

**Практическое применение  
конфигурации  
ТС-Рарус: Автоматизация  
ТС:Франчайзи  
по абонентскому  
обслуживанию клиентов**

**(соответствует релизу 1.2.4)**



## Абонентское обслуживание

---

### ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ

(8162) 680-926, 23

Поддержка конфигурации «1С-Рарус Автоматизация 1С:Франчайзи» и линия консультаций по работе с продуктом обеспечивается для зарегистрированных пользователей фирмой «1С-Рарус».

Зарегистрировать свой программный продукт пользователь может по адресу <http://partners.v8.1c.ru/accessReq/default.jsp>, где необходимо указать код партнера, регистрационный номер программного продукта, ответственного по работе с программным продуктом и его электронный адрес. После процедуры регистрации пользователь имеет возможность получать обновления по данному программному продукту с сайта 1С по адресу <http://users.v8.1c.ru/Franch.aspx>.

Зарегистрированные пользователи имеют право на пользование линией консультаций фирмы «1С-Рарус» по телефону (8162) 680-926, доб. 23 в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (по московскому времени), а также по электронной почте [avtfran@rarus.ru](mailto:avtfran@rarus.ru)

При обращении на линию консультаций по телефону Вы должны находиться рядом с компьютером с запущенной программой (в противном случае оказание поддержки может быть технически невозможным) и быть готовы назвать регистрационный номер продукта и наименование Вашей организации. Оператор линии консультаций в ходе разговора может попросить Вас сообщить номер релиза конфигурации — его можно посмотреть в меню «Справка», пункт «О программе».

При обращении на линию консультаций по электронной почте, в письме с вопросом следует указать: регистрационный номер продукта, наименование организации, номер релиза конфигурации.

Отвечая на возникшие у Вас вопросы, дежурный сотрудник может воспроизвести возникшую ситуацию на своем компьютере. Он даст Вам рекомендации сразу же или после обсуждения с разработчиками.

Разработчик обеспечивает исправление ошибок, обнаруженных пользователями, в выпусках новых релизов конфигурации, но не гарантирует исполнения всех высказанных пожеланий по развитию функционала конфигурации.

***МЫ ВСЕГДА РАДЫ ВАМ ПОМОЧЬ !***

## Абонентское обслуживание

---

Под абонентским обслуживанием понимается регулярное обслуживание клиента сотрудниками компании. Причем условия предоставления услуг у каждого клиента могут быть свои. Также могут быть своими вид работ для конкретного клиента и ставка, по которой сотрудник будет выполнять у клиента работы.

В чем может быть удобство использования документа? Это регистрация индивидуальных особенностей работы с клиентом с последующим автоматизированным контролем за выпиской документов этому клиенту с помощью обработки по пакетному формированию документов. При пакетном формировании документов, в зависимости от типа договора, можно формировать документы по факту (на основании документов *«Лист учета рабочего времени»* заполненных сотрудником) или на основании условий, описанных в самом документе *«Договор обслуживания»*.

Обобщая вышесказанное, документ *«Договор обслуживания»* нужно использовать, когда необходимо ограничить часы работ у клиента; виды работ, которые можно производить у клиента; указать для каждого клиента индивидуальные расценки на оказание услуг, а также автоматизировать выписку документов по таким договорам. При использовании схемы, когда клиент обслуживается на общих основаниях, документ также можно использовать, учитывая, что контроль будет производиться по указанным видам работ в документе отчетности сотрудников – *«Листе учета рабочего времени»*.

Порядок работы по абонентскому обслуживанию клиентов схематично представлен в обработке *«Панель функций»* (меню *«Справка / Панель функций»*) в разделе *«Автоматизация IS:Франчайзи – Абонентское обслуживание»* (Рисунок 1). В данной обработке представлена справочная информация о блоке, а также показаны все объекты, участвующие в абонентском обслуживании клиента.

Доступ к меню по работе с абонентским обслуживанием через меню *«Клиенты / Абонентское обслуживание»*.

## Абонентское обслуживание

*ПРИМЕЧАНИЕ!!! Здесь и далее при описании доступа к документам имеется ввиду использование интерфейса «Автоматизация франчайзи (полный)»*

Рассмотрим пример: «Мы сопровождаем регулярно клиента и, примерно знаем, сколько часов в месяц мы его обслуживаем - около 10 часов. Для планирования загрузки сотрудника, а также для стимулирования клиента и в дальнейшем получать услуги у нашей компании мы хотим сделать клиенту предложение – абонентское обслуживание. В него будет входить 10 часов работ по настройке 1С

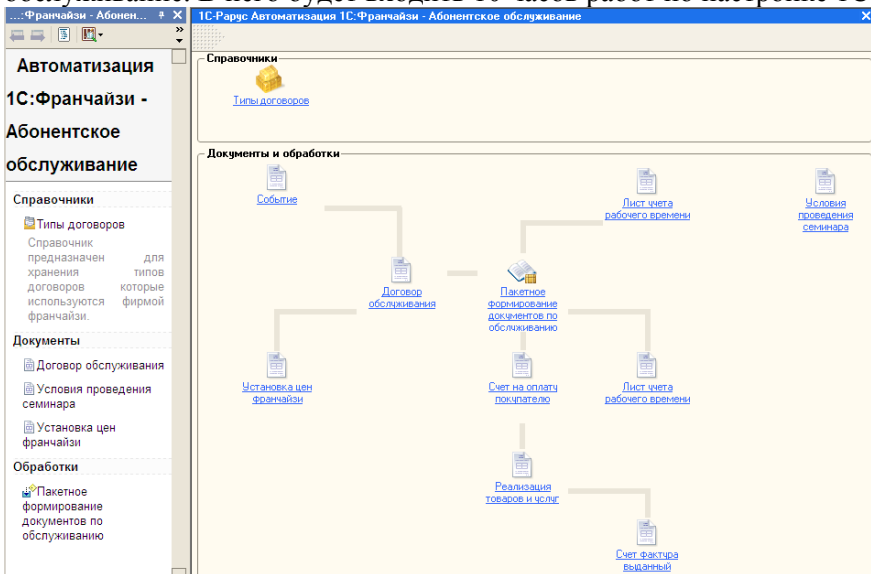


Рисунок 1

Предприятие 7.7 в месяц. Чтобы простимулировать клиента согласиться на абонентское обслуживание, мы готовы эти 10 часов предоставлять клиенту со скидкой (по более низкой ставке). Также при превышении нашего количества часов - скидка предоставляться не должна. Причем, если клиент попросит другой вид работ, например, по настройке 1С Предприятие 8 – данный договор

## Абонентское обслуживание

распространяться на эти работы не должен». Реализуем эту ситуацию в программе.

Для регистрации условий работы с клиентом используется документ «Договор обслуживания». Доступ к документу через меню «Клиенты / Абонентское обслуживание / Договор обслуживания». Использование документа может быть в двух видах – это указывается через выбор вида операции «Абонентское обслуживание» или «Почасовка». Для реализации ограниченного количества предоставляемых услуг воспользуемся видом операции «Абонентское обслуживание» - выделено красным кружком в левой верхней части формы (Рисунок 2). В документе заполняется

Договор обслуживания: Абонентское обслуживание. Проведен

Операция: Абонентское обслуживание  
 Почасовка

01.07.2007 17:41:15

Договор: Абонентский

Контрагент: Пластинформ

По сделке с покупателем долг не рассчитан

Отгрузка: . . .

Оплата: 02.07.2007

Б/счет, касса: Основной рублевый счет

Условия абонентского обслуживания

Номенклатура абонентских работ: Абонентское обслуживание 7.7

Минимальное количество часов: 0,0

Номенклатура сверхнорм. работ: Абонентское обслуживание (в часах, с...)

Часов, входящих в обслуживание: 10,0

Номенклатура выездов: Дорога

Выездов, входящих в обслуживание: 2

Стоимость услуг

Тариф за абонентский час: 500,00

Тариф за сверхнормативный час: 550,00

Тариф за абонентский выезд: 300,00

Тариф за сверхнормативный выезд: 450,00

Назначение видов работ

N	Вид работ	Абонентский вид работ
1	7.7 Настройка	<input checked="" type="checkbox"/>

Всего (руб.): 5 600,00

Комментарий:

Автор: Федоров Борис Михайлович

Условия обслуживания

Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 2

организация, от которой заключается договор, контрагент, его договор, расчетный счет фирмы. В группе «Условия абонентского обслуживания» указываются:

## Абонентское обслуживание

---

- номенклатура абонентских работ: будет использоваться пакетной обработкой при формировании первичных документов «*Реализация товаров и услуг*», «*Счет-фактура выданный*» и «*Счет на оплату*». Сумма и количество работ по данной номенклатуре будет формироваться исходя из тех работ, которые указаны в табличной части «*Наименование видов работ*» с указанным флажком «Абонентский вид работ».

- номенклатура сверхнормативных работ: будет использоваться пакетной обработкой при формировании первичных документов «*Реализация товаров и услуг*», «*Счет-фактура выданный*» и «*Счет на оплату*». Сумма и количество работ по данной номенклатуре будет формироваться исходя из тех работ, которые указаны в табличной части «*Наименование видов работ*» без указанного флажка «Абонентский вид работ». Причем, если в процессе формирования документов выясняется, что количество часов по виду работ с указанным флажком «Абонентский вид работ» превышает указанное количество часов в поле «*Часов, входящих в абонентское обслуживание*» - такие часы также учитываются, как сверхнормативные.

Также, при необходимости, указываются дополнительные реквизиты на закладке «*Дополнительно*» - подразделение, которое будет обслуживать клиента, ответственный за обслуживание и контактное лицо контрагента. Реквизиты «*Отгрузка*» и «*Оплата*» используются для совместимости с типовым механизмом конфигурации «*Управление торговли*» для контроля за отгрузкой и оплатой (по аналогии с одноименными реквизитами документа «*Заказ покупателя*»).

Укажем, по примеру, необходимые реквизиты в документе, как показано на *Рисунке 2* и проведем документ.

Реализуем ситуацию, при которой сотрудник предоставил услуги клиенту по, указанному в документе «*Договор обслуживания*», договору контрагента. Создадим документ «*Лист учет рабочего*

## Абонентское обслуживание

времени» и заполним его, как показано на *Рисунке 3*. Для создания документа необходимо воспользоваться меню «Сотрудники / Отчетность сотрудников / Лист учета рабочего времени» или любым другим способом. При заполнении документа для удобства работы с ним показывается ссылка на документ «Договор обслуживания», количество часов, оставшихся по абонентскому обслуживанию (не включая заполняемый документ). При заполнении табличной части «Работы» автоматически подставляется цена за час работ, указанная в документе «Договор обслуживания», причем цена зависит от вида работ. Цена задана жестко и пользователь ее изменить не может. На закладке «Версии ПП» (*Рисунок 4*), при необходимости, указываются версии ПП 1С установленных у клиента. Эту информацию рекомендуется заполнять, т.к. на основании ее можно отследить, какому клиенту необходимо обновление, какие ПП 1С у клиента установлены.

Лист учета рабочего времени: Проведен

Действия: [Иконки] Перейти: [Иконки]

Номер: ТЛ-00028 от: 09.07.2007 15:55:04 Организация: Типовой франчайзи  
 Сотрудник: Федоров Б. М. Подразделение: Отдел торговых систем  
 Контрагент: Пластинформ Остаток абонентских часов: 10 ч.  
 Договор контрагента: Абонентский Договор обслуживания Т0000006 от 01.07.2007 17:41:19  
 Часы: 8,0 Сумма: 4 300,00 Сделка: [x] 09.07.2008  
 Требования: Сделка в списке: [ ] Сделка: 07.07 - Июль 2007 г.

Работы по договору сопровождения

Работы | Версии ПП

N	Дата	Время начала	Проект	Задание	Вид работ	Выезд	Количество часов	Сумма	Содержание	Тариф за в...
1	04.07.2008	10:00			7.7 Настро...	[x]	2,0	1 300,00		300,00
2	09.07.2007	10:00			7.7 Настро...	[ ]	6,0	3 000,00		500,00
		16:00			у клиента					500,00
							1	8,0	4 300,00	

Ответственный: Федоров Борис Михайлович  
 Файл изображений: [Иконки]  
 Комментарий: [Иконки]

ЛУРВ (бланк) Печать ОК Записать Закрьте

Рисунок 3



## Абонентское обслуживание

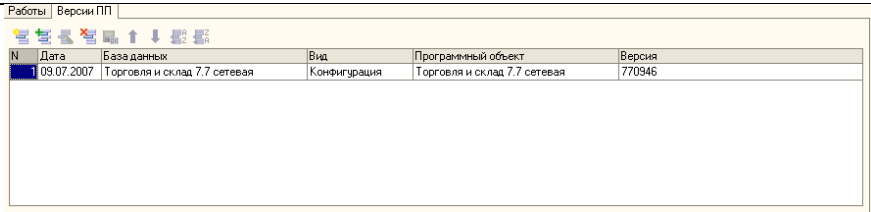


Рисунок 4

Нам необходимо выписать клиенту документы, как на отгрузку по текущему месяцу, так и, при необходимости, на оплату по следующему месяцу. Для этого воспользуемся обработкой по пакетной выписке документов - меню «Клиенты / Абонентское обслуживание / Пакетное формирование документов по обслуживанию» (Рисунок 5).

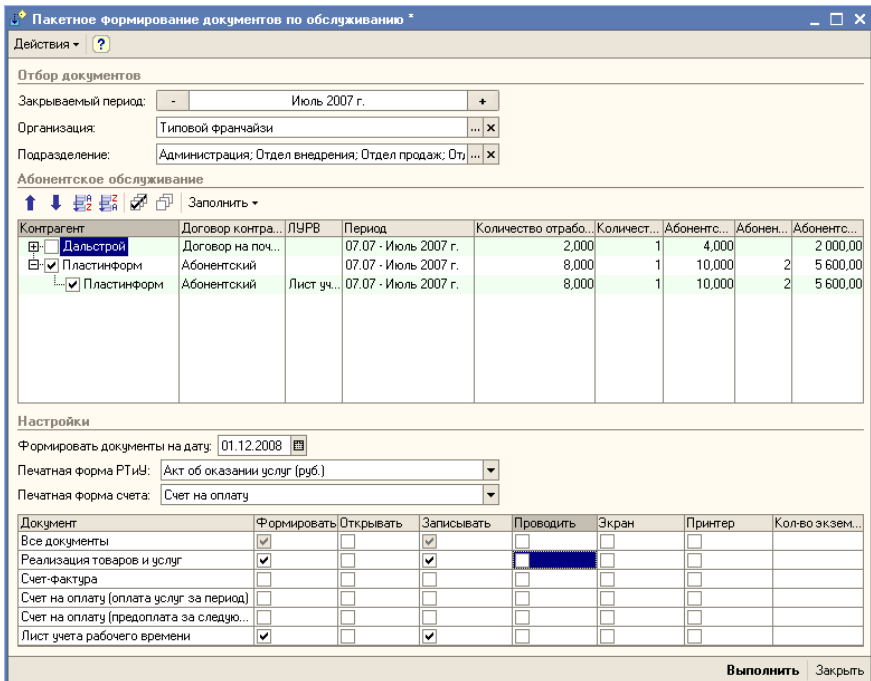


Рисунок 5

## Абонентское обслуживание

---

В обработке накладывается фильтр по периоду, организации и подразделению. Для заполнения табличной части необходимо воспользоваться меню *«Заполнить»*, которое имеет несколько вариантов заполнения: *«По абонентскому обслуживанию»* (при этом будут анализироваться проведенные документы *«Договор обслуживания»* с видом операции *«Абонентское обслуживание»*), *«По почасовке»* (при этом будут анализироваться проведенные документы *«Договор обслуживания»* с видом операции *«Почасовка»*) и *«По всем»* (при этом будут анализироваться все проведенные документы *«Договор обслуживания»*).

Есть особенности формирования сумм по договорам с разными видами операции.

С видом операции *«Абонентское обслуживание»* анализируются заполненные и проведенные сотрудниками документы *«Лист учета рабочего времени»* в разрезе договора контрагента, по которому оформлен документ *«Абонентское обслуживание»*. Причем в колонке *«Количество отработанных часов»* проставляется сумма закрытых часов сотрудниками (по этим часам составлены ЛУРВы); в колонке *«Абонентские часы»* указывается, сколько часов входит в абонентское обслуживание (по договору), а в колонке *«Абонентская плата»* стоит общая сумма, которая будет проставлена в первичных документах клиенту. Т.е. по умолчанию неиспользованные клиентом часы будут закрыты даже если ему не предоставлены услуги в этом месяце.

При заполнении по абонентским договорам с видом операции *«Почасовка»* заполнение происходит только при заполнении и проведении сотрудниками документов *«Лист учета рабочего времени»*. Причем количество отработанных часов показывается в колонке *«Количество отработанных часов»*, а сумма равна произведению отработанных часов у клиента и ставки, указанной в документе *«Договор обслуживания»*. Эта сумма и будет подставляться в первичные документы.

На панели *«Настройки»* пользователь может указать дату, на которую необходимо формировать документы, выбрать печатные формы документов *«Счет на оплату»* и *«Реализация товаров и услуг»* (если их несколько, в том числе выбор может производиться

## Абонентское обслуживание

из внешних печатных форм). В табличной части расположенной ниже можно указать, какие из документов необходимо сформировать. А также что с ними необходимо сделать: провести, записать, распечатать или просто открыть для просмотра.

На этапе выписки документов цикл по учету абонентского обслуживания завершен.

Для удобства работы с этим блоком реализована дополнительная функциональность. А именно: возможность формирования и печати договоров по шаблонам, описанным в *Типовой Системе Качества Франчайзи (ТСКФ)*. Предопределенные шаблоны договоров можно просмотреть через меню «Клиенты / Абонентское обслуживание / Типы договоров» (Рисунок 6).

*ПРИМЕЧАНИЕ!!! Для возможности печати договоров из предопределенных шаблонов необходимо использование подсистемы CRM ПРОФ. Кроме печати договора «Лицензионный договор о передаче простого неисключительного права»*

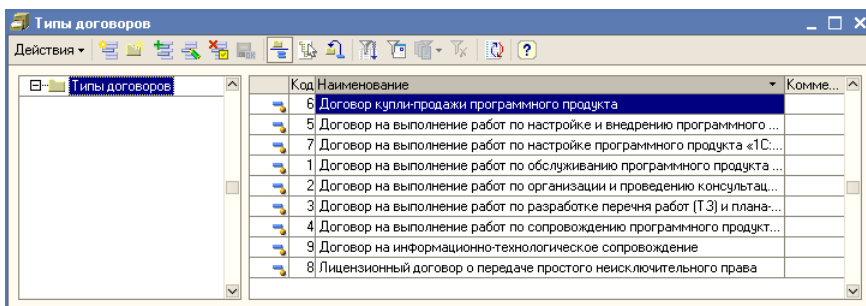


Рисунок 6

Чтобы использовать возможность печати одного из выбранных шаблонов необходимо зайти в карточку контрагента на закладку «Дополнительно» и войти в нужный договор. В открывшейся форме договора контрагента необходимо выбрать в

## Абонентское обслуживание

реквизите «*Тип договора*» (без использования блока *CRM ПРОФ* доступна печать только лицензионного договора) значение «*Лицензионный договор о передаче простого неисключительного права*» и нажать кнопку «*Записать*» (Рисунок 7). После записи элемента становится доступной кнопка, «*Лицензионный договор*» нажав на которую - мы получаем печатную форму лицензионного

Договор контрагента: Лицензионный договор

Действия

Перейти

Организация: Типовой франчайзи

Контрагент: Kikinda

Группа договоров:

Наименование: Лицензионный договор Код: 01153

Вид договора: С покупателем Тип договора: Лицензионный договор о передаче... Статус: Отсутствует

Номер: ЛД-0002 от: 01.03.2008 Срок действия: 31.12.2008

Общие | Учет товаров | Дополнительно | Скидки | Свойства | Категории | Реквизиты договоров | Статусы договора

Ответственное лицо исполнителя: Ковальков Н. Ф.

Ответственное лицо заказчика: Петрухин Алексей Иванович

Документ основание действий сотрудника: устава

Документ основание действий заказчика: устава

Дата начала действия договора: 01.03.2008

Фактически существующий

Пролонгация договора

Сумма НДС по договору = руб.; Сумма НДС по предоплате = руб.

Комментарий:

28.05.2008 Федоров Борис Михайлович Лицензионный договор Печать ОК Записать Закрыть

Рисунок 7

договора. Причем данные в него буду подставляться из реквизитов, которые необходимо указать на закладке «*Реквизиты договоров*» (Рисунок 7). При использовании подсистемы *CRM ПРОФ* – договор автоматически формируется в программе *MS Word* и открывается для редактирования (Рисунок 8), который можно затем куда-то

## Абонентское обслуживание

сохранить или присоединить полученный файл к договору контрагента и хранить его в программе.

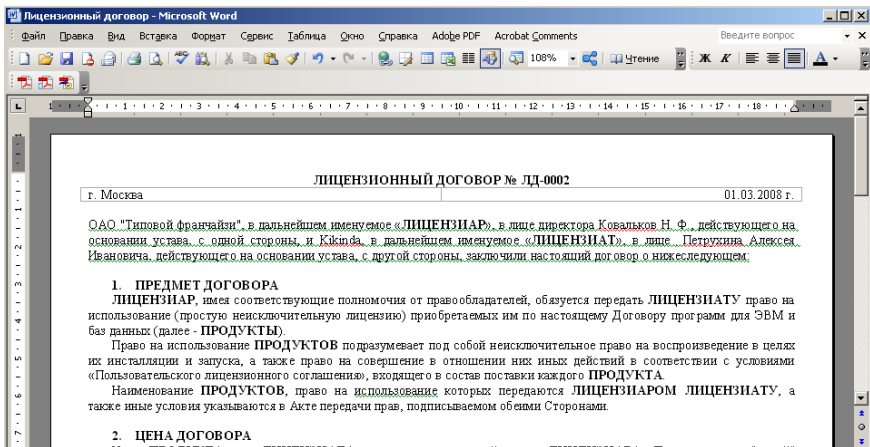


Рисунок 8

На закладке «Статусы договора» можно вести историю подписания и жизни договора. В зависимости от выбранного статуса будет, например, формироваться отчет «Отчет по ИТС» и т.д. Эта история хранится в базе и, при желании, ее всегда можно посмотреть.

При печати лицензионного договора без использования подсистемы CRM ПРОФ – выводится печатная форма с заполненными реквизитами, указанными на закладке «Реквизиты договора» (Рисунок 9).

В конфигурации реализованы шаблоны для следующих договоров:

- Договор на выполнение работ по обслуживанию программного продукта «ТС:Предприятие»;
- Договор на выполнение работ по настройке и внедрению программного продукта системы «ТС:Предприятие» в соответствии с перечнем работ и планом-графиком;
- Договор на выполнение работ по сопровождению программного продукта «ТС:Предприятие»;

## Абонентское обслуживание

- Договор на выполнение работ по разработке перечня работ (ТЗ) и плана-графика для внедрения программного продукта «ТС:Предприятие»;
- Договор на выполнение работ по настройке программного продукта «ТС:Предприятие»;
- Лицензионный договор о передаче простого неисключительного права.

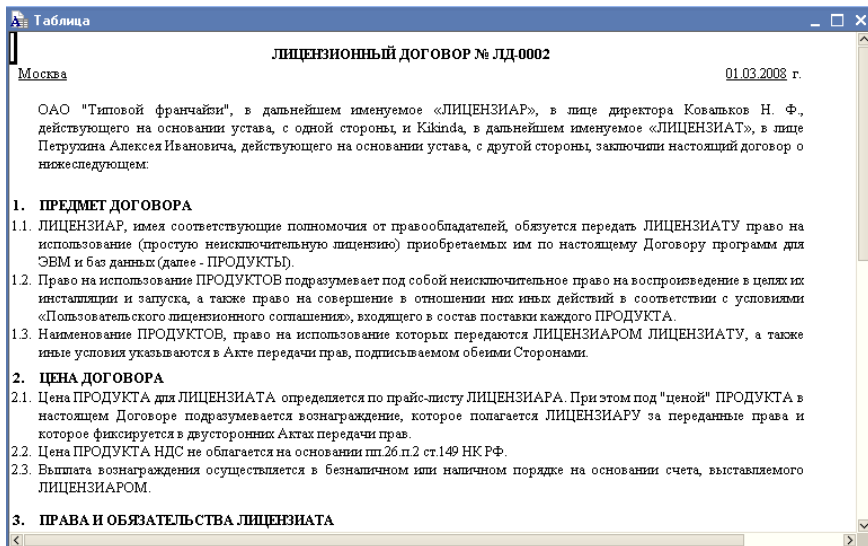


Рисунок 9