

Техническая поддержка

В разделе «Техническая поддержка» отображаются подразделы «База знаний» и «Заявки».

Разделы:

- [База знаний](#)
- [Заявки](#)
 - [Обращение](#)
 - [Заказ обратного звонка](#)

База знаний

В разделе «База знаний» вы найдете ответы на многие вопросы, связанные с использованием программных продуктов компании «Агент Плюс». База знаний содержит подробные инструкции по установке и конфигурации приложений, материалы по основам работы и функционалу программных продуктов компании «Агент Плюс», информации о методах внедрения модулей обмена, ответы на вопросы и рекомендации по оборудованию и многое другое. База знаний постоянно пополняется новыми материалами.

В базе знаний содержатся записи, которые Вы не найдете в документации к продуктам. Это ответы на самые часто задаваемые вопросы и рекомендации по работе с решениями из линейки программных продуктов компании «Агент Плюс», а также ссылки для скачивания дистрибутивов поддерживаемых продуктов.

Для поиска материалов следует ввести несколько символов или ключевых слов в поле поиска.

База знаний также доступна по адресу <https://kb.agentplus.online>. При переходе в базу знаний напрямую по этому адресу откроется окно авторизации, в котором потребуются ввести имя пользователя и пароль Личного кабинета.

По нажатию на ссылку «**Вернуться в ЛК**» осуществляется переход на сайт Личного кабинета.

База знаний

Выход

Вернуться в ЛК

Поиск

Найти

- Агент Плюс: Мобильная торговля
 - Вопросы по оборудованию
 - Обмен данными между "Агент Плюс" и учетной системой
 - Вопросы по обмену через "Агент Плюс СОД"
 - Вопросы по обмену через FTP-Сервер**
 - Печать
 - Примеры настройки функционала
 - Типовые ошибки при работе с "Агент Плюс: Мобильная торговля"
 - Функционал "Агент Плюс: Мобильная торговля"
- Агент Плюс: Управление дистрибуцией
- АМС Агент+1,5
- Модули обмена данными для 1С:Предприятие (7.7, 8.1, 8.2, 8.3)
- Общая информация
- Программная платформа "Агент Плюс 2.0"
- Система мониторинга мобильных сотрудников и объектов Map9
- Ссылки для скачивания

Главная > Агент Плюс: Мобильная торговля > Обмен данными между "Агент Плюс" и учетной системой > Вопросы по обмену через FTP-Сервер

Вопросы по обмену через FTP-Сервер

Обмен данными через FTP-сервер. Преимущества и требования

(Использовать для писем) Бесплатный доступ к FTP-серверу для организации обмена данными

Бесплатный доступ к FTP-серверу для организации обмена данными

Ошибка «Не удалось открыть файл-получатель»

Настройка в 1С обмена данными по FTP через прокси-сервер

При попытке отправить данные ошибка «Сервер не найден»

Особенности настройки FTP-обмена данными

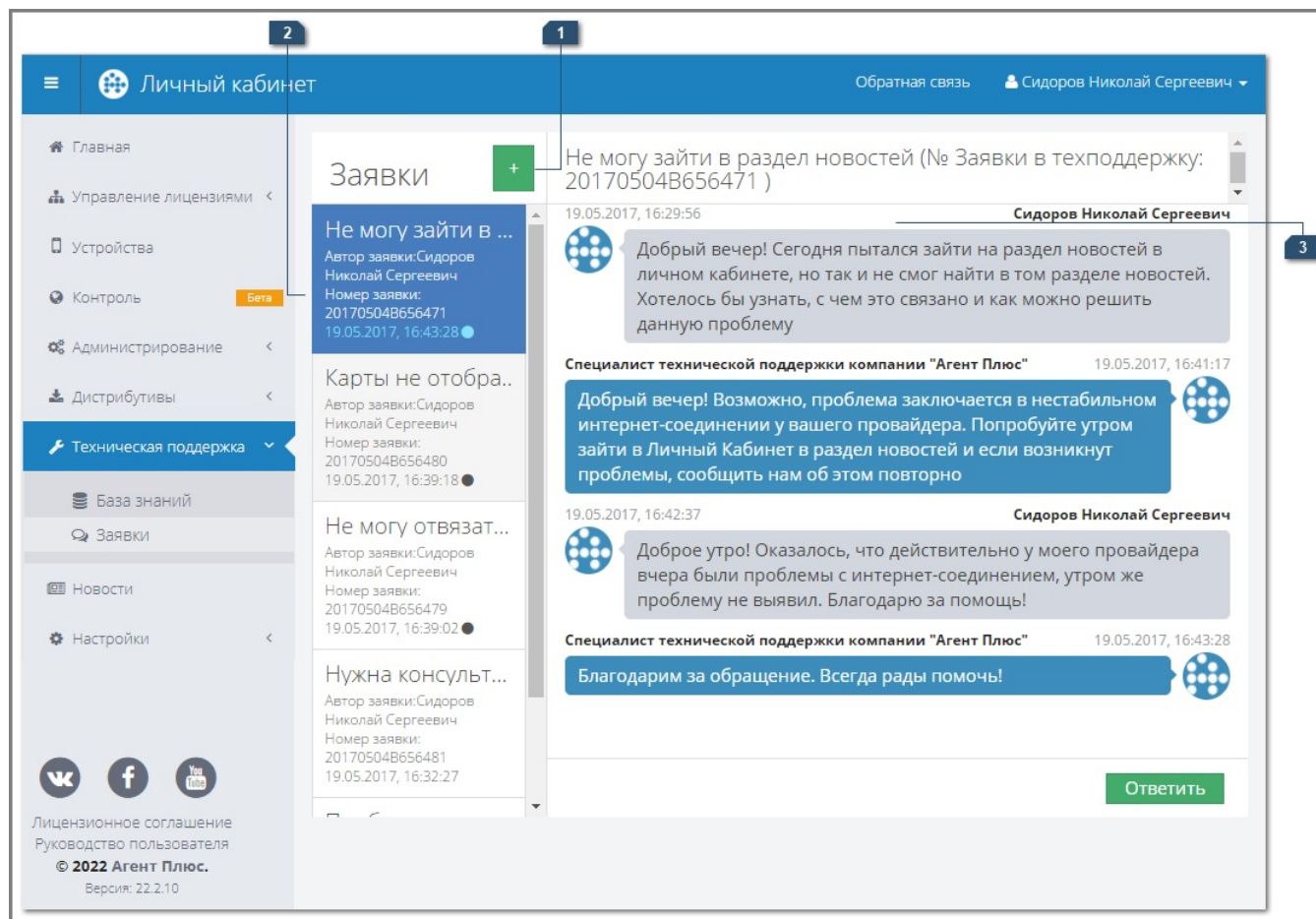
При загрузке данных по FTP приложение зависает или возникает ошибка с кодом 4




Советуем вам также воспользоваться новой [базой знаний](#). В ней публикуется вся актуальная информация про модуль и подключения к учетной системе 1С.

Заявки

В разделе «Техническая поддержка» на вкладке «Заявка» отображаются формы двух типов заявок, которые могут быть заполнены и отправлены на рассмотрение специалистов отдела технической поддержки: обращение и заказ обратного звонка.



1. Создание заявки или обращения. При нажатии на кнопку  открывается окно создания заявки в техническую поддержку. Создаваемая заявка может быть двух типов: обращение или заказ обратного звонка.
2. Список исходящих заявок. В левой части окна отображается список созданных заявок в техподдержку. Заявки, на которые был получен ответ от технической поддержки, отмечаются значком «●».
3. Окно диалога с техподдержкой. В окне отображается история сообщений по выбранной заявке. Сообщения клиента выделяются серым, а ответы специалиста технической поддержки — синим.

Обращение

Обращение
Заказ обратного звонка

ФИО
Иванов Иван Иванович

Адрес электронной почты
pochta@mail.ru

Тема
Тема письма

Описание
Описание вопроса или проблемы.

Выбрать файлы
Сценарий ...ибки.doc

* Максимальный размер передаваемых файлов не должен превышать 10 МБ

Отправить

На форме обращения необходимо заполнить следующие поля:

- **ФИО** — в поле необходимо указать фамилию, имя и отчество отправителя.
- **Адрес электронной почты** — в поле указывается адрес электронной почты, на который будет отправлено письмо с подтверждением принятия заявки в обработку.
- **Тема** — в поле указывается тема письма.
- **Описание** — в поле необходимо описать вопрос или проблему, являющуюся причиной оформления заявки.
- **Выбрать файлы** — для прикрепления файла к форме заявки необходимо нажать на кнопку «Выбрать файлы» и выбрать нужный файл. Во время загрузки вложения отображается сообщение «Идет загрузка», при этом кнопка

Отправить

будет недоступна до окончания загрузки.

Отправить

- По завершению заполнения заявки нажмите на кнопку **Отправить**. Если заполнены все обязательные поля, то отобразится уведомление об успешной отправке заявки. Максимальный срок рассмотрения заявки службой поддержки составляет два рабочих дня.

Заказ обратного звонка

Обращение Заказ обратного звонка

ФИО
Иванов Иван Иванович

Телефон
899876543211

Описание
Здесь вы можете оставить свой комментарий для обратной связи.

Желаемое время звонка

Часовой пояс (UTC+03:00) Москва, Санкт-Петербург, Волгоград

Время работы технической поддержки От 7:00 До 18:00 в указанном часовом поясе

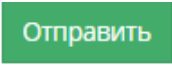
От 9:00 До 18:00

Отправить

На форме заказа обратного звонка необходимо заполнить следующие поля:

- **ФИО** — в поле необходимо указать фамилия, имя и отчество отправителя.
- **Телефон** — в поле необходимо указать номер телефона, на который поступит звонок от службы технической поддержки. Поле является обязательным для заполнения.
- **Описание** — в поле указывается описание к заявке.
- **Желаемое время звонка** — в полях указывается временной промежуток, удобный для получения ответного звонка от технической поддержки.

Часовой пояс — в поле выбирается часовой пояс, в котором указано желательное время получения ответного звонка. Время может быть указано как при помощи слайдера, так и в полях «От ...» и «До ...» из выпадающего списка.

По завершении заполнения заявки нужно нажать на кнопку , после чего пользователь будет уведомлен об успешном заказе обратного звонка специалиста.