

ООО «ВЦ Эксперт

Программное обеспечение Расширение  
«Анкетирование» для конфигурации  
«1С:Бухгалтерия предприятия»

Руководство для администраторов и пользователей июль 2024

## Оглавление

1. Введение-----	2
2. Работа с приложением-----	2
2.1. <b>Настройка прав доступа пользователей</b> -----	2
2.2. <b>Заполнение справочников</b> -----	3
2.3. <b>Проведение анкетирования</b> -----	6
2.4. <b>Обработка Отбор анкет</b> -----	9
2.5. <b>Отчеты по результатам анкетирования</b> -----	10
3. Поддержка пользователей-----	12

## 1. Введение

### 1.1. Сокращения

ОС — операционная система  
ПО — программное обеспечение  
РФ – Российская Федерация

### 1.2. Назначение

Руководство содержит информацию о работе с ПО Расширение «Анкетирование» для конфигурации «1С:Бухгалтерия предприятия» для администраторов и пользователей. С помощью ПО Расширение «Анкетирование» для конфигурации «1С:Бухгалтерия предприятия» предоставляется возможность организации и проведения анкетирования, опросов клиентов по заданным шаблонам анкет с произвольным составом вопросов с целью выявления интересов контрагентов к товарам или услугам компании, для оценки качества обслуживания, оценки удовлетворенности и т.п., анкетирования сотрудников для выявления удовлетворенности сотрудников условиями труда, получения предложений по улучшению внутреннего климата на предприятии, улучшению бизнес-процессов на предприятии. Пользователь ПО имеет возможность самостоятельно создать шаблоны анкет с произвольным набором вопросов. Количество шаблонов и вопросов в них неограниченно.

### 1.3. Сведения о правообладателях

ПО Расширение «Анкетирование» для конфигурации «1С:Бухгалтерия предприятия» разработано на основе языка программирования 1С для конфигурации «Бухгалтерия предприятия» ред. 3.0, авторские права на которую принадлежат организации ООО «1С-СОФТ». Авторские права на доработки и модификации принадлежат ООО «ВЦ ЭКСПЕРТ» Московская область, г. Подольск, ул. Федорова, дом 19, офис 506.

## 2. Работа с приложением

### 2.1. Настройка прав доступа пользователей

Для доступа к функционалу ПО Расширение «Анкетирование» для конфигурации «1С: Бухгалтерия предприятия» необходимо настроить права доступа для пользователей.

После установки расширения автоматически созданы два элемента в справочнике «Профили группы доступа»:

- АнкетированиеАдминистратор. Предоставляет доступ ко всему функционалу ПО Расширение «Анкетирование» для конфигурации «1С: Бухгалтерия предприятия»
- АнкетированиеПользователь. Предоставляет доступ к объектам, которые требуются для проведения операторской работы пользователей в ПО Расширение «Анкетирование» для конфигурации «1С: Бухгалтерия предприятия» - Создание и проведение документов «Проведение опроса» и «Анкета». Пользователю с данными правами недоступно:
  - Редактирование утвержденного шаблона анкеты, даже если по нему не созданы документы.
  - Удаление и установка пометки удаления на документы, на элементы справочников и на элементы плана видов характеристик.
  - Отмена проведения документов.

Дальнейшая настройка прав пользователей должна быть осуществлена следующим образом. Необходимо зайти в справочник пользователей: Администрирование – Настройки пользователей и прав – Пользователи. Открыть или создать пользователя и выбрать один из профилей групп доступ, как показано на рисунке 1

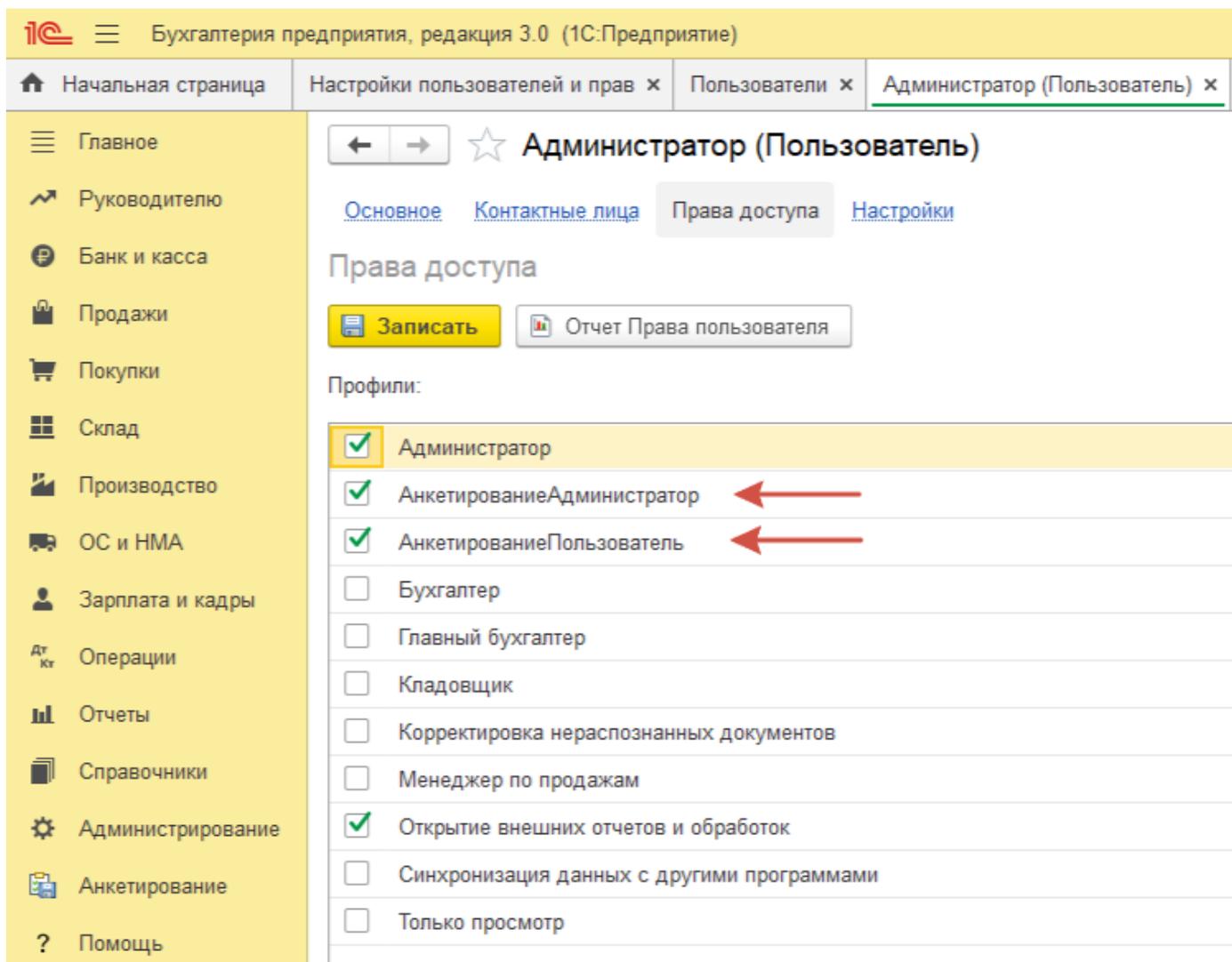


Рисунок 1

## 2.2. Заполнение справочников

Предварительно до проведения непосредственно анкетирования необходимо заполнить несколько справочников.

### 2.2.1. Справочник «Вопросы для анкетирования»

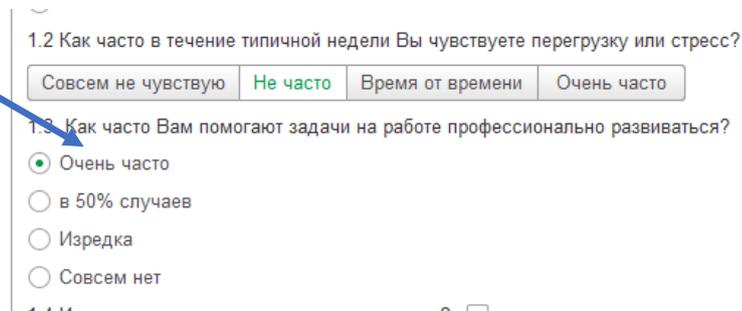
Вопросы в справочник можно вводить, группируя их по определенным потребностям, или одним сплошным списком.

При вводе нового вопроса необходимо ввести наименование вопроса, его формулировку для респондента, выбрать тип ответа:

- Строка. Необходимо определить длину поля (по умолчанию предлагается 100 символов)
- Текст. Ограничение по длине заложено в платформе 1С, 1024 символа.
- Число. Необходимо указать длину, точность, минимальное и максимальное значение, можно указать, что необходимо агрегировать сумму в отчетах, установив «галочку» в соответствующем поле.
- Дата
- Булево. Предполагает два варианта ответа – да или нет. Необходимо указать способ ввода ответа Поле ввода (при ответе надо будет выбирать «да» или «нет») или Флажок (в этом случае для положительного ответа необходимо поставить «галочку»).
- Выбор одного варианта ответа из предложенных. В этом случае необходимо ввести

возможные варианты ответов в табличную часть «Варианты ответов на вопрос», предварительно записав сам вопрос (нажать на кнопку «Записать»). Вид ответа может принимать значения:

- Переключатель, в этом случае ответ выбирается из списка предложенных в виде, представленном на рисунке 2.



1.2 Как часто в течение типичной недели Вы чувствуете перегрузку или стресс?

Совсем не чувствую Не часто Время от времени Очень часто

1.3 Как часто Вам помогают задачи на работе профессионально развиваться?

Очень часто

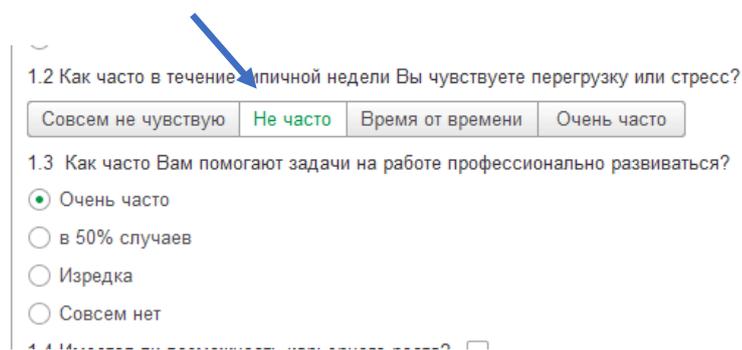
в 50% случаев

Изредка

Совсем нет

Рисунок 2

- Тумблер, в этом случае ответ выбирается из списка предложенных в виде, представленном на рисунке 3.



1.2 Как часто в течение типичной недели Вы чувствуете перегрузку или стресс?

Совсем не чувствую Не часто Время от времени Очень часто

1.3 Как часто Вам помогают задачи на работе профессионально развиваться?

Очень часто

в 50% случаев

Изредка

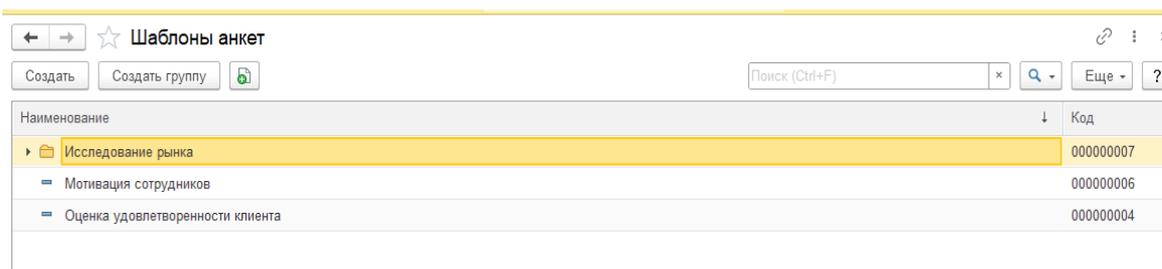
Совсем нет

Рисунок 3

- г) Выбор нескольких вариантов ответа из предложенных. В этом случае заполнение происходит аналогично типу вопроса «Выбор одного варианта ответа из предложенных».

## 2.2.2. Справочник «Шаблоны анкет»

Справочник имеет иерархическую структуру, при необходимости можно группировать шаблоны анкет по определенным направлениям (рисунок 4).



Наименование	Код
Исследование рынка	000000007
Мотивация сотрудников	000000006
Оценка удовлетворенности клиента	000000004

Рисунок 4

Создание нового шаблона анкеты производится по нажатию кнопки «Создать».

Необходимо ввести наименование и заголовок шаблона, в табличной части «Заголовки» ввести текст начала и окончания разговора с респондентом при анкетировании. Форма представлена на рисунке 5.

← → ☆ Оценка удовлетворенности клиента (Шаблон анкеты) 🔗 ⋮ ×

Записать и закрыть Записать Форма заполнения Закончить редактирование Еще ?

Наименование: Оценка удовлетворенности клиента Код: 000000004

Заголовки Вопросы

Заголовок: Оценка удовлетворенности клиента (оказание услуг)

Вступление:

Добрый день!  
Наша компания заботится о качестве услуг, поэтому мы хотим узнать ваше мнение. Позвольте задать вам несколько вопросов. Это займет не более 5 минут.

Заключение:

Спасибо за ответы, вы помогаете нам становиться лучше.

Рисунок 5

В табличной части «Вопросы» по умолчанию создается Раздел 1, который можно переименовать при желании. Возможно создание неограниченного количества разделов с блоками вопросов, сгруппированных по разделам.

Образец шаблона представлен на рисунке 6.

← → ☆ Мотивация сотрудников (Шаблон анкеты)

Записать и закрыть | Записать | Форма заполнения | Закончить редактирование

Наименование: Мотивация сотрудников | Код: 000000006

Заголовки | Вопросы

Добавить - | ↑ | ↓

Вопрос

- Анкета
  - 1, Удовлетворение работой в компании
    - 1.1, В какой мере Ваша работа осмысленная?
    - 1.2, Как часто в течение типичной недели Вы чувствуете перегрузку или стресс?
    - 1.3, Как часто Вам помогают задачи на работе профессионально развиваться?
    - 1.4, Имеется ли возможность карьерного роста?
    - 1.5, Вы довольны своей работой?
  - 2.0, Мотивация
    - 2.1, Стиль управления Вашего начальника оказывает влияние на Вашу работу?
    - 2.2, Оказывает мотивация влияние на Вашу работу?
    - 2.3, Вам кажется, что Вы достаточно мотивированы своим начальником?
    - 2.4, Берет Ваш начальник, решая проблему, во внимание Ваше мнение?
    - 2.5, В какой степени Вы довольны мотивационной программой организации?
    - 2.6, Вам кажется, что Вы за свою работу достаточно оценены?
    - 2.7, Скажите, пожалуйста, что может Вас мотивировать к лучшим результатам?

Рисунок 6

Если шаблон готов к использованию в работе, необходимо закончить его редактирование, и после этого скорректировать шаблон будет возможно только пользователю с полными правами на анкетирование и только в том случае, если по этому шаблону не были созданы документы «Анкета». Кнопки «Записать», «Записать и закрыть» и «Завершить редактирование» становятся неактивными (рисунок 7).

← → ☆ Оценка удовлетворенности клиента (Шаблон анкеты)

Записать и закрыть | Записать | Форма заполнения | Закончить редактирование

Наименование: Оценка удовлетворенности клиента | Код: 000000004

Заголовки | Вопросы

Заголовок: Оценка удовлетворенности клиента (оказание услуг)

Вступление:

Рисунок 7

### 2.3. Проведение анкетирования

Собственно само анкетирование может проводиться, как какая-то разовая акция или как систематическое, регулярное проведение опросов по заданной теме.

В первом случае непосредственно создается документ «Анкета» с режимом анкетирования «Интервью», выбирается Шаблон анкеты, Респондент из справочников «Контрагенты» или «Физические лица». Пример представлен на рисунке 8.

Рисунок 8

В поле «Контактное лицо» автоматически выводится лицо, указанное в справочнике «Контрагенты», как основное контактное лицо. При необходимости его можно изменить, выбрав необходимое контактное лицо.

Интервьюер – лицо, проводящее опрос.

Во втором случае предварительно создается документ «Проведение опроса», в котором задается наименование проводимого опроса, шаблон анкеты, тип респондента, интервьюер, период проведения опросов. Образец документа представлен на рисунке 9 и рисунке 10.

Рисунок 9

В табличную часть подбираются респонденты из соответствующих справочников, с которыми требуется провести анкетирование. Если тип респондента «Контрагенты», заполнение колонки «Контактное лицо» происходит автоматически лицом, введенным для данного контрагента, как основное контактное лицо. При необходимости возможно изменение этих данных.

← → ☆ Проведение опроса (создание) \*

Провести и закрыть

Номер: \_\_\_\_\_ Дата: 01.08.2023 0:00:00

Наименование: Оценка качества оказания услуг

Действует с: 01.08.2023 по: 15.09.2023

Шаблон анкеты: Оценка удовлетворенности клиента

Тип респондентов: Контрагент

Интервьюер: Бакинская Валентина Станиславовна

Респонденты (5) Комментарий

Подобрать Удалить ↑ ↓ Создать анкету

N	Респондент	Контактное лицо	Анкета
1	АЛЬФАМАРТ	Соломин Леонид Варламович	
2	ДЕНЕЖНИКОВ	Ядеркин Игорь Михайлович	
3	ИТЦ "ПРОМБЕЗОПАСНОСТЬ"	Мирочов Антон Юрьевич	
4	РУС ТРАНС СЕРВИС	Воронова Зоя Тихоновна	
5	ЦЕНТР ЭЭСТ	Акользин Сергей Валерьевич	

Рисунок 10

Для данного варианта анкетирования создание документа «Анкета» производится нажатием на кнопку «Создать анкету». (рисунок 13)

В документ автоматически переносятся данные выделенного клиента и шаблон анкеты (рисунок 11).

← → ☆ Анкета (создание) \*

Завершить и закрыть

Номер: \_\_\_\_\_ Дата: 16.08.2023 16:02:25

Дата редактирования: . . . . .

Режим анкетирования: Интервью

Респондент: АЛЬФАМАРТ

Шаблон анкеты: Оценка удовлетворенности клиента

Контактное лицо: Соломин Леонид Варламович

Интервьюер: \_\_\_\_\_

Скрыть разделы

< Назад    Далее >

Вступление

**1. Опрос**

Заключение

**Раздел 1. Опрос**

1.1 Насколько удобно работать с личным кабинетом?

Очень удобно

Скорее удобно

Удобно

Скорее неудобно

Совершенно неудобно

Поясните, пожалуйста, какие неудобства Вам мешают? \_\_\_\_\_

1.2 С кем чаще всего взаимодействуете в нашей компании? \_\_\_\_\_

1.3 Насколько оперативно реагируют сотрудники на Ваши обращения?

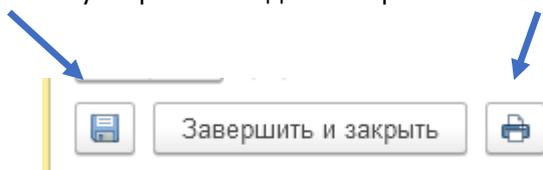
Моментально

Достаточно быстро

Не дожدهмся

Рисунок 11

После заполнения ответов на вопросы документ можно записать, нажав на кнопку и при необходимости распечатать по кнопке.



В списке документов он будет отражаться как **непроведенный документ**. Если документ завершить и закрыть, выдается сообщение (рисунок 12):



Рисунок 12

После подтверждения, документ будет проведен и недоступен для редактирования. Пользователю с полными правами на анкетирование дается возможность корректировки такого документа, для этого документ надо сначала сделать **непроведенным**.

В документе «Проведение опроса» созданные документы «Анкета» отображаются в соответствующих строках и колонках, пример показан на рисунке 13.

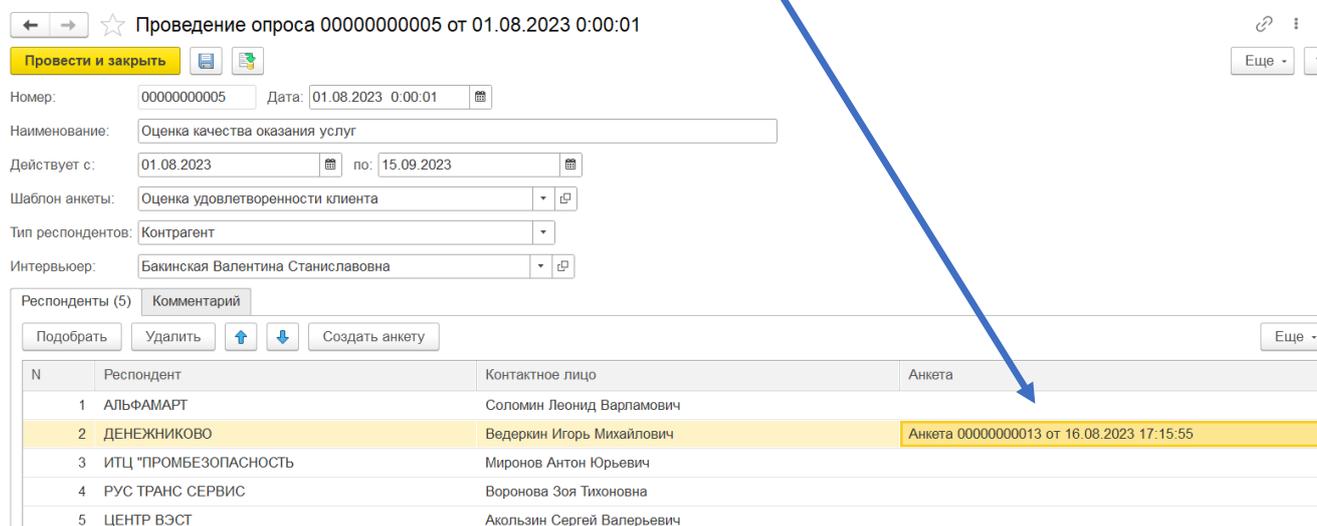


Рисунок 13

#### 2.4. **Обработка Отбор анкет**

Обработка позволяет формировать список анкет за заданный период, с возможностью отбора анкет, находящихся в работе, сформированных по определенному шаблону, проведенных выбранным интервьюером. Из списка анкет можно непосредственно открыть документ, кликнув по нему два раза. Список формируется в виде, представленном на рисунке 14.

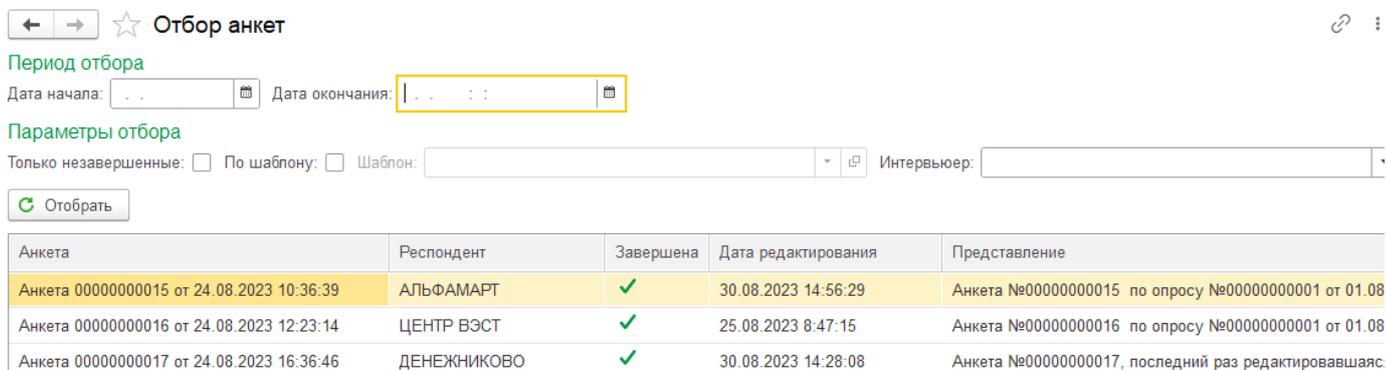


Рисунок 14

## 2.5. Отчеты по результатам анкетирования

Отчеты формируются по данным завершенных анкет. Если анкета не завершена, данные из этой анкеты в отчетах отображаться не будут.

### 2.5.1. Отчет Анализ опроса

Отчет анализ опроса позволяет сформировать за заданный период два варианта отчета – Анализ ответов и Анализ ответивших. Параметр Шаблон анкеты обязателен для заполнения. Если заполняется параметр Опрос (выбирается документ «Проведение опроса»), то параметр Шаблон анкеты заполняется автоматически из выбранного документа.

Если заполнить только параметр Шаблон анкеты, не выбирая документ «Проведение опросов», в отчет попадут все анкеты, заполненные по указанному шаблону за заданный период, в том числе анкеты с режимом анкетирования «Интервью».

Форма для формирования отчета представлена на рисунке 15.

← → ☆ Анализ опроса

▶ Сформировать

Дата начала: 01.08.2023 Дата окончания: 28.08.2023

Опрос: Вид отчета: Анализ ответивших

Шаблон анкеты: Анализ ответов  
Анализ ответивших

Рисунок 15

- **Вариант Анализ ответов.** Отчет формируется в виде, представленном на рисунке 16.

**Оценка удовлетворенности клиента (оказание услуг)**  
Опрос проводился в период с 1 августа 2023 г. по 28 августа 2023 г. на основании документа Проведение 01.08.2023 12:00:00.

Как читать отчет: если в ячейке указано одно число - это число респондентов, ответивших на вопрос. Если в ячейке дополнительно указаны несколько чисел через дробь, то это: МИНИМУМ / МАКСИМУМ/ СРЕДНЕЕ. Также может быть указана СУММА. Она выделена символом  $\Sigma$ . Для вопросов с ответами типа дата вывод значений СРЕДНЕЕ и СУММА не предусмотрен.

1 Опрос	
1.1 Насколько удобно работать с личным кабинетом?	
Совсем неудобно	
Не очень удобно	
Очень удобно	1
Удобно	1
1.2 С кем чаще всего взаимодействуете в нашей компании?	
	2
1.3 Насколько оперативно реагируют сотрудники на Ваши обращения?	
Моментально	
Недостаточно быстро	
Не дожدهшься	
Достаточно быстро	2
1.4 Обращались ли к нам на линию консультации?	
Да	1
Нет	1
1.5 Оцените качество обслуживания по 5-ти балльной системе	
4	
1	
2	
3	
5	2
1.6 Какими сервисами пользуетесь?	
РПД	

Рисунок 16

Для расшифровки конкретной цифры в отчете необходимо кликнуть по ней мышкой два раза. Будет выдан список клиентов, давших этот ответ по данному вопросу.

- **Вариант Анализ ответивших** представлен на Рисунке 17. Данный отчет формируется по обязательному параметру Опрос. Выбирается конкретный документ Проведение опроса, в отчете видны завершённые анкеты (разделе Заполнил), созданные и не завершённые анкеты (разделе Начал заполнять), еще не созданные документы Анкета по клиентам (разделе Не заполнял).

← → ☆ Анализ опроса

► Сформировать

Дата начала: 24.08.2023 📅 Дата окончания: 31.08.2023 23:59:59 📅

Опрос: Проведение опроса 00000000001 от 01.08.2023 12:00:00 ... Вид отчета: Анализ ответивших ▾

Шаблон анкеты: Оценка удовлетворенности клиента ▾

**Оценка удовлетворенности клиента (оказание услуг)**  
*Опрос проводился в период с 24 августа 2023 г. по 31 августа 2023 г. на основании документа Проведение о.*

Итого	5
Заполнил	2
АЛЬФАМАРТ	
ЦЕНТР ВЭСТ	
Начал заполнять	1
ИТЦ "ПРОМБЕЗОПАСНОСТЬ	
Не заполнял	2
ПИРО - РОСС	
РУС ТРАНС СЕРВИС	

Рисунок 17

### 2.5.2. Отчет Аналитический отчет по анкетированию.

Отчет можно сформировать за определенный период по всем документам «Анкета» или с отбором по заданным параметрам: респондент, определенный документ «Проведение опроса», определенный шаблон анкеты, вопрос анкетирования. Информация в отчете представлена в виде дерева. Отбор можно задавать в панели быстрого отбора либо по нажатию на кнопку Настройки. Форма отчета **Аналитический отчет по анкетированию** представлена на рис 18.

← → ☆ Аналитический отчет по анкетированию

Начало периода: Начало этого месяца 📅  Респондент: Бар Дионис

Окончание периода: Начало завтрашнего дня 📅  Опрос: Проведение опроса 00000000002 от 17.06.2024 12:00:00

Сформировать | Настройки... | 🔍 | 🔄 | 📄 | 📊 | 📑 | 📏 Разворачивать до ▾ | 🖨️ | 🔍 | 📄 | 📧

Параметры: Дата начала: 01.07.2024  
 Дата окончания: 25.07.2024  
 Отбор: Шаблон анкеты: Равно "Опрос клиентов"

Опрос	Ответ
Шаблон анкеты	
Респондент	
Вопрос	
Вопрос анкеты	
Опрос клиентов	
Бар Дионис	
Были ли наши сотрудники вежливы и помогли решить ваш запрос?	
Были ли наши сотрудники вежливы и помогли решить ваш запрос?	Да
Доступность и удобство обращения в службу поддержки	
Доступность и удобство обращения в службу поддержки	Хорошо
Есть ли у Вас сайт компании?	
Есть ли сайт компании?	Да
Как вы оцените свой общий опыт взаимодействия с нашей компанией по 5-балльной системе?	
Оценка компании	5
Какими сервисами пользуетесь?	
Какими сервисами пользуетесь?	Контрагент
Какими сервисами пользуетесь?	СПАРК Риски
Какими сервисами пользуетесь?	Распознавание первичных документов
Какими сервисами пользуетесь?	Отчетность
Насколько быстро мы реагируем на ваш запрос или проблему?	
Скорость реакции	Достаточно быстро
Оцените уровень обслуживания клиентов, который вы получили	
Оцените уровень обслуживания клиентов, который вы получили	Отлично
С кем чаще всего взаимодействуете в нашей компании?	

Рисунок 18

## Поддержка пользователей

За дополнительной поддержкой по работе ПО Расширение «Анкетирование» для конфигурации «1С:Бухгалтерия предприятия» следует обращаться в техническую поддержку по адресу: [info@expertvc.ru](mailto:info@expertvc.ru) или по телефонам:

- 8-495-787-03-16
- 8-977-849-54-60
- 8-985-110-45-26