

Памятка

Какие вопросы и как решаются на линии консультаций?

Услуги Линии консультаций 1С предоставляются:

- пользователям зарегистрированных лицензионных продуктов с балансом Пакета услуг от 10 минут и выше;
- по типовым конфигурациям программных продуктов: 1С:Бухгалтерия 8; 1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8; 1С:Зарплата и управление персоналом 8; 1С:Зарплата и кадры государственного учреждения 8; 1С:Управление Торговлей 8; 1С:Розница 8; 1С:Управление небольшой фирмой 8; 1С:Больничная аптека; 1С:МДЛП; 1С:Колледж; 1С:Садовод; 1С:Расчёт квартплаты и бухгалтерия ЖКХ; 1С:Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК. Проверить тип конфигурации используемого программного продукта (типовая или измененная), можно следуя инструкции на сайте разработчика – фирмы 1С по адресу: <https://buh.ru/articles/faq/419/>.

Информация об объеме списания с баланса Пакета услуг приходит автоматически на e-mail после каждой консультации. Посмотреть историю обращений и объём списания с баланса можно в Личном кабинете «Форус» (forus.ru).



Как считается время на линии консультаций?

	По телефону / через интернет	На рабочем месте заказчика
Как фиксируется время?	Автоматически таймером исполнителя	В документе ЛУСВ
Когда начинается?	С момента предложения сформулировать вопрос	С момента уточнения требований
Когда заканчивается?	В момент окончания решения вопроса и/или подтверждении решения вопроса	При окончании оказания помощи
Какой минимальный объём списания?	10 минут	1 час
Как узнать объём списания с баланса Пакета услуг после консультации?	Информация об объеме списания с баланса Пакета услуг приходит автоматически на e-mail после каждой консультации	Посмотреть историю обращений и объём списания с баланса можно в Личном кабинете «Форус» (forus.ru)

- Время консультации при списании округляется до десятков минут по правилам математики. Например, консультация длительностью 13 минут при списании округляется до 10, консультация длительностью 15 – до 20 минут.

- Особые условия учёта времени консультации:
 - если при консультации потребуется дополнительное время для решения вопросов, это время учитывается в общем времени консультации;
 - время, затраченное на уточнение контактного лица по телефону, интернет и Viber, не учитывается.
 - время ожидания консультантом формирования отчёта, открытия в программе нового «окна» и т.п. при медленной работе компьютера пользователя зависании учитывается в общем времени консультации;
 - время поиска решения вопроса при последующем отказе со стороны пользователя 1С от продолжения поиска решения вопроса, или приостановки взаимодействия по заявке учитывается в общем времени консультации;
 - возможно ограничение общего времени консультации в течение одного рабочего дня 1 (одним) часом.

Бонус «Простой вопрос», 1 вопрос/день. Если решение вопроса заняло меньше 10 минут, при этом не потребовался анализ данных в базе, консультация предоставляется бесплатно! Данный бонус предоставляется только в рамках тарифного плана уровня 1С:КП ПРОФ.



Из чего складывается время консультации Специалиста 1С?

Это время, затраченное специалистом 1С, на следующие действия:

- Выслушивание вопросов и анализ Ваших ответов, уточняющие вопросы Специалиста 1С, по телефону, в интернете и в чате.
- Необходимые для решения вопроса технические операции: подключение к компьютеру, скачивание базы, передача дистрибутивов программ и обработок, архивирование.
- Пояснение реализации методологии в 1С.
- Проверка корректности последовательности операций при ведении учёта в 1С.
- Поиск в базе документов, влияющих на итоги в отчётах и поведение программы.
- Демонстрация верного порядка работы, а также порядка корректировки базы.
- Воспроизведение удалённо или локально на рабочей базе действий, которые привели к сложившейся ситуации (при необходимости).
- Воспроизведение в тестовой базе аналогичных действий для проверки типового механизма.
- Поиск и демонстрация порядка работы для «обхода» не типового поведения программы.
- Анализ программных регистров удалённо или локально с помощью аналитических отчётов или с привлечением обработок и сторонних программ, например, MS Excel.
- Изучение документации к программе 1С, статей с сайта ИТС, форумов по 1С, методических рекомендаций аудиторов, а также нормативно-правовых актов с информацией по возникшему вопросу при необходимости.
- Обдумывание, проверка, формулировка/написание инструкции и удалённая демонстрация на примере варианта решения.
- Настройка типового обмена.



Какие действия специалист 1С будет проводить с Вашего устного согласия?

- Подключение к компьютеру с помощью удалённого доступа для ускорения решения вопроса.
- Управление удалённо Вашей мышью, при условии, что Вы можете видеть производимые действия, комментарии действий по Вашему запросу.
- Передача на Ваш компьютер дистрибутивов программ и обработок, необходимых для решения вопроса, при условии, что это не нарушает лицензионных соглашений разработчиков программных продуктов.
- Скачивание с компьютера архивной копии базы для подробного анализа с последующим удалением у себя на компьютере.
- Формулировка/отправка вопроса аудитору на сайте 1С:ИТС в случае необходимости получения методологического комментария по возникшим вопросам.



В каких случаях Специалист 1С откажется вносить изменения?

- Если предложенный вариант решения вопроса не согласован Вами.
- Если это противоречит Законодательству Российской Федерации либо логике работы программы, по мнению специалиста 1С.
- Если потребуется его работа в других программах.



Какие услуги НЕ оказываются на линии консультаций 1С?

Линия консультаций не оказывает услуги:	Где их можно получить:
<p>Ввод данных и формирование бухгалтерской / финансовой и иных форм отчётности.</p> <p>Проверка ведения учёта и отчётности в 1С кроме выборочного аудита с помощью обработок Форус.</p>	<p>Центр Аутсорсинга Бухгалтерских Услуг «Форус» + 7 (3952) 26-08-08 1cbo@forus.ru</p>
<p>Консультации по методологии ведения финансово-хозяйственной деятельности, методологии ведения учёта в 1С в соответствии с законодательством</p> <p><i>Исключение:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • подборка материалов в 1С:ИТС; • индивидуальный аудит базы на корректность ведения учёта в 1С. 	<p>Тренинги по учёту в 1С и семинары 1С:Консалтинг.</p> <p>Смотрите график мероприятий →</p>
<p>Консультации по ведению учёта в 1С:КА, 1С:ERP, доработки, перенос данных на новую редакцию/план счетов, объединение/разделение баз и т.п.; консультации по доработкам других компаний</p>	<p>Оценка, планирование и оказание услуг выполняются в соответствии с план-графиком, который согласовывается дополнительно: + 7 (3952) 78-23-08 otdel-its@forus.ru</p>

Обучение
по программированию/
функционалу 1С

Учебный центр «Форус»
+ 7 (3952) 78-19-91 | umc@forus.ru

[Смотрите график мероприятий →](#)



Есть решение – удалённое сопровождение!

Контакт-центр

Форус

+7 (3952)78-23-08

otdel-its@forus.ru

my.forus.ru

Линии консультаций:

(3952) 78-23-03 – Электронная отчётность

(3952) 78-23-05 – 1С:Зарплата

(3952) 78-23-04 – Техническая поддержка

(3952) 78-23-06 – 1С:Бухгалтерия

(3952) 71-82-00 – 1С:Управление торговлей

(3952) 78-19-94 – 1С:УНФ