

Коллеги, в данный момент наблюдаются некоторые проблемы с работой единого номера технической поддержки сервиса 1С-Отчетность по номеру 8-800-700-8668. Проблемы вызваны сбоями на магистральном уровне провайдера телефонии. Примерно 3% звонящих на данный номер вместо ответов некоторое время получали «Линия перегружена». Тем не менее, по состоянию на 13:00 (Мск) нашей службой поддержки обработано более 3300 звонков и обращений.

Сейчас, нами совместно с провайдером телефонии, проводятся работы над устранением сбоя, сейчас ситуация нормализована и все звонки из очереди принимаются.

К сожалению, вынуждены констатировать то, что расчетное количество операторов, которое мы заложили в эту сдачу оказалось недостаточным. Мы были не готовы к авральным причинам, возникшим дополнительно к основной штатной работе. Авральные причины, которые возникли в данный отчетный период следующие:

- 1) Сбои в работе каналов связи ряда ФНС крупнейших регионов РФ. Выражаются в том, что:
  - а) Отправленные пользователями отчеты не обрабатываются в срок. Данная причина вызывает множество звонков с запросами статусов своих отчетов.
  - б) Не обрабатываются, отправленные на регистрацию учетные записи новых абонентов.

Как бороться:

а) В случае наличия у пользователя подтверждения оператора отчет считается принятым, штрафные санкции к пользователю точно применяться не будут.

б) Если абонент приобрел ПО для сдачи за день до крайнего срока предоставления отчетов и теперь его учетная запись не регистрируется в ФНС, то существует 2 пути решения ситуации, не дожидаясь окончания регистрации:

- Сдача отчета электронно через уполномоченного представителя.

- Сдача на бумаге.

Региональные УФНС, в которых наблюдаются сбои:

45 - Курганская область,

31 - Белгородская область,

16 - Республика Татарстан,  
02 - Республика Башкортостан,  
05 - Республика Дагестан,  
66 - Свердловская область,  
77 - г. Москва.

2) Необновленные конфигурации пользователей. В конце 2013 года приняты изменения в законодательство, которые предусматривают замену показателя ОКАТО на ОКТМО, изменения же форм отчетности и другие изменения конфигураций с этим связанные, выпущены только в районе 14-16 января 2014 г. и не все пользователи еще успели обновиться. При этом отсутствие показателя в отчетах = недача данного отчета, вследствие этого мы получаем массу звонков с просьбой обновить конфигурацию, дабы данный показатель появился в формах. Обновлять конфигурации, как Вы понимаете мы не можем без участия франчайзи, подключившего клиента.

Как бороться: максимально обновлять конфигурации Вашим пользователям.

Еще раз приносим свои извинения за доставленные неудобства.

Просим Вас максимально донести до пользователей вышеуказанную информацию и принять меры по обновлению конфигураций у необновленных пользователей.

Также напоминаем Вам, что поддержка пользователей ведется не только по каналу телефонной связи, но и по каналу электронной почты, просим донести до клиентов также и эту информацию. Адрес для обращений - [1c@astralalog.ru](mailto:1c@astralalog.ru).

Просим указывать либо сразу вопрос, либо телефон и контактное лицо для перезвона, после направления письма, клиенту перезвонят в течение 30 минут - 1 часа.

С уважением, коллектив ЗАО «Калуга Астрал».