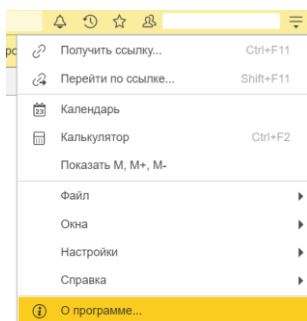


Рекомендации по составлению обращения в техническую поддержку сервиса 1С:Кабинет сотрудника support@1c-cabinet.ru

Большую часть времени при обращении в техническую поддержку занимает сбор сведений, которые помогают диагностировать проблему. Если эти сведения будут предоставлены сразу же по факту первого обращения – это значительно сократит время на поиск проблемы и пути её решения.

При обращении в службу поддержки сервиса 1С:Кабинет сотрудника руководствуйтесь данными рекомендациями:

1. Укажите конфигурацию программы и номер её релиза (В правом верхнем углу всплывающее меню – О программе – копируем выделенную красным прямоугольником информацию).



О программе



1С:Предприятие 8.3 (8.3.17.2796)

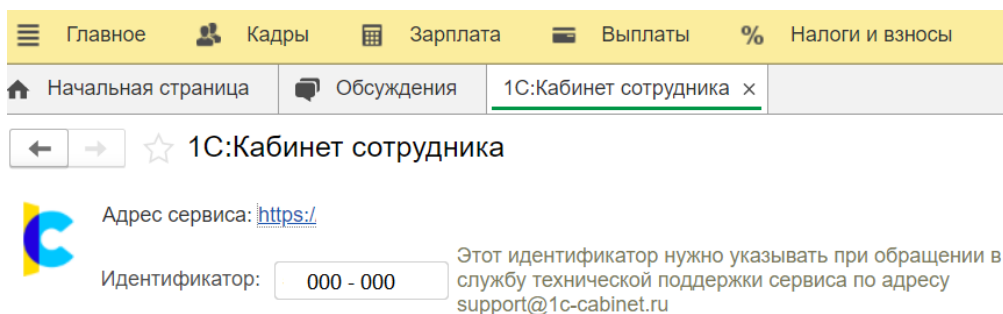
© ООО "1С-Софт", 1996-2019. Все права защищены

Конфигурация:
Зарплата и управление персоналом, редакция 3.1 (3.1.24.310)

(<http://www.1c.ru/html/>)

Copyright © ООО "1С-Софт", 2010 - 2020. Все права защищены
(<http://www.1c.ru>)

2. Указывайте идентификатор сервиса 1С:Кабинет сотрудника (Кадры – Сервис 1С:Кабинет сотрудника – Идентификатор сервиса шесть цифр в формате 000-000)



3. При составлении заявки постарайтесь подробно описать, что произошло и какие действия привели к возникновению проблемы. По возможности сделайте и приложите к письму скриншоты самой ошибки и того функционала программы при работе с которым возникает ошибка.

Пример, запрос: «Не загружаются заявки в ЗУП. Что делать?» лучше сформулировать так: «Сотрудник отправил заявку на отпуск, ее согласовал руководитель, обмен выполнили, но заявки не видно у исполнителя в ЗУП в разделе "Мои задачи"».

4. Приложите к письму в поддержку журнал регистрации ошибок:

4.1. Если возникают ошибки при обмене между программой и кабинетом сотрудника, то необходимо выполнить следующие действия:

В форме "Зарплата - Сервис 1С:Кабинет сотрудника - Подготовка данных для службы технической поддержки сервиса" нажмите кнопку "Выполнить обмен" после чего сформируется журнал регистрации обмена со всеми необходимыми данными, Вам нужно будет указать куда его сохранить и приложить к письму в поддержку.

Выполнить обмен

Выполнение обмена с записью событий в журнал регистрации, выгрузка журнала в файл для отправки в службу технической поддержки.

4.2. Если проблема с обновлением публикации доступов для сотрудников, то делаем следующие действия:

Кадры - Сервис 1С:Кабинет сотрудника - Подготовка данных для службы технической поддержки сервиса" нажимаем кнопку "Обновить публикацию" после чего сформируется журнал регистрации ошибок, его нужно будет сохранить и приложить к письму.

Обновить публикацию

Обновление всех данных в сервисе с записью событий в журнал регистрации, выгрузка журнала в файл для отправки в службу технической поддержки.

4.3. Если проблема возникает при публикации расчетных листов, то выполняем следующие действия:

Кадры - Сервис 1С:Кабинет сотрудника - Подготовка данных для службы технической поддержки нажмите на ссылку Публикация расчетных листов, укажите месяц и нажмите "Опубликовать" после чего сохраните журнал регистрации ошибок и приложите его к письму в поддержку.

[Публикация расчетных листов](#)

Переход к форме публикации расчетных листов. Все команды публикации выполняются с записью событий в журнал регистрации и выгрузкой журнал в файл для отправки в службу технической поддержки.