

Подготовлено: Нефедов В.В.	Дата: 24.01.2021	Версия: 1	Индекс документа: ПЛК-02
Утверждено: Полубелов Д.Н.	Дата: 26.01.2021	Действует для: всех пользователей программ 1С, при обращении в Центр Поддержки «ИНФОКОМ»	Страниц всего: 2

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫМИ УСЛУГАМИ ЦЕНТРА КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ «ИНФОКОМ»

г. Псков

«24» января 2021 г.

Линия консультаций Центра Консультационной и технической поддержки «ИНФОКОМ» - одно из лучших средств оперативной помощи пользователям программ "1С:Предприятие". Позволяет Вам обратиться по телефону, Skype или электронной почте к специалистам, имеющим богатый опыт работы с программами «1С», с вопросом по работе с конфигурацией 1С. Обращаем ваше внимание на то, что услуги Линии консультаций оказываются организациям с действующим договором включающим возможность обращения к специалистам линии консультаций и не имеющих задолженности по оплате услуг по договору.

1. Время работы и контакты:

Время работы Центра Консультационной поддержки по работе в программах «1С»:

- с 9-00 до 18-00 по рабочим дням.

Поддержка пользователей ККТ (контрольно-кассовой техники) осуществляется так же и в **выходные и праздничные дни с 10 до 14 часов**.

Специалисты ЛК доступны по многоканальному телефону: **(8112) 66-20-10**. Для организаций, находящихся за пределами Пскова доступен бесплатный номер 8-800, его можно уточнить у менеджера «Инфоком». Так же доступна связь с консультантом с использованием программы Skype, если этот вариант предпочтителен и удобен для Вас ник скайп так же можно уточнить у менеджера «Инфоком».

Адрес электронной почты: lk@infocompskov.ru

2. Для получения наиболее эффективной поддержки, пожалуйста, ознакомьтесь с простыми правилами работы Линии консультаций:

При обращении за поддержкой, пожалуйста, приготовьтесь сообщить специалисту, при необходимости, следующую информацию:

- название и ИНН Вашей организации, с которой заключён договор на сопровождение;
- вашу Фамилию Имя Отчество и должность;
- регистрационный номер программного продукта, находящегося на сопровождении (указан на любой документации к Вашей программе и обычно необходим только при первом обращении);
- номер установленного релиза конфигурации и платформы 1С (указан в меню «справка» - «о программе»).

Постарайтесь чётко сформулировать Ваш вопрос до начала разговора со специалистом. Опишите последовательность Ваших действий и поясните, чем полученный результат отличается от желаемого. Все сообщения программы, появляющиеся на экране, цитируйте дословно.

Во время обращения на Линию консультаций необходимо находиться рядом со своим компьютером, где установлен программный продукт «1С», по работе в котором Вы хотите проконсультироваться.

Если, на момент Вашего обращения, необходимый специалист, не оказывает поддержку другому клиенту, ваше обращение будет передано ему незамедлительно, и он приступит к работе с Вами. В случае если необходимый специалист занят, обращение регистрируется и будет обработано по возможности в максимально короткое время.

Все обращения на Линию консультаций регистрируются во внутренней базе данных «Инфоком», поэтому при повторных обращениях Вы можете сослаться на дату и время предыдущего разговора.

В случае сложного вопроса, требующего консультаций с разработчиками или методистами, моделирования ситуации на тестовой базе данных и тп. специалист может взять паузу для решения этого вопроса, позже он самостоятельно свяжется с вами для ответа.

Вероятно, для наиболее эффективного взаимодействия, специалист предложит вам удаленное подключение к Вашему компьютеру. Это позволит Вам более просто и наглядно показать Ваш вопрос прямо в программе 1С.

3. Тарификация услуг

Минимальный шаг тарификации работы специалиста – 10 минут. Если специалист ответил на ваш вопрос за одну минуту, такое обращение будет тарифицировано как минимальный шаг тарификации 10 мин.

Перед началом работы специалист проверит объем доступной Вам поддержки в соответствии с условиями договора с Вашей организацией. В случае превышения лимита, предупредит о возможной дополнительной оплате.

Например, если ваш договор предусматривает 1 час поддержки в месяц по всем вопросам, и на момент обращения 50 минут уже израсходовано в текущем месяце, сотрудник напомнит об этом и попросит Ваше подтверждение для продолжения поддержки.

При необходимости по вашему запросу может быть предоставлена детализация обработанных обращений в формате .xls по утвержденной форме.

4. Разумные ограничения работе линии консультаций:

- Консультации оказываются по функционалу типовых конфигураций программных продуктов;
- Специалисты линии консультаций работают с Вашим конкретным вопросом, не проводят продолжительное обучение пользователей;
- Специалисты линии консультаций не проводят аудит ведения учета в организации клиента;
- Специалисты не выполняют работы по непосредственному ведению учета в организации занесению первичных документов или массовым заполнением, а помогает Вам корректно и правильно вести учет в программе 1С;
- Линия консультаций отвечает на вопросы, исходя из того, что Клиент работает на текущем (последнем) релизе программы 1С. При работе на старых (не актуальных) релизах вероятно будет дана рекомендация обновить программу до последнего релиза. Обновление программы может быть произведено специалистом «ИНФОКОМ» в соответствии с условиями Вашего договора или самостоятельно.

**Все специалисты Линии Консультации искренне хотят помочь Вам в работе с программами 1С!
Мы благодарим Вас за выбор услуг Центра Поддержки «ИНФОКОМ»!**