

Линия консультаций

Техническая поддержка и линия консультаций по работе с расширением «Отчет ГОЗ» осуществляется по электронной почте info@atlant-pr.ru или goz@atlant-pr.ru и по телефону +7 (812) 612-21-58 в рабочие дни с 09-30 до 18-30 (по московскому времени).

Обращаем Ваше внимание, что поддержка и линия консультаций по работе с расширением обеспечивается для зарегистрированных пользователей ООО «Атлант ПРО», которые официально приобрели продукт.

Обращение на линию поддержки по почте:

При обращении на линию поддержки по электронной почте обязательно указать:

1. ИНН Организации
2. Наименование организации
3. Информацию о релизе основной конфигурации и установленных расширений из раздела “Конфигурация” окна “О программе”, которое открывается из меню из верхней правой панели программы 1С:Предприятие 8.
4. В случае если необходима консультация, подробно опишите свой вопрос.

При возникновении ошибки необходимо в электронном письме:

1. Описать последовательность действий, приводящих к ошибке.
2. Написать полный текст ошибки или прикрепить скриншот журнала регистрации, показывающий данную ошибку
3. Описать как, по Вашему мнению, должна правильно работать программа.

Разработчик ООО «Атлант ПРО» обеспечивает исправление ошибок, обнаруженных пользователями, в выпусках новых релизов расширения, но не гарантирует исполнения всех замечаний и предложений по развитию функционала расширения.

Обращение на линию поддержки по телефону:

При обращении на линию консультаций по телефону Вы должны находиться рядом с компьютером с запущенной программой (в противном случае оказание поддержки может быть технически невозможным) и быть готовы назвать релиз основной конфигурации и расширения, а также наименование организации.

Также быть готовым назвать контактный телефон и контактное лицо для связи, так как некоторые консультационные вопросы могут занять время.