

Шаблоны некоторых писем клиентам

Пришлите, пожалуйста, скриншот из журнала регистрации (Администрирование - Обслуживание - Журнал регистрации) после возникновения ошибки. Запись с ошибкой необходимо развернуть на весь экран для отображения подробностей.

Обратим внимание, что линия консультаций не работает в праздничные дни. Взаимодействие доступно по электронной почте. Следует учитывать, что из-за большого количества обращений время ответа может отличаться от того, которое указано в отбивке. Приносим извинения за неудобства.

Если Вы желаете оценить качество обслуживания, то после подтверждения о выполнении обращения, Вам поступит форма оценки качества работ, где Вы сможете поставить оценку специалисту.

Приносим извинения за длительное ожидание ответа в связи с большим количеством обращений на линию консультаций.

Текущее обращение направлено на этап ожидания подтверждения. Если от Вас не поступит обратной связи в течение 3-х дней, то обращение закроется автоматически. Обратившись к нам звонком/письмом, вы можете оставить новое обращение для уточнения статуса задачи

Для решения данного вопроса необходимо удаленное подключение к Вашей базе. Для этого совершите нам звонок на номер (495)231-22-45.

Если вопрос актуален, совершите нам, пожалуйста, звонок на номер (495)231-22-45 для удаленного подключения и детального рассмотрения вопроса или направьте ответным письмом описание ситуации. При необходимости прикрепите скриншоты.

Не получили от Вас ответа на следующее письмо:
Просьба прислать ответ, если вопрос актуален.

Добрый день! Если у Вас имеются актуальные вопросы по ПП ..., то просьба сообщить о них ответным письмом. Если возникли ошибки при работе, то необходимо проверить их наличие при использовании актуального релиза ... и сообщить алгоритм воспроизведения.

Просьба воспроизвести указанную проблему на демо-базе, обновленной до актуального релиза и прислать эту базу данных, если на ней воспроизводится описанная проблема, а также приложить порядок проверки данной проблемы на присланной базе. Если в

загружаемых файлах содержатся архив с паролем или база данных, в письме укажите пароль на архив или логин и пароль администратора для доступа в базу данных. Полученные данные будут использоваться только для решения проблемы и будут удалены после ее решения. Во вложении информация о том, как привести базу данных в типовый вид.

Просьба прислать базу данных на которой воспроизводится описанная проблема (обновленную до актуального релиза, приведенную в типовый вид (если используется нетиповая конфигурация) и с отключенными внешними расширениями (если используются)), а также приложить порядок проверки данной проблемы на присланной базе. Если в загружаемых файлах содержатся архив с паролем или база данных, в письме укажите пароль на архив или логин и пароль администратора для доступа в базу данных. Полученные данные будут использоваться только для решения проблемы и будут удалены после ее решения. Во вложении информация о том, как привести базу данных в типовый вид.

В случае, если поведение программы при определенных действиях пользователя отличается от ожидаемого, то необходимо воспроизвести указанную проблему на демо-базе актуального релиза и предоставить на линию консультации выгрузку этой базы, либо привести свою базу данных к типовому виду (инструкция во вложении) и направить ее на линию консультаций (с указанием учетных данных администратора системы), т.к. специалисты технической поддержки не смогут помочь в случае, если конфигурация снята с поддержки, содержит доработки либо подключенные расширения.

В случае если в процессе работы с программой возникают вопросы или сложности, Вы можете обратиться к нам на линию консультаций по телефону (495)231-22-45, либо по почте rs@rarus.ru. Наши специалисты смогут дать рекомендации по решению вопроса/проблемы. Для этого необходима действующая подписка ИТС. Линия консультация работает только на входящей линии звонков (исходящие звонки не совершает) с понедельника по пятницу с 9:00-18:00 по Мск (кроме суббот, воскресений и праздничных дней).

С порядком работы линии консультации более подробно можно ознакомиться по ссылке <https://rarus.ru/kb/roz-otr/roz-otr-reglament-tekhnologicheskoy-podderzhki/>.

Для облачных клиентов и партнеров.

В случае если в процессе работы с программой возникают вопросы или сложности, Вы можете обратиться к нам на линию консультаций по телефону (495)231-22-45, либо по почте rs@rarus.ru. Наши специалисты смогут дать рекомендации по решению вопроса/проблемы. Линия консультация работает с понедельника по пятницу с 9:00-18:00 по Мск (кроме суббот, воскресений и праздничных дней).

С порядком работы линии консультации более подробно можно ознакомиться по ссылке <https://rarus.ru/kb/roz-otr/roz-otr-reglament-tekhnologicheskoy-podderzhki/>.

Для клиентов ПП 1С-Рарус.

В случае если в процессе работы с программой возникают вопросы или сложности, Вы можете обратиться к нам на линию консультаций по телефону (495)231-22-45, либо по

почте rs@rarus.ru. Наши специалисты смогут дать рекомендации по решению вопроса/проблемы. Линия консультации работает с понедельника по пятницу с 9:00-18:00 по Мск (кроме суббот, воскресений и праздничных дней).

Для бонусников.

В случае если в процессе работы с сервисом возникают вопросы или сложности, Вы можете обратиться к нам на линию консультаций по телефону (495)231-22-45, либо по почте bonus@rarus.ru или rs@rarus.ru. Наши специалисты смогут дать рекомендации по решению вопроса/проблемы. Линия консультаций работает с понедельника по пятницу с 9:00-18:00 по Мск (кроме суббот, воскресений и праздничных дней).

По ссылке <https://rarus.ru/1c-rarus/article-support-consultation/> доступен общий порядок работы линии консультаций по отраслевым решениям фирмы 1С-Рарус. Просьба ознакомиться.

Со стороны фирмы 1С-Рарус с таким вопросом на платной основе сможет помочь Отдел проектных работ. Данные специалисты занимаются приемом и решением разнообразных технических заданий. Для приобретения их услуг необходимо предварительно обратиться в Отдел продаж по номеру (495)223-04-04 или по эл. адресу shop@rarus.ru. При обращении необходимо уточнить, что Вас интересует именно приобретение платных услуг.

Со стороны фирмы 1С-Рарус с таким вопросом на платной основе сможет помочь Отдел автоматизации фармацевтических предприятий. Данные специалисты занимаются приемом и решением разнообразных технических заданий. Для приобретения их услуг необходимо предварительно обратиться в Отдел продаж (495)223-04-04 (необходимо попросить соединить с Волковой Дарьей) или по эл. адресу apteka@rarus.ru. При обращении необходимо уточнить, что Вас интересует именно приобретение платных услуг.

Ожидаем от Вас ответа на следующее обращение:

Заведено пожелание в отдел разработки под номером К сожалению, на текущий момент мы не сможем сориентировать Вас по срокам и возможности реализации. Как только будет получен ответ, мы Вас проинформируем отдельным письмом. Текущее обращение направлено на этап ожидания подтверждения. Если от Вас не поступит обратной связи в течение 3 дней, то обращение закроется автоматически. Обратившись к нам звонком/письмом, вы можете оставить новое обращение для уточнения статуса задачи

Заведен вопрос в отдел разработки под номером К сожалению, на текущий момент мы не сможем сориентировать Вас по срокам получения ответа. Как только будет получен ответ, мы Вас проинформируем отдельным письмом. Текущее обращение направлено на этап ожидания подтверждения. Если от Вас не поступит обратной связи в течение 3 дней, то обращение закроется автоматически. Обратившись к нам звонком/письмом, вы можете оставить новое обращение для уточнения статуса задачи

Ситуация зафиксирована под номером и передана разработчикам. Исправление ориентировочно ожидается в ближайших релизах. К сожалению, на текущий момент мы не

сможем сориентировать Вас по срокам выхода релиза с исправлением. Как только будет получен ответ по результатам рассмотрения ситуации разработчиками, мы Вас проинформируем отдельным письмом. Текущее обращение направлено на этап ожидания подтверждения. Если от Вас не поступит обратной связи в течение 3 дней, то обращение закроется автоматически. Обратившись к нам звонком/письмом, вы можете оставить новое обращение для уточнения статуса задачи

Направили вопрос разработчикам типового решения 1С:Розница, в фирму 1С. Вопрос зарегистрирован под номером Как только будет получен ответ, мы Вас проинформируем отдельным письмом. Также Вы можете обратиться в 1С самостоятельно по указанному номеру, чтобы уточнить статус вопроса. Текущее обращение направлено на этап ожидания подтверждения. Если от Вас не поступит обратной связи в течение 3 дней, то обращение закроется автоматически. Обратившись к нам звонком/письмом, вы можете оставить новое обращение для уточнения статуса задачи

Направили вопрос разработчикам типового решения 1С:Управление нашей фирмой, в фирму 1С. Вопрос зарегистрирован под номером Как только будет получен ответ, мы Вас проинформируем отдельным письмом. Также Вы можете обратиться в 1С самостоятельно по указанному номеру, чтобы уточнить статус вопроса. Текущее обращение направлено на этап ожидания подтверждения. Если от Вас не поступит обратной связи в течение 3 дней, то обращение закроется автоматически. Обратившись к нам звонком/письмом, вы можете оставить новое обращение для уточнения статуса задачи

Как только будет получен ответ, мы Вас проинформируем отдельным письмом. Текущее обращение направлено на этап ожидания подтверждения. Если от Вас не поступит обратной связи в течение 3 дней, то обращение закроется автоматически. Обратившись к нам звонком/письмом, вы можете оставить новое обращение для уточнения статуса задачи

Мы консультируем по функционалу программы. По вопросам подписки ИТС, а также по вопросам предоставления доступа к сервисам ИТС помочь, к сожалению не сможем. Рекомендуем обратиться в отдел ИТС фирмы 1С-Рарус по общему номеру (495)223-04-04 или напрямую в ИТС по эл. адресу web-its@1c.ru.

Ситуация исправлена и её решение будет в следующем релизе. До релиза можно использовать внутреннюю сборку. Она доступна по ссылке ... Перед загрузкой обязательно необходимо создать резервную копию рабочей базы. Инструкция по загрузке внутренней сборки во вложении.

Проблема нами известна. Работаем над устранением. На текущий момент у нас вновь кадровые изменения: Увольнение сотрудника и найм нового с последующим обучением. Напомню, что специалистов на ЛК 3. Такие изменения значительно сказываются на кол-во обрабатываемых инцидентов. Также необходимо учитывать отпуска/больничные и сезоны пиковой активности (к примеру, запуск новой системы маркировки). На текущий момент ситуация постепенно стабилизируется

Про сроки ответа подробная информация предоставлена в рамках проблемы 0000000986 от 01.11.21. Стараемся отвечать как только это возможно. Периодически из-за большого кол-ва обращений оперативность проседает.

Инф. в разборе

Блок маркировки ... реализован в программе. Инструкция доступна по ссылке ... Конкретно для Розницы инструкция выйдет позднее. Сама библиотека одинакова во всех решениях 1С, ввиду чего функционал одинаков. Для работы маркировки рекомендуем придерживаться актуального релиза. Сейчас это ...

Руководство пользователя не находится в открытом доступе, присутствует только в коробке с ПП и в случае утери приобретается у фирмы 1С, т.к. именно 1С занимается тиражированием данного ПП.

По вопросам функционала базовой Розницы или Розницы ПРОФ клиент обращается за консультацией напрямую в 1С

На такие обращения ответ дается только с форума

Ответ по обращению

Добрый день! Заявка на тестовый доступ в работе. В ближайшее время доступ будет Вам направлен на эл. адрес.

Клиент более не звонил и нет эл. адреса. Если вопрос остался актуальным, просьба создать новую заявку

Ответ направлен с rs.

В теле письма текст: НИКОГДА НЕ ПЕРЕСЫЛАЙТЕ ЗАКАЗЧИКУ СЛУЖЕБНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ИЗ ЭТОГО ПИСЬМА! ПРИ ПЕРЕСЫЛКЕ ПИСЬМА ЗА ПРЕДЕЛЫ 1С-РАРУС УДАЛЯЙТЕ ВСЮ ТЕХНИЧЕСКУЮ ИНФОРМАЦИЮ!

Не можем ответить клиенту из заявки. Демо-доступ будет отправлен с rs-ки, а заявка без эл. адреса не закрывается. Просьба удалить

Вы можете вернуть обращение в работу в течение 72 часов, или при написании ответного письма по истечении данного срока будет создано новое.

Крайний срок выставляется автоматически и его период всегда одинаковый. В виду увеличения количества обращения на линию консультаций, а так же ограничений в ресурсах, время ответа, к сожалению, может превышать значение, что выставляется автоматически.

необходимо обратиться к специалистам по торговому оборудованию. С нашей стороны к таким специалистам можно обратиться по номеру (495)231-22-45. При обращении необходимо уточнить, что вопрос по оборудованию.

Revision #1

Created 30 August 2024 08:52:07 by Анастасия Еганова

Updated 30 August 2024 08:58:52 by Анастасия Еганова