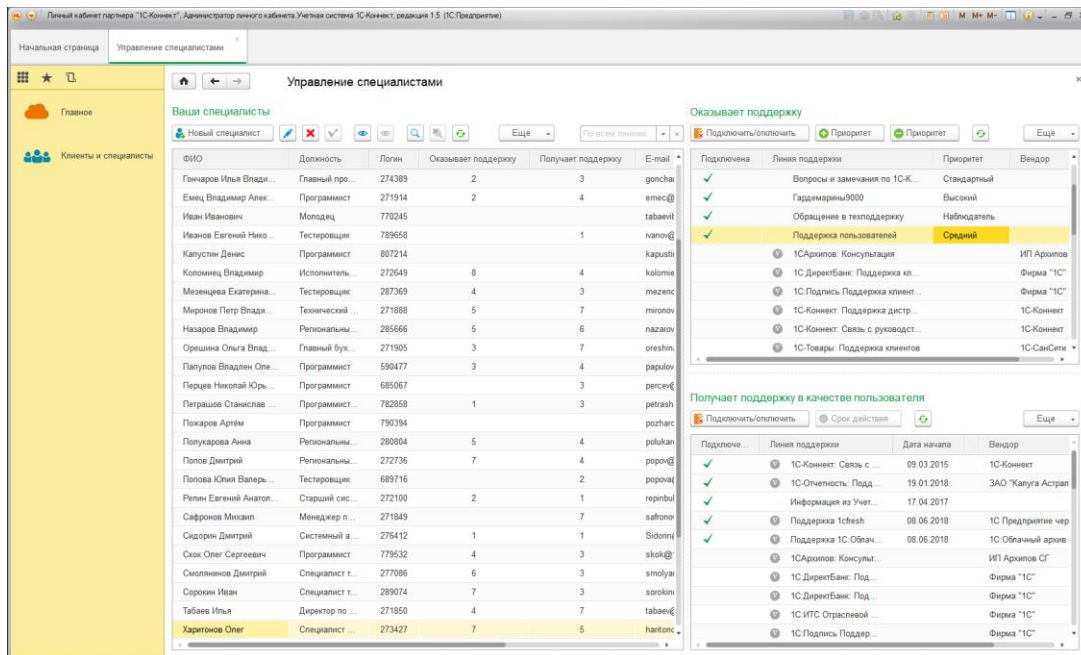
Подраздел предназначен для управления вашими специалистами и позволяет:

- Видеть, добавлять, редактировать, удалять и восстанавливать ваших специалистов.
- Подключать и отключать специалистам права на оказание поддержки (принимать обращения от клиентов) и определять приоритеты соединения по обработке обращений клиентов по линиям (в том числе и по линиям вендоров).
- Подключать и отключать специалистам линии, которые они могут получать в программе как пользователи.
- Специалист одновременно не может оказывать и быть получателем одной и той же линии.

Ограничения раздела:

- Специалист одновременно не может оказывать и быть получателем одной и той же линии.
- Специалисты удаляются "условно" (с возможностью последующего восстановления в течение 12 месяцев).
- Регламентное время синхронизации данных внутри инфраструктуры 1С-Коннект при их изменении составляет до 5 минут (в период высокой нагрузки – до 15 минут). Перезапуск программы не требуется.





## 8.6. Подраздел "Мобильное приложение".

- Позволяет управлять доступом специалистов к разделу «Клиенты» в мобильном приложении, который предоставляется на платной основе. Для взаимодействия с коллегами и получения поддержки по услугам мобильное приложение предоставляется всем бесплатно.
- По ссылке доступен видео урок по эффективному применению мобильного приложения при взаимодействии с клиентами, коллегами и при получении поддержки.

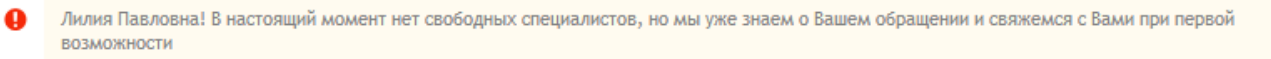
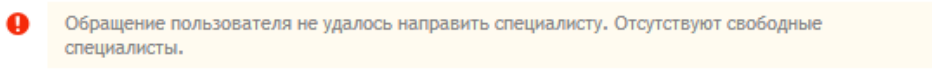
## 9. Маршрутизация (доставка) обращений

Обращения клиентов по услугам направляются инфраструктурой 1С-Коннект на ваших специалистов, находящихся онлайн со статусом "Свободен" и имеющих право оказывать поддержку по выбранным линиям.

- Каждому вашему специалисту по каждой линии устанавливается приоритет соединения. "Высокий" приоритет – на специалистов с таким приоритетом обращения будут направляться в первую очередь. "Средний" приоритет - на специалистов с таким приоритетом обращения будут направляться во вторую очередь. "Стандартный" приоритет (устанавливается по умолчанию)– на специалистов с таким приоритетом обращения будут направляться в третью очередь. Среди специалистов с одинаковым приоритетом выбор происходит случайным образом.
- Если у вашего специалиста установлен приоритет "Наблюдатель", обращения клиентов к таким специалистам не направляются, но такой специалист при необходимости может связываться с клиентами самостоятельно и видеть переписку коллег с клиентами.
- Если в настройках линии поддержки установлено правило доставки обращений на клиент-менеджера или специалиста по сопровождению, то обращения в первую очередь будут направляться этим специалистам. Клиент-менеджер и специалист по сопровождению задаются индивидуально по каждому клиенту в «Карточке клиента». Для направления обращений на этих специалистов они должны быть подключены к линии с любым приоритетом кроме «Наблюдатель».

Специалист закрепляется за пользователем (по линии) при обращении до завершения работы. Закрепление сохраняется в «облаке» 1С-Коннект.

Если при обращении клиента свободные специалисты отсутствуют:

- В программе пользователя в ленте чата появляется сообщение о невозможности определить специалиста прямо сейчас.  

- Специалисты в ленте чата видят следующее сообщение:  

- Если в настройках линии поддержки установлено рабочее время, а обращение по этой линии поступает в не рабочее время, то пользователю выдается сообщение об обращении в не рабочее время независимо от наличия свободных специалистов. Рабочее время отображается у пользователя в программе 1С-Коннект.
- При отсутствии свободных специалистов или обращении в не рабочее время на заданный в линии поддержки e-mail отправляется уведомление о пропущенном обращении пользователя.
- Обращение пользователя ставится в очередь и отправляется первому освободившемуся специалисту по данной линии поддержки в рабочее время (если оно установлено).

## 10. Раздел «Отчеты и контроль»

### 10.1. Группа отчетов «Отчеты об использовании программы».

- Показывает статистику подключения и отключения аккаунтов, авторизации в программе и использованию звонков через 1С-Коннект на внешние линии (через свою IP АТС или оператора).
- 2 отчета по статистике использования 1С-Коннект. Один отчет по клиентам, второй по пользователям.

### 10.2. Отчеты «Статистика использования 1С-Коннект».

Отчеты позволяют:

- Отслеживать динамику авторизации клиентов и пользователей в 1С-Коннект за 3 месяца подряд (отчетный месяц и 2 предыдущих).
- Отслеживать динамику обращений клиентов и пользователей за 3 месяца подряд (отчетный месяц и 2 предыдущих).
- Для партнеров со статусами "Центр сопровождения" и "Сервис-партнер" (и других партнеров, которые установили для себя нормативы) отчеты позволяют контролировать выполнение нормативов по 1С-Коннект:
  - 1) % клиентов с ежемесячной авторизацией за квартал от количества клиентов ИТС на 31.12.2016.
  - 2) % клиентов, у которых есть обращения за квартал, от количества клиентов ИТС на 31.12.2016.

### 10.3. Отслеживание выполнения нормативов.

Для отслеживания выполнения нормативов, например, за I квартал 2017 года используйте отчет «Статистика использования 1С-Коннект (по клиентам)» и установите в нем:

- Отчетный период – Март (последний месяц квартала).
- Тип клиентов – Клиенты с договором ИТС.
- Нажмите «Сформировать». В таблице вы увидите количество и % клиентов по которым выполняется норматив.
- Сравните фактические значения % авторизации и обращений с нормативными.

Показатель		Количество	%
Всего клиентов:		29	
Клиентов с авторизацией в отчетном месяце:		0	0
Клиентов с коммуникациями в отчетном месяце:		1	10

Показатель		Количество	% (контроль норматива)
Всего клиентов ИТС (по состоянию на 31.12.2017, контроль норматива):		29	
Клиентов с авторизацией в отчетном, -1 и -2 месяцах:		0	0
Клиентов с коммуникациями в отчетном, -1 или -2 месяцах:		1	3

№ п/п	Клиент	ИНН (или аналог)	Договор ИТС	Количество пользователей	Пользователей с авторизацией			Пользователей с ком.			
					в -2 месяце	в -1 месяце	в отчетном месяце	в -2 месяце	в -1 месяце	в отчетном месяце	
1	ЗАО "Инвестхолдинг"	561050303012	ИТС ПРОФ	2							
2	ЗАО "Инвестселекшнлорт"	9972347659	ИТС ПРОФ	5							
3	ИП Плов		ИТС ПРОФ	1	1		4			1	
4	ИП Соколов П.В.		ИТС ТЕХНО	1							3
5	ООО "Электронвест"		ИТС ПРОФ	5							
6	ООО "Дольна"		ИТС ПРОФ	2							
7	ООО "Ромашка"		ИТС ПРОФ	2			1				
8	ООО "СервисПлюс"		ИТС ТЕХНО	1							
9	ООО "Карамба"		ИТС ТЕХНО	7							
10	СамараСтройВодоканал		ИТС ПРОФ	2							

- Для детализации статистики по каким именно клиентам выполняется или не выполняется норматив – используйте соответствующие фильтры отчета.

#### 10.4. Группа отчетов «Отчеты о предоставлении поддержки».

- Позволяет отслеживать все виды коммуникаций с клиентами и работу с обращениями в целом.

#### 10.5. Группа отчетов «Отчеты для вендоров».

- Позволяет отслеживать все виды коммуникаций с клиентами и работу с обращениями в целом по линиям вендоров для самих вендоров.

#### 10.6. Группа отчетов «Взаиморасчеты».

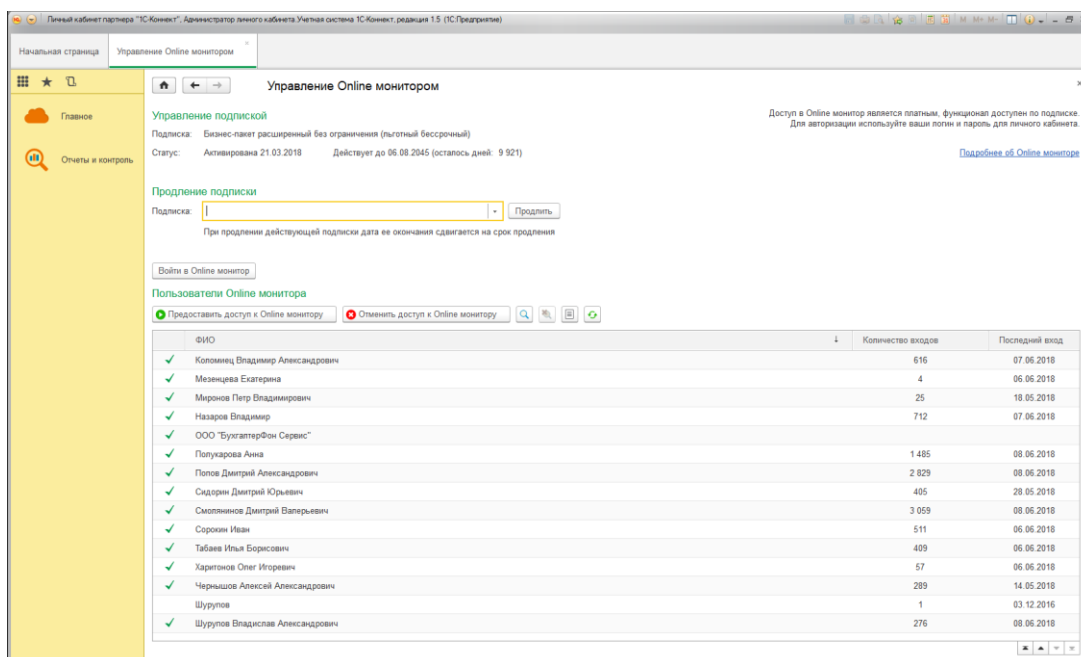
- Состоит из отчета «Структура подключенных пользователей», детальная информация представлена в разделе 10.

#### 10.7. Отчет «Статистика работы с заявками на обслуживание»

- Позволяет рассчитывать время, потраченное на работу с клиентом, оценивать эффективность работы сотрудников и окупаемость затрат, разрабатывать тарифные планы

#### 10.8. Подраздел «Управление Online монитором».

- Здесь можно управлять подпиской на функционал «Online монитор» и посмотреть видео урок по его эффективному использованию.
- При наличии подписки в разделе можно регулировать доступ пользователей и получить информацию по использованию Online монитора пользователями.



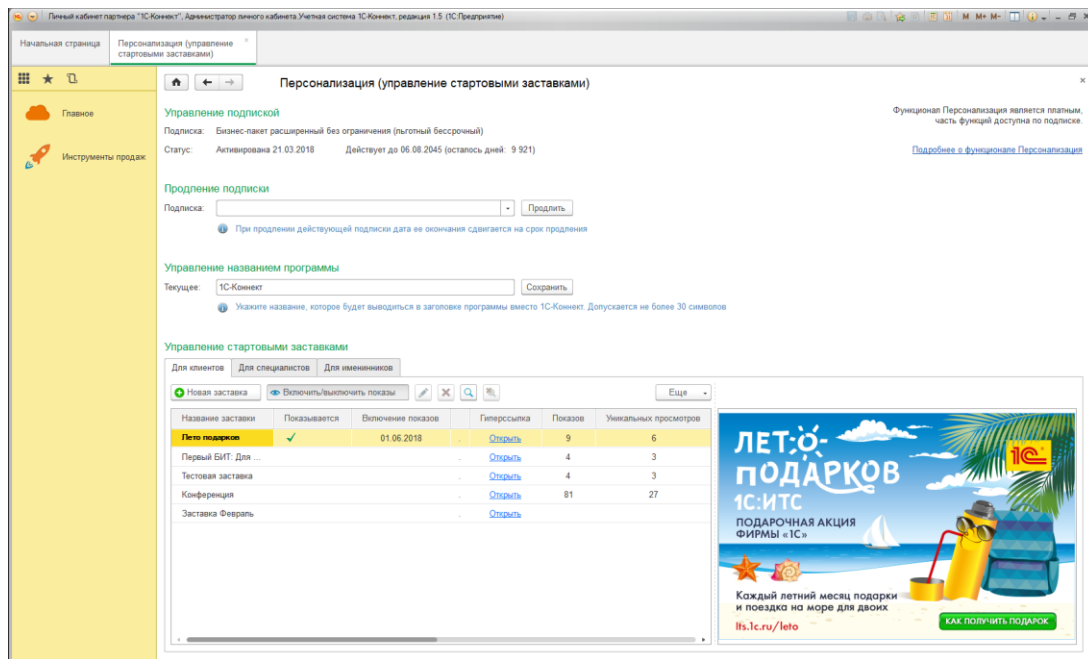
Подробнее о возможностях Online монитора читайте на [сайте](#).

## 11. Раздел «Инструменты продаж»

### 11.1. Подраздел «Стартовые заставки» (Персонализация).

В подразделе выполняется управление:

- Стартовыми заставками клиентов и специалистов. Предоставляется статистика по показам заставок и журнал по клиентам на заставки.
- Названием программы.
- По ссылке доступен видео урок по эффективному применению функционала



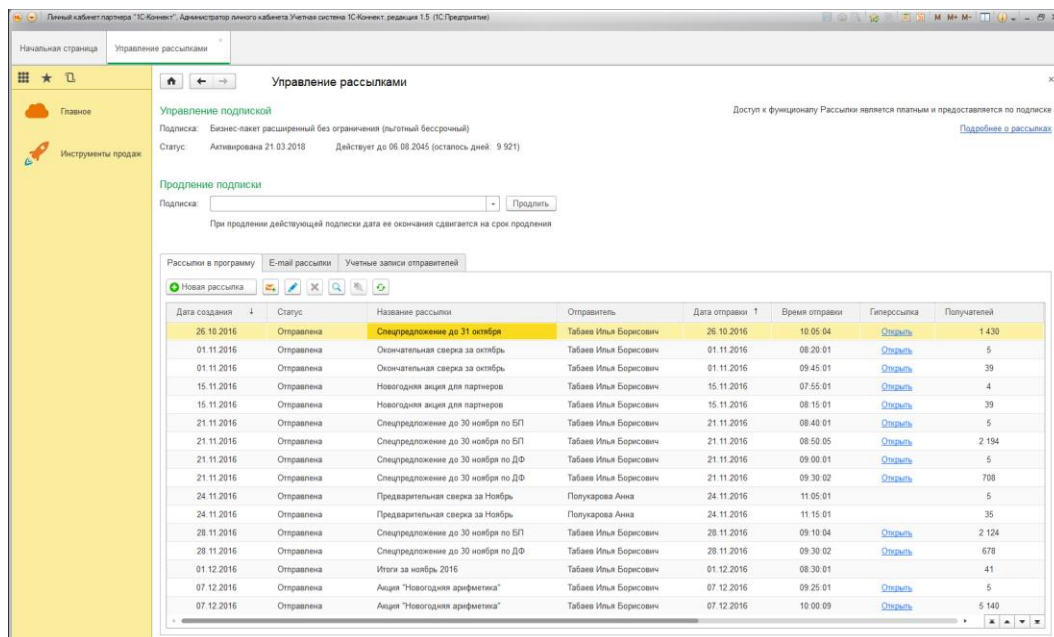
Ограничения раздела:

- Вы можете включить к показу до 10 стартовых заставок одного типа.

Функционал является платным и предоставляется по подписке.

Подробнее о возможностях «Персонализации» читайте на [сайте](#).

### 11.2. Подраздел «Рассылки».



В подразделе:

- Подготавливаются и отправляются рассылки по выбранным пользователям и специалистам в программу 1С-Коннект и на e-mail.
- Настраиваются учетные записи почты, с помощью которых будут осуществляться рассылки на e-mail.
- По каждой рассылке отображается информация по количеству получателей и данные по успешности отправления, получения и кликам.
- По ссылке доступен видео урок по эффективному применению рассылок

Функционал является платным и предоставляется по подписке.  
Подробнее о возможностях E-mail рассылок читайте на [сайте](#).

### 11.3. Подраздел «Витрина».

Подраздел позволяет управлять перечнем продуктов, которые будут предлагаться вашим клиентам через программу 1С-Коннект.

Без подписки возможно только частичное управление продуктами "по умолчанию" (включение / отключение показов), при наличии подписки появляется возможность размещать свои продукты.

При наличии подписки доступны для редактирования:

- Наименование продукта.
- Его стоимость.
- Картинка-аватар продукта.
- Гиперссылка на описание продукта.

По каждому продукту отображаются статистические данные по количеству показов и переходов, а также количество поданных на продукт заявок и журнал кликов по ссылке на описание. Более подробную информацию вы можете получить в [видео уроке](#)

Управление подпиской

Подписка: Бизнес-агент расширенный без ограничений (рыночный бессрочный)

Статус: Активирована 21.03.2018 Действует до 06.09.2045 (осталось дней: 9 921)

Продление подписки

Подписка:  Продлить

При продлении действующей подписки дата ее окончания сдвигается на срок продления

Продукты для вашей витрины

Название продукта	Показывается	Включение показов	Гиперссы...	Стоимость	Показов	Уникальных просмотров
Участие в <b>акционные акции</b>	✓	22.06.2017	Открыть	От 2000 руб/год	4 333	16
Проверка контрагентов в 1С	✓	22.06.2017	Открыть	3000 руб/год	4 883	16
Создание сайта за 5 минут	✓	22.06.2017	Открыть	От 330 руб/мес...	4 906	16
Сравнение двух документов	✓	22.06.2017	Открыть	От 2490 руб/год	2 982	15
Самка отчетности из 1С	✓	22.06.2017	Открыть	От 1200 руб/год	2 699	15
Автоматизация расчетов	✓	22.06.2017	Открыть	От 400 руб/мес...	2 482	15
Проверка контрагентов в 1С	✓	08.08.2017	Открыть	3300 руб/мес/год	2 127	15
Dr.Web Security Space	✓	08.08.2017	Открыть	От 1 500 рублей	2 047	15
Проверка контрагентов в 1С	✓	16.06.2017	Открыть	3300 руб/мес/год	46	4
Подарок		02.06.2017			95	9
Акция		25.10.2016	Открыть	Акция	1 451	21
Меч		25.04.2017	Открыть	123р	495	13
Kaspersky Internet Security		29.04.2015	Открыть	От 1 500 рублей	3 045	

Подробнее о возможностях Витрины читайте на [сайте](#).

## 12. Раздел «Взаиморасчеты»

Отчет «Структура подключенных пользователей» – является основой финансовых взаимоотношений между компаниями и дистрибьюторами.

- Отчет строится по состоянию на конец выбранного месяца. Для того чтобы построить отчет, например, за январь 2016, нужно в поле "Отчетный период" выбрать "Январь 2016".
- В отчете каждому пользователю присваивается определённая категория. Категория зависит от наличия, срока действия, уровня договора ИТС у клиента, от количества подключенных линий, а также от количества пользователей у клиента.
- Наличие, срок действия и уровень договора ИТС у клиента определяется по базе данных 1С ИТС фирмы «1С» согласно введенному в карточку клиента регистрационному номеру ПП 1С.

Категории пользователей:

### **БЕСПЛАТНЫЕ**

- Льготный период – все новые пользователи с момента регистрации и до конца календарного месяца автоматически получают эту категорию. Со следующего месяца они начинают тарифицироваться.
- ПРОФ: первый аккаунт без ограничений количества линий поддержки партнера – аккаунт пользователя клиента с действующим договором ИТС ПРОФ с наибольшим количеством подключенных линий партнера.
- ПРОФ: второй аккаунт без ограничений количества линий поддержки партнера – аккаунт пользователя клиента с действующим договором ИТС ПРОФ с меньшим или таким же количеством подключенных линий партнера, чем у первого аккаунта.
- ПРОФ: третий аккаунт и последующие с не более 1 линией поддержки партнера – остальные аккаунты пользователей клиента с действующим договором ИТС ПРОФ, у которых подключено не более одной линии поддержки партнера.
- ТЕХНО или Аренда ПО 1С: аккаунт с не более 1 линией поддержки партнера – аккаунты пользователей клиента с действующим договором ИТС ТЕХНО или Аренда ПО, у которых подключено не более одной линии поддержки партнера.
- Базовая: без линий поддержки партнера – аккаунты пользователей клиента с Базовой версией ПО 1С (или без действующего договора ИТС), у которых не подключено ни одной линии поддержки партнера.
- Международный: первый аккаунт – первый аккаунт пользователя клиента с действующим договором ИТС Международный.
- Международный: второй и последующие аккаунты без линий поддержки.
- Истек договор ИТС (линии поддержки заблокированы)– аккаунты пользователей клиента, у которого истек договор ИТС. Через 31 день после истечения договора у таких пользователей блокируется возможность обращаться по линиям поддержки, но остается возможность отправлять заявки на продление договора ИТС и других заявок, а также общаться с коллегами.
- Пользователь без линий поддержки – аккаунты пользователей, у которых не подключено ни одной линии партнера.
- Пользователь стороннего партнера (бесплатный) – аккаунты пользователей клиентов сторонних партнеров по услугам, которые экспортируются для вендора бесплатно. Данная категория только для вендоров.

### **ПЛАТНЫЕ**

- ПРОФ: третий аккаунт и последующие с 2 и более линиями поддержки партнера – аккаунты пользователей клиента с действующим договором ИТС ПРОФ, у которых подключено 2 и более линии поддержки партнера.
- ТЕХНО или Аренда ПО 1С: аккаунт с 2 и более линиями поддержки партнера – аккаунты пользователей клиента с действующим договором ИТС ТЕХНО или Аренда ПО, у которых

подключено 2 и более линии поддержки партнера.

- Международный: второй и последующий аккаунт.
- Базовая: аккаунт с 1 и более линиями поддержки партнера – аккаунты пользователей клиента с Базовой версией ПО 1С, либо аккаунты пользователей клиентов, по которым на момент указания регистрационного номера ПП 1С в карточке клиента по базе данных 1С ИТС не обнаружено действующих договоров ИТС. У данных аккаунтов пользователей подключена 1 и более линий поддержки партнера.
- Платный пользователь – аккаунты пользователей, у которых в «Карточке клиента» не заполнен регистрационный номер ПП 1С и подключена одна и более линия партнера или вендора.
- Пользователь стороннего партнера (платный) – аккаунты пользователей клиентов сторонних партнеров по линиям, которые экспортируются для вендора на платной основе. Данная категория только для вендоров.

### 12.1. Как рассчитать платеж дистрибьютору за отчетный период?

Установите отчетный период:

- Если выбрать текущий месяц, то получим предварительные итоги за текущий месяц.
- Если выбрать прошедший месяц, то получим итоговый отчет за указанный месяц.

Все поля в фильтре отчета, кроме поля "Отчётный период", оставьте пустыми и нажмите кнопку "Сформировать".

Категория	Аналитика
ПРОФ третий аккаунт и последующие с 2 и более линиями поддержки партнера	Договор без ограничений количества линий поддержки партнера
ТЕХНО или Аренда ПО 1С аккаунт с 2 и более линиями поддержки партнера	ПРОФ третий аккаунт без ограничений количества линий поддержки партнера
Международный второй и последующие аккаунты с 1 и более линиями поддержки партнера	ПРОФ третий аккаунт и последующие с не более 1 линией поддержки партнера
Базовый аккаунт с 1 и более линиями поддержки партнера	ТЕХНО или Аренда ПО 1С аккаунт с не более 1 линией поддержки партнера
Платный пользователь	Международный первый аккаунт
Пользователь стороннего партнера (платный)	Международный второй и последующие аккаунты без лимитов
	Итого договоров ИТС (линии поддержки заборозованы)
	Пользователь без лимитов
<b>Всего</b>	<b>8 779</b>
<b>Всего для подключения пользователей без ограничений</b>	<b>289</b>
<b>Итого</b>	<b>8 782</b>

Все! Платеж дистрибьютору за отчетный месяц рассчитан:

- В столбце «Платные», строке «Всего» указывается общее количество платных пользователей.
- В строке «Пакет для подключения пользователей», при наличии такого пакета указывается количество платных пользователей, которые вошли в пакет и не оплачиваются. При отсутствии пакета для подключения пользователей указывается ссылка на его подключение.
- В строке «Всего к оплате» указывается количество платных пользователей, подлежащих оплате (разница между значениями в строках «Всего» и «Пакет для подключения пользователей»).

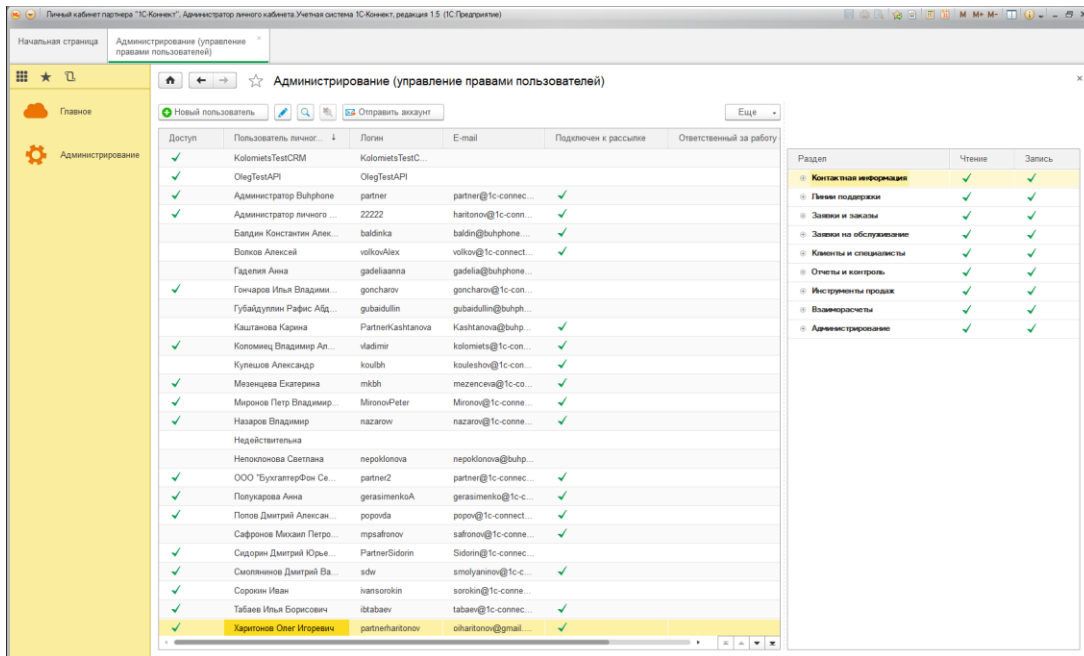
Условия подключения пользователей к 1С-Коннект читайте на [сайте](#).



### 13. Раздел «Администрирование»

Раздел предназначен для управления пользователями ЛК и позволяет под правами администратора:

- Добавлять, редактировать и удалять пользователей ЛК.
- Определять права и уровни доступа каждого из пользователей к разделам ЛК.



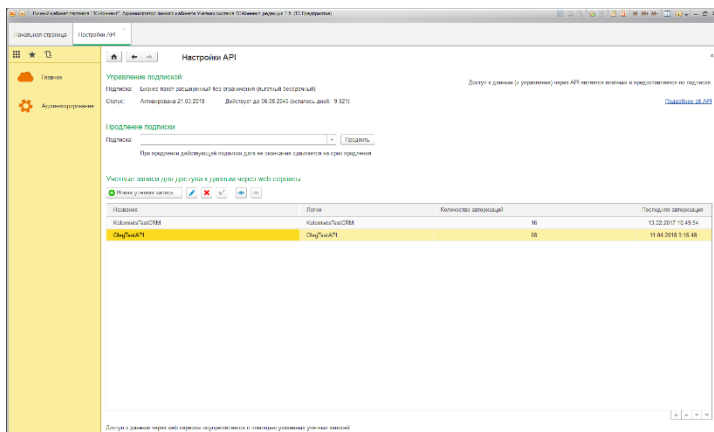
Виды пользователей (ролей):

- Администратор ЛК – пользователь, у которого есть права на все разделы ЛК, в том числе на раздел «Администрирование». Администратор не может снять право администрирования с самого себя. Администраторов ЛК может быть несколько.
- Обычный пользователь ЛК – пользователь ЛК, имеющий необходимые права кроме прав администрирования. Пользователь может редактировать свои личные данные, установить часовой пояс для использования в Отчетах и получение новостей и рассылок от 1С-Коннект.

#### 13.1. Подраздел «Настройки API».

В разделе:

- Можно подать заявку на подключение функционала.
- Настроить учетные записи для доступа к данным через web-сервисы.



Подробнее о возможностях API читайте на [сайте](#).

## 14. История изменения документа

- Версия 3.9 от 09.07.2019
  - В разделе «Линии поддержки» добавлен подраздел «Управление чат ботом»
- Версия 3.10 от 05.10.2019
  - В разделе «Заявки на обслуживание» появилась возможность добавлять в заявку настраиваемые вручную дополнительные поля