

## Инструкция для Центров сопровождения 1С по отслеживанию выполнения нормативного показателя по 1С-Коннект в 2021 году.

### Какой показатель нужно отслеживать?

Для выполнения повышенных показателей Центров сопровождения и получения рибейтов, партнеру необходимо выполнить показатель «Количество активных пользователей 1С-Коннект». Для этого по итогам квартала доля клиентов 1С, которые обращаются к партнеру через 1С-Коннект или партнер обращается к клиенту (есть активность в чате, звонок или удаленное подключение к компьютеру) не реже одного раза в квартал, должна составлять не менее 60%.

### Как отслеживать выполнение нормативного показателя?

Отслеживание выполнения нормативного показателя производится с помощью отчета «Статистика использования 1С-Коннект (по клиентам)» в личном кабинете партнера 1С-Коннект, раздел «Отчеты и контроль».

### Отслеживание количества пользователей (клиентов) с обращениями.

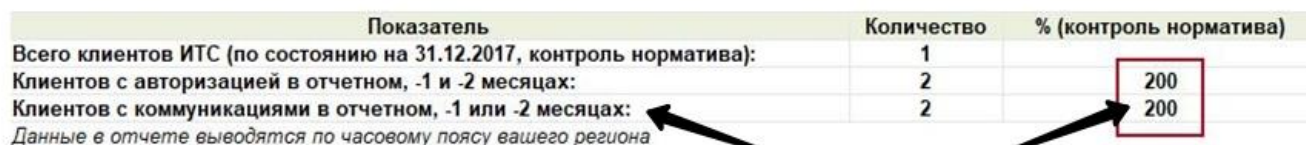
1. Постройте отчет за текущий месяц. Укажите период отчета, тип клиентов – «Клиенты 1С». Нажмите «Сформировать».
2. Во второй таблице отчета вы увидите количество клиентов с коммуникациями в отчетном, -1 или -2 месяцах.
3. Для равномерности приближения к нормативу в отчете за первый месяц квартала это значение должно быть не менее 1/3, во втором месяце квартала не менее 2/3 от квартального показателя.
4. Если это не так, то при построении отчета за текущий месяц добавьте фильтр «Коммуникации в отчетном месяце» со значением «Нет».
5. Далее через 1С-Коннект сами обратитесь к клиентам из получившегося списка с вопросом, есть ли у них сложности с текущей работой в программах 1С, которые вы обслуживаете. Если есть – помогите клиентам разобраться.
6. Вновь постройте отчет и проверьте выполнение нормативных показателей.

### Построение итогового отчета за квартал.

1. Укажите период отчета – последний месяц квартала, тип клиентов – «Клиенты 1С». Нажмите «Сформировать».
2. Во второй таблице отчета количество клиентов с коммуникациями в отчетном, -1 или -2 месяцах должно быть не менее нормативного на квартал.

Показатель	Количество	% (контроль норматива)
Всего клиентов ИТС (по состоянию на 31.12.2017, контроль норматива):	1	
Клиентов с авторизацией в отчетном, -1 и -2 месяцах:	2	200
Клиентов с коммуникациями в отчетном, -1 или -2 месяцах:	2	200

*Данные в отчете выводятся по часовому поясу вашего региона*



При возникновении вопросов по работе с отчетом обращайтесь по линии поддержки: «1С-Коннект: Поддержка партнеров». Если этой линии нет в вашей программе 1С-Коннект – подключите её себе самостоятельно. [Подробнее](#) о подключении линий.