

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ЛК

При обращении на Линию Консультации по телефону Вам необходимо:

- Сообщить ИНН Вашей компании;
- Сообщить регистрационный номер программного продукта;
- Сообщить название и версию программного продукта.
- иметь доступ к программе, по которой будете задавать вопрос

Важные моменты в работе Линии консультаций:

1. Ежедневные консультации специалиста проводятся в течение 30 минут, не более 1 обращения в день.

2. Одно подключение к базе в месяц, не более 30 минут

3. Срок ожидания консультации не превышает 30 минут*

4. Возможно, для решения вашего вопроса потребуется направить запрос в фирму «1С» или разработчику Отраслевого решения. Специалист линии консультаций свяжется с вами как будет получен ответ от фирмы-разработчика. Обращаем Ваше внимание, что срок ответа может составлять до 5 (пяти) рабочих дней.

5. В случае, если решение вопроса выходит за пределы консультирования по телефону, вам предложат воспользоваться услугой платного специалиста

Консультации проводятся только по типовым конфигурациям (кроме 1С:Управление производственным предприятием и 1С:ERP) а также отраслевым решениям 1С:Учет в управляющих компаниях ТСЖ, ЖКХ и ЖСК, 1С:Ломбард, 1С:Бухгалтерия для некоммерческих организаций. Для получения консультации, необходимо, чтобы был установлен последний или предпоследний релиз конфигурации.

- ✓ По назначению документов
- ✓ По правильной последовательности заведения документов
- ✓ По назначению реквизитов документов, справочников
- ✓ По разъяснению назначения типовых отчетов и обработок
- ✓ По разъяснению порядка отражения какой-либо операции
- ✓ По созданию и восстановлению резервных копий баз
- ✓ Разъяснения и помощь в работе сервисов 1С (1С-Отчетность, 1С-Такском)

Примеры вопросов, на которые отвечает Линия консультаций по договору сопровождения 1С:ИТС:

Работа с типовым функционалом программ 1С

Работа в программах «1С»

- Каким документом отразить принятие к учету основного средства?
- Как правильно ввести документ?
- Как правильно отразить выплату зарплаты сотруднику?

Возможности программ «1С»

• Может ли «1С:Бухгалтерия предприятия 8» автоматически рассчитать больничный лист, отпуск по уходу за ребенком? Работа с регламентированной отчетностью.

- Как настроить программу, чтобы в декларацию попали данные?

Вопросы технического характера

- Как настроить резервное копирование базы?
- Какой механизм тестирования базы?
- Как скопировать базу на флеш накопитель?

Важно! Все действия, рекомендованные консультантом, пользователь выполняет в программе самостоятельно, предварительно создав копию информационной базы.

Консультация по данным вопросам не осуществляется в рамках Линии Консультации.

1. Обновление и консультирование нетиповых конфигураций 1С.
 2. Анализ корректности ведения базы.
 3. Составление учетной политики
 4. Исправление ошибок в бухгалтерском/налоговом учете
 5. Помощь в составлении квартальной/годовой отчетности
 6. Какими проводками отразить операцию
 7. Переход на новую редакцию 1С: Предприятие 8.
 8. Переход с 1С 7, и сторонних программных продуктов на 1С 8.
 9. Любые доработки программы 1С
 10. Консультации по использованию внешних отчетов.
 11. Перенос данных в/из 1С.
 12. Настройка обмена данными между конфигурациями.
 13. Настройка и создание прав доступа пользователей.
- В периоды сдачи отчетности (январь, апрель, июль, октябрь) срок ожидания может составлять 45 минут.