

1С:Предприятие 8  
Расширение  
“АКАМ: Управление задолженностью”

Руководство пользователя

Москва

2023

Приобретая расширение “АКАМ: Управление задолженностью”,  
Вы тем самым даете согласие не допускать копирования программ  
и документации без письменного разрешения фирмы АКАМ.

ООО «АКАМ»  
г. Москва, шоссе Дмитровское, д. 9 стр.2  
этаж 4 пом. I ком. 54,54А  
тел. +7(495) 481-60-08  
e-mail: [sale@akam.ru](mailto:sale@akam.ru)  
URL: <http://www.akam.ru>

## Информация о технической поддержке

Телефон линии консультации: +7(495) 481-60-08.

Адрес электронной почты линии консультации: [support@akam.ru](mailto:support@akam.ru).

Режим работы: с 9.30 до 18.00 (мск).

Для устранения неисправностей расширения, выявленных в ходе его эксплуатации, рекомендуется обратиться в техническую поддержку компании разработчика (ООО "АКАМ"). Для этого необходимо отправить на почту [support@akam.ru](mailto:support@akam.ru) электронное письмо с указанием следующей информации:

- Название компании;
- Регистрационный номер программы 1С: CRM;
- Регистрационный номер расширения;
- Описание ошибки с указанием последовательности действий пользователя, которые привели к возникновению ошибки.

Информация о технической поддержке	3
1. Описание разработки	5
2. Подключение расширения “АКАМ: Управление задолженностью”	7
3. Работа с расширением “АКАМ: Управление задолженностью”	11
3.1. Начало работы	11
3.2. Мастер настройки запуска процессов	12
3.2.1 Настройка оповещений о платежах	13
3.2.2 Настройка процессов по работе с дебиторской задолженностью	15
3.2.3 Автоматизация процесса	17
3.3. Работа с документом Интерес	18
3.4. Взаимодействие расширения с судебным сервисом guard.arbitr	19
3.5. Доступ к судебному ресурсу kad.arbitr.ru из Интереса	20
3.6. Прикрепление файлов	21
4. Дополнительные настройки объектов системы	23
4.1. График платежей	23
4.2. Определение суммы долга	23
4.3. Настройка шаблонов писем	23
4.4. Создание Ролей исполнителей	24
4.5. Создание сценария взыскания задолженности	24
5. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации	24
6. Информация о совершенствовании расширения	24
7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки расширения	25

# 1. Описание разработки

Расширение “**АКАМ: Управление задолженностью**” предназначено для автоматизации работы с дебиторской задолженностью.

Решение помогает организовать эффективную работу и сократить время на анализ и проработку задолженностей клиентов.

## Основные возможности:

- автоматическая рассылка писем клиентам о планируемых и просроченных платежах;
- постановка поручений в системе ответственным сотрудникам по плановым и просроченным платежам клиентов;
- автоматический запуск процессов по работе с дебиторской задолженностью;
- настройка по ограничению выборки клиентов для рассылки и запуска процессов по отработке дебиторской задолженности по сегментам, организациям и сумме задолженности;
- печать претензии клиенту с автоматическим расчетом пеней по долгу;
- автоматическая привязка писем с сервиса GuardArbitr к Интересу.

В руководстве пользователя приведено описание внутренней структуры и порядка работы только расширения, предназначенного для автоматизации специфических процессов при управлении дебиторской задолженностью.

Расширение “**АКАМ: Управление задолженностью**” разработано в среде “1С:Предприятия 8.3”.

Расширение предназначено для конфигураций:

- “Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами”, ред. 3.1 (с релиза 3.1.26.14);
- “1С:Комплексная автоматизация”, ред. 2.5 (с релиза 2.5.12.95) с “1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА”, ред. 3.1;
- “1С:ERP Управление предприятием 2”, ред. 2.5 (с релиза 2.5.12.95) с “1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА”, ред. 3.1.

Расширение имеет назначение “Адаптация” и не требует внесения изменений в типовое решение.

Рекомендуемая к использованию версия платформы 1С:Предприятие 8.3 определяется функционалом расширяемой конфигурации - 8.3.22.1923 (и выше) в режиме совместимости 8.3.17.

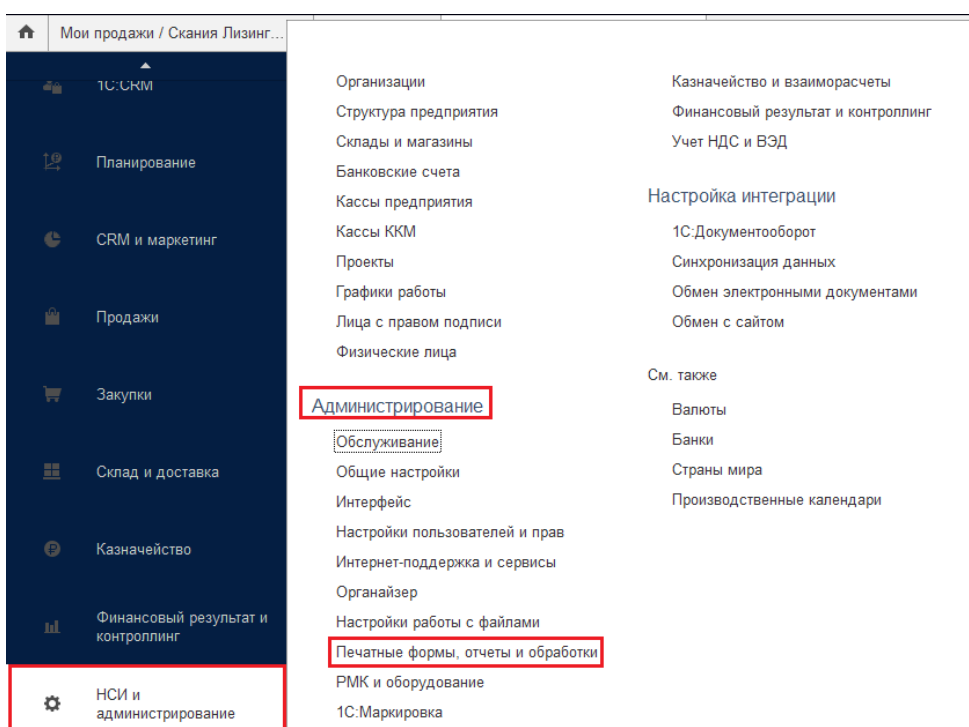
Код обработки полностью открыт.

Для работы в клиент-серверном варианте профиль безопасности должен разрешать следующие действия - полный доступ:

- к файловой системе сервера
- к объектам СОМ
- к внешним компонентам
- к внешним модулям
- к ресурсам интернет
- к привилегированному режиму
- к расширению прав доступа
- к расширению всех модулей.

## 2. Подключение расширения “АКАМ: Управление задолженностью”

1. Произведите загрузку расширения из почтового сообщения в директорию загрузки на диске.
2. Чтобы подключить расширение в 1С, прежде всего необходимо иметь права администратора или **Полные права**.
3. Перейдите в раздел **НСИ и администрирование** ⇒ **Администрирование** ⇒ **Печатные формы, отчеты и обработки**.



### 4. Далее перейдите в раздел **Расширения**.



#### Печатные формы, отчеты и обработки

Настройка печатных форм, вариантов отчетов, рассылок отчетов, дополнительных отчетов и обработок.

##### [Макеты печатных форм](#)

Настройка макетов печатных форм документов.

##### [Отчеты](#)

Администрирование списка всех вариантов отчетов, назначение ответственных и настройка видимости.

##### [Универсальный отчет](#)

Просмотр произвольных справочников, документов, регистров и т.д.

##### [Расширения](#)

Установка расширений: разделов, отчетов и обработок в дополнение к предусмотренным в программе.

##### [Дополнительные отчеты и обработки](#)

Использование внешних печатных форм, отчетов и обработок в дополнение к предусмотренным в программе.

##### [Подменю "Печать"](#)

Настройка видимости команд печати в формах.

##### [Рассылки отчетов](#)

Настройка списка рассылок отчетов, отправка по требованию или автоматически по расписанию.

##### [Настройка колонтитулов](#)

Установка номеров страниц, даты и других полей в колонтитулах отчетов при печати.

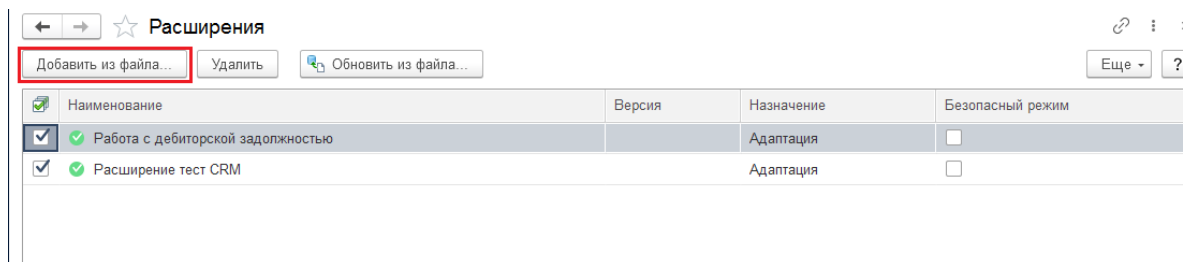
##### [Внешние компоненты](#)

Подключение внешних компонент сторонних поставщиков к программе.

##### [Дополнительные отчеты и обработки](#)

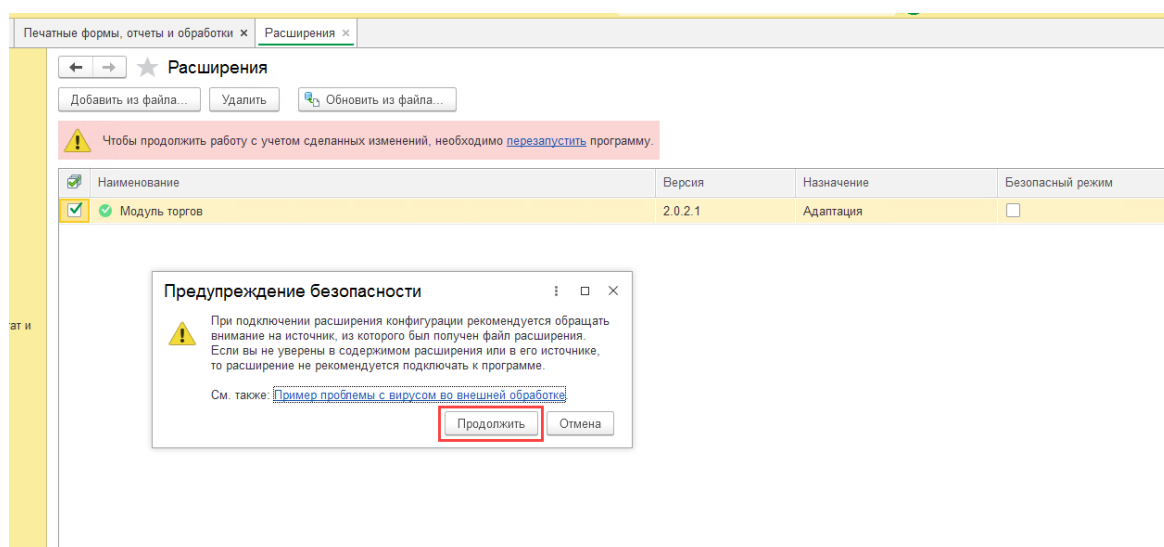
Подключение внешних печатных форм, отчетов и обработок в дополнение к предусмотренным в программе.

5. Будет открыт список, в котором можно управлять подключенными расширениями или подключить новое расширение.

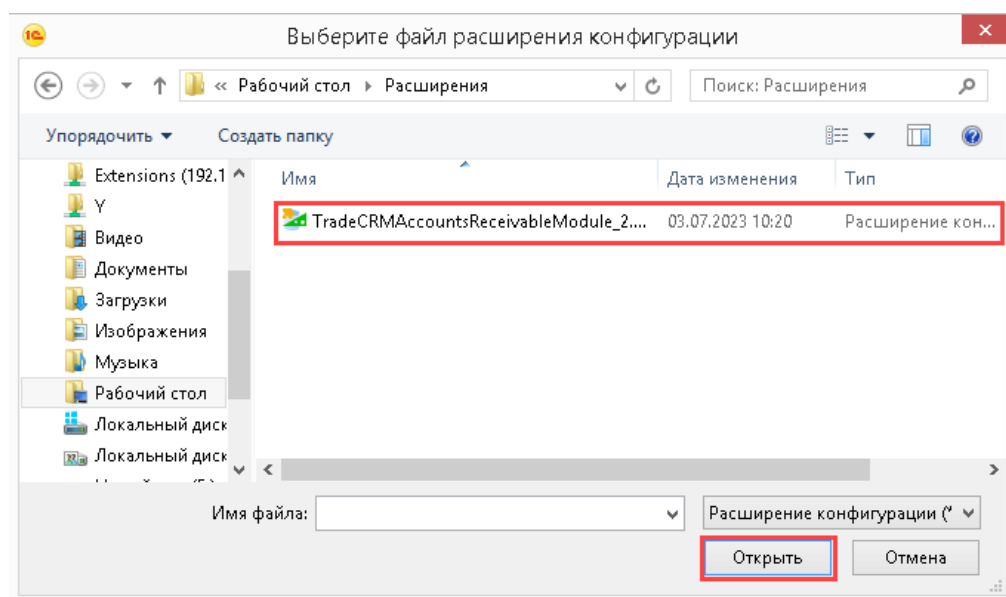


6. Нажмите кнопку **Добавить из файла**.

7. В появившемся окне **Предупреждение безопасности** нажмите **Продолжить**.

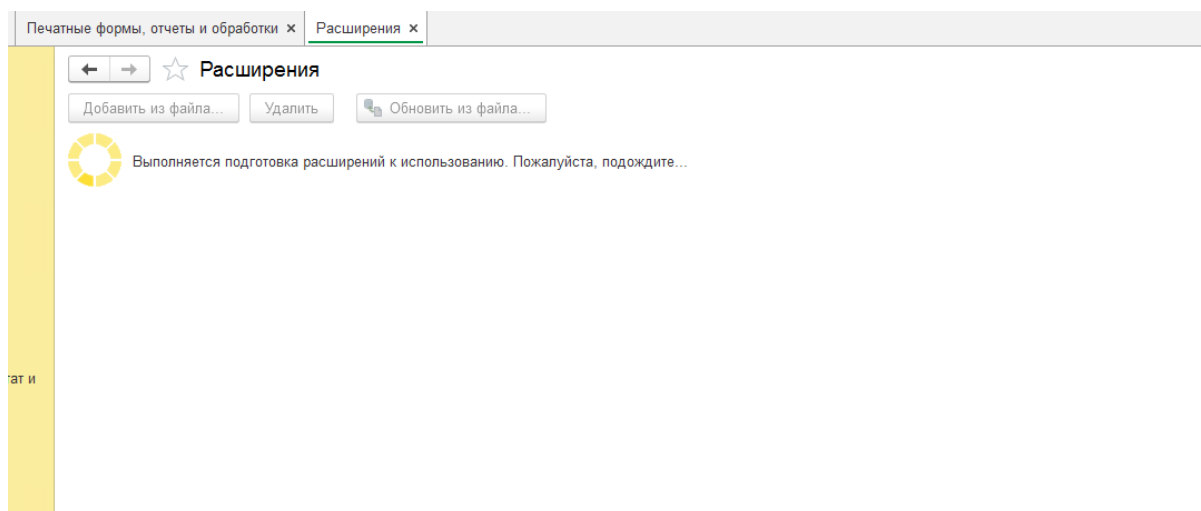


8. Выберите файл с расширением **\*.cfe** из директории, куда до этого Вы выполнили загрузку расширения и нажмите **Открыть**.

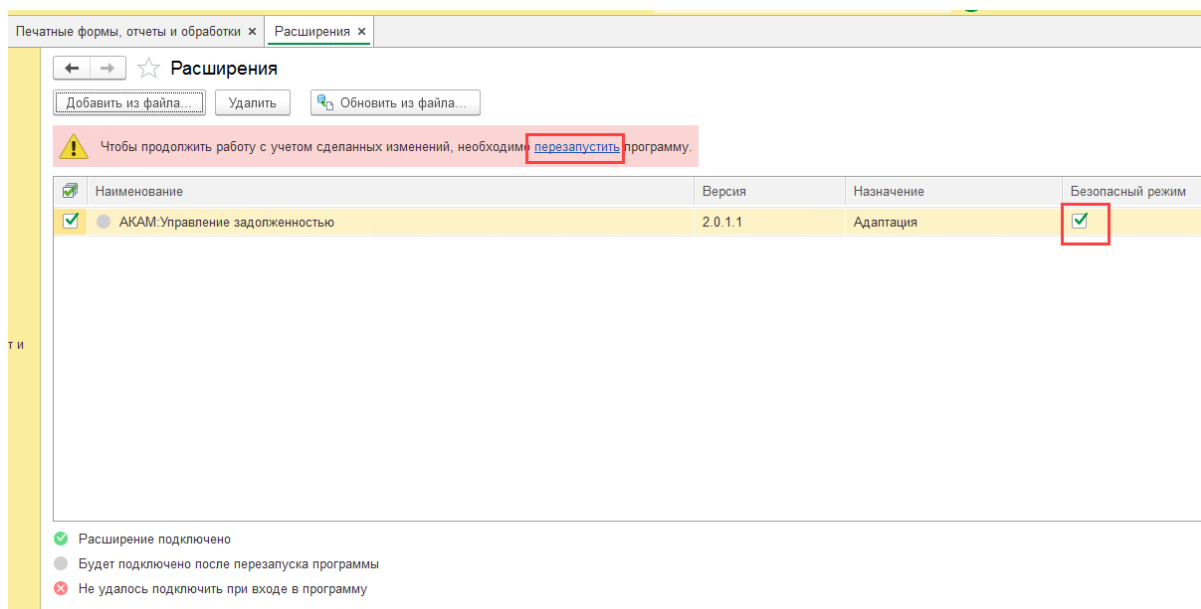




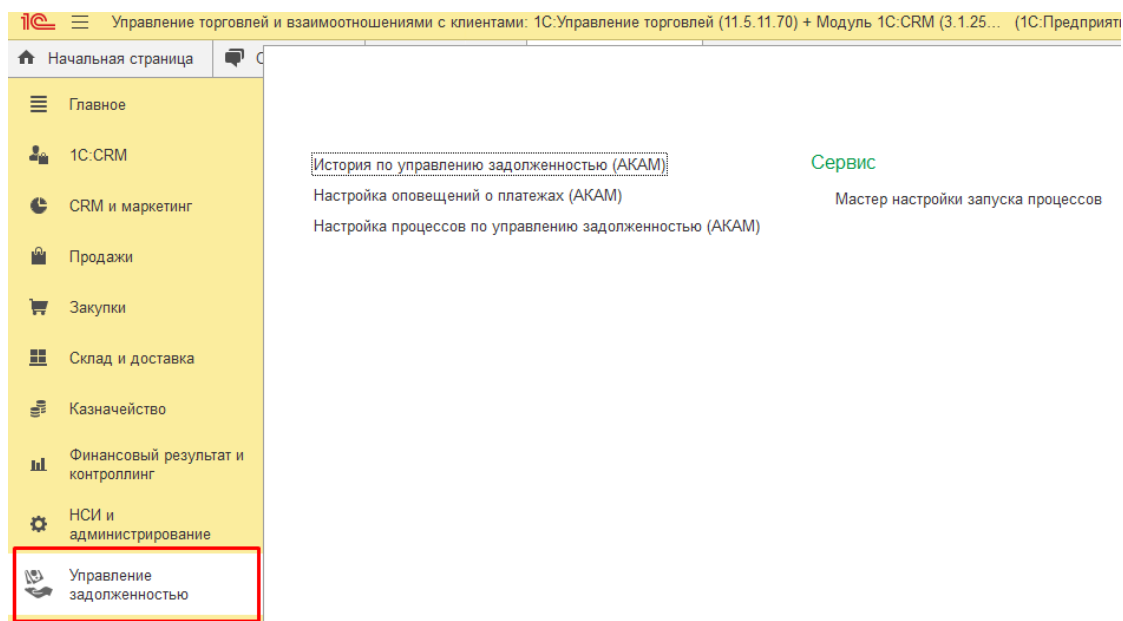
## 9. Дождитесь окончания процесса подготовки расширения к использованию.



## 10. Снимите отметку **Безопасный режим** и нажмите **перезапустить**.



После перезапуска программы новый раздел **Управление задолженностью** появится на панели разделов.



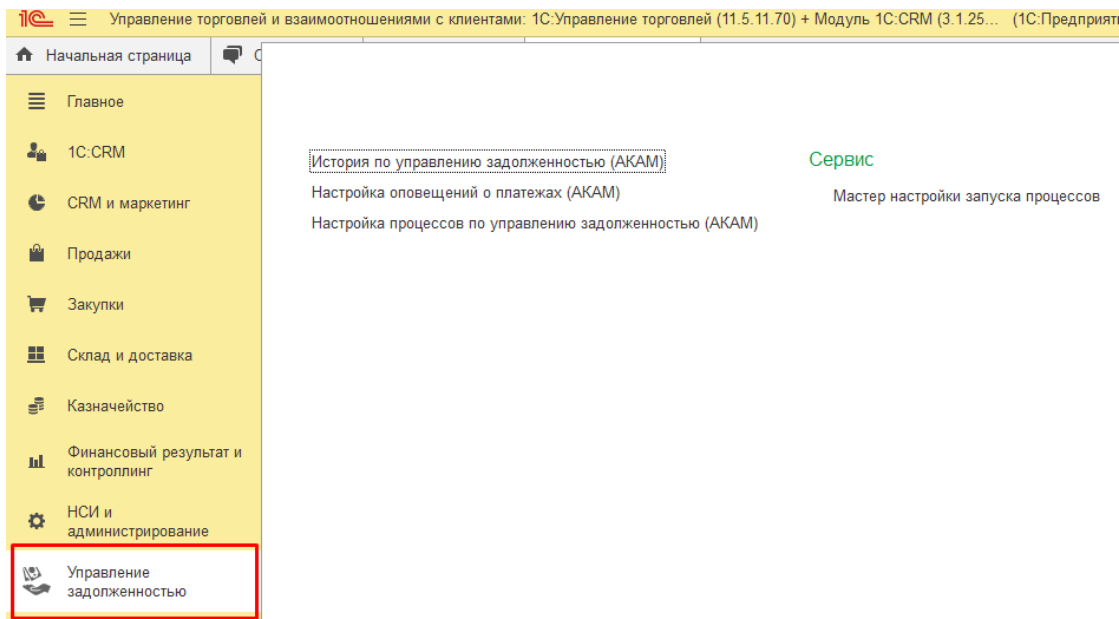
Вы можете начинать работать с новым функционалом.

При смене релиза расширяемой конфигурации работоспособность расширения обеспечивается путем предоставления пользователю новой версии по электронной почте [sale@akam.ru](mailto:sale@akam.ru).

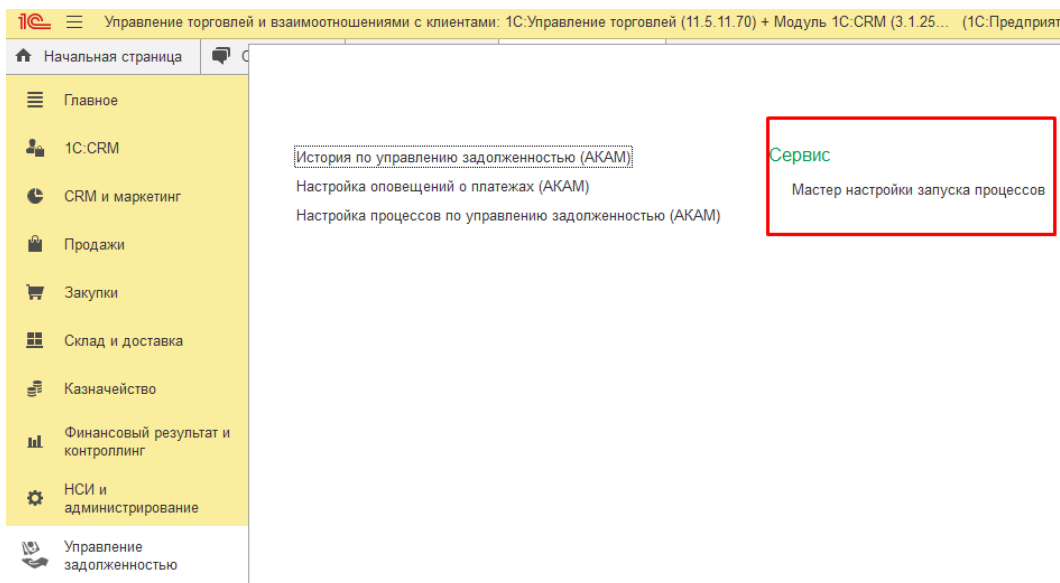
## 3. Работа с расширением “АКАМ: Управление задолженностью”

### 3.1. Начало работы

Для начала работы с расширением “АКАМ: Управление задолженностью” перейдите в соответствующий раздел.




После этого откроется окно, в котором находится **Мастер настройки запуска процессов**.



## 3.2. Мастер настройки запуска процессов

Расширение необходимо предварительно включить.

← → ☆ Мастер настройки запуска процессов

  Включить модуль "Управление задолженностью"

Сохранить настройки

### Настройка оповещений о платежах

Добавить вариант Удалить вариант

Вариант	Вид контактной и...	Роль контактного лица	Почта отправите...	Сегменты кли...	Ограничить общую сумму за
3091b166-5ec0-4246-9685-52f...	Электронная почта	Уведомления по платежам	akam.test@yan...	ХранилищеЗн...	
3df5dbe2-35b2-4de4-aba9-abc...	Электронная почта	Уведомления по платежам	akam.test@yan...	ХранилищеЗн...	
932dda9a-3a2d-49af-ba29-d16...	Электронная почта	Ответственные по проектам		ХранилищеЗн...	
c2a34cfd-c3c0-417d-9d41-493...	Электронная почта			ХранилищеЗн...	
eefce4ec-5361-48e1-82f9-015...	Электронная почта	Связь с общественностью		ХранилищеЗн...	

---

### Настройка процессов по управлению задолженностью

Добавить вариант Удалить вариант

Вариант	Сегменты клиентов	Ограничить общую сумму задолженности	Организации	Сценарий продаж
d1a8d4be-4f92-41bf-ab...	ХранилищеЗначения		ХранилищеЗначения	Дебиторка+Упрощенное ...
37333c14-8124-4d5a-b...	ХранилищеЗначения		ХранилищеЗначения	Дебиторка+Упрощенное ...

Через мастер настройки имеется возможность прописать условия отправки писем о планируемых и просроченных платежах (см. [п.3.2.1](#)), а также возможность запуска сценария по взысканию задолженности (см. [п.3.2.2](#)).

На этой же странице можно настроить размер ключевой ставки ЦБ РФ для расчета неустойки, а также опцию привязки электронных писем с сервиса <https://guard.arbitr.ru/>.

← →

### Настройка расчета пеней

Добавить ↑ ↓ Поиск (Ctrl+F) × Еще ▾

От	До	Ставка
09.03.2022	10.04.2022	20,00
11.04.2022	03.05.2022	17,00
04.05.2022	26.05.2022	14,00
27.05.2022	13.06.2022	11,00
14.06.2022	24.07.2022	9,50
25.07.2022	18.09.2022	8,00
19.09.2022	31.12.2023	7,50

[guard.arbitr.ru](https://guard.arbitr.ru/)  
Включить привязку писем с сервиса guard.arbitr.ru:

Учетная запись: akam.test@yandex.ru

### 3.2.1 Настройка оповещений о платежах

При нажатии кнопки **Добавить вариант** откроется окно настроек.

☆ Мастер настройки запуска процессов

Записать

Вид контактной информации: |

Вести процессы и долги: По партнеру По договору

Почта отправитель: |

Ограничить общую сумму задолженности:

Сумма задолженности: 0,00

Валюта: |

Плановый платеж Просроченный платеж

Количество дней: 0

Шаблон письма: |

Добавить ↑ ↓ Поиск (Ctrl+F) × Еще ▾

Роль

Для ответственных:

Количество дней: 0

В окне настроек заполните следующую информацию.

1. Вид контактной информации.

В поле **Вид контактной информации** выберите почту партнера или контактного лица партнера, на какую почту будут отправляться оповещения о платежах.

2. Процессы и долги можно вести по **партнеру** в целом, либо в разрезе **договоров**.

Вести процессы и долги:

По партнеру По договору

3. Для ограничения списка получателей рассылки или задания различных режимов рассылки в левой части формы выберите сегменты клиентов, а также список

организаций, по которым бюджет запущен процесс.

☆ Мастер настройки запуска процессов

Записать

Вид контактной информации: Электронная почта (Контактное лицо) | Вести процессы и долги: По партнеру | По договору

Роль контактного лица: Уведомления по платежам | Почта отправитель: akam.test@yandex.ru

Сегменты | Организации

Добавить | Поиск (Ctrl+F) | Еще

Ограничить общую сумму задолженности:

Сумма задолженности: 0,00

4. Обязательно укажите почту, с которой будут отправляться письма. Можно выбрать уже существующий адрес электронной почты, либо добавить новый.
5. При необходимости можно задать ограничение на рассылку уведомлений о плановых и просроченных платежах в зависимости от размера задолженности.
6. Для настройки рассылки писем по плановым платежам укажите количество рабочих дней до платежа.
7. Затем выберите соответствующий шаблон письма.

☆ Мастер настройки запуска процессов

Записать

Вид контактной информации: Электронная почта (Контактное лицо) | Вести процессы и долги: По партнеру | По договору

Роль контактного лица: Уведомления по платежам | Почта отправитель: akam.test@yandex.ru

Сегменты | Организации

Добавить | Поиск (Ctrl+F) | Еще

Сегмент: Резиденты РФ

Ограничить общую сумму задолженности:

Сумма задолженности: 100 000,00 | Валюта: RUB

Плановый платеж | Просроченный платеж

Количество дней: 1

Шаблон письма: Шаблон письма для оповещения о плановых платежах

Добавить

Роль

Шаблон письма о просроченном платеже  
Шаблон для не резидентов РФ о просроченном платеже  
Шаблон для не резидентов РФ уведомления о плановом платеже  
Шаблон письма для оповещения о плановых платежах

Показать все +

Более подробно про настройку шаблонов писем можно прочитать [п.4.3.](#) данного руководства пользователя.

8. В окне настроек **Мастера настройки запуска процессов** также есть возможность выбрать **роли исполнителей**, электронные почты исполнителей роли будут автоматом добавляться в копии писем.

Более подробно с порядком создания **Ролей исполнителей** вы можете ознакомиться в [п. 4.4.](#) данного руководства пользователя.

9. Для настройки оповещений о просроченных платежах необходимо перейти на вкладку **Просроченный платеж** в мастере настройки. Настройка шаблонов писем и ролей исполнителей производится также, как для плановых платежей.

10. Также имеется возможность оповещать ответственных сотрудников посредством **Поручений** в системе, для этого необходимо установить соответствующий флаг, указать количество дней и выбрать **роль исполнителя**.

### 3.2.2 Настройка процессов по работе с дебиторской задолженностью

Для осуществления настройки процессов по работе с дебиторской задолженностью предварительно создайте сценарий взыскания задолженности, как это описано в [п.4.5.](#) данного руководства пользователя.

Затем в окне **Мастера настройки запуска процесса** нажмите кнопку **Добавить вариант**.

Настройка процессов по управлению задолженностью

Добавить вариант    Удалить вариант

Вариант	Сегменты клиен...	Ограничить общую сумму задолженности	Организации	Сценарий продаж	Количество дней	Роль	По парт...
5c573аfa-0896-4...	ХранилищеЗна...		ХранилищеЗна...	Дебиторка+Упроц...	16	Ответственные по ...	По дого...

Далее откроется окно настройки запуска процессов.

☆ Мастер настройки запуска процессов

Записать

Сегменты Организации

Добавить ↑ ↓ Еще ▾

Сегмент

Вести процессы и долги: По партнеру По договору

Сценарий продаж: ▾

Ограничить общую сумму задолженности:

Сумма задолженности: 0,00

Валюта: ▾

Количество дней: 0

Роль: ▾

Для ограничения списка клиентов на вкладке **Сегменты** выберите сегменты клиентов, по которым должен быть запущен процесс.

На вкладке **Организации** аналогичным образом подбираются организации.

Также, как и при настройке оповещений о платежах, в данном окне настроек выбирается, каким образом будет вестись процесс: **По партнеру** или **По договору**.

Вести процессы и долги:

По партнеру

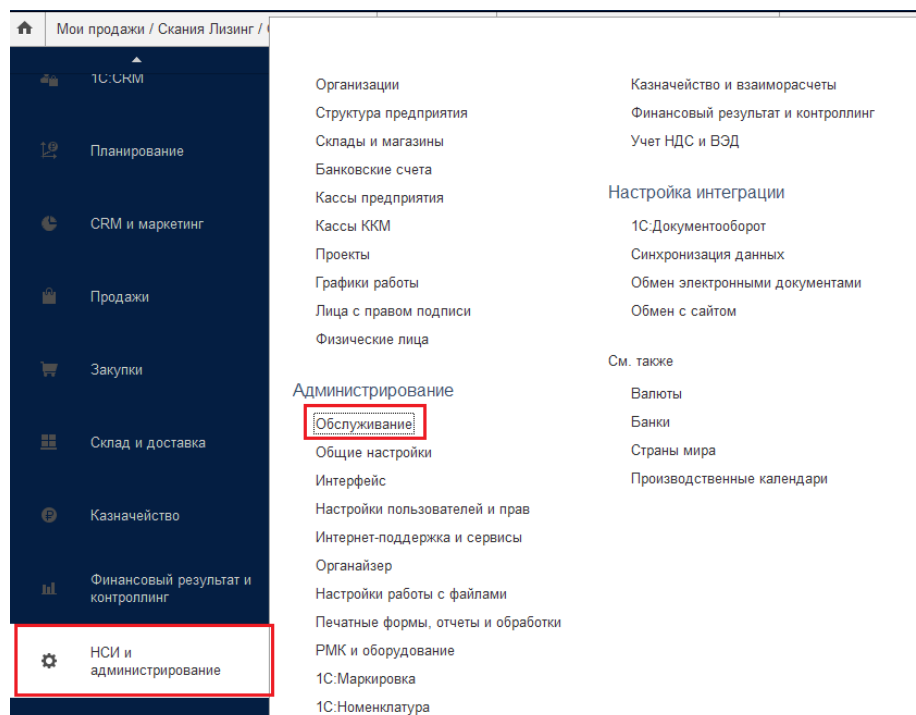
По договору

Далее выберите настроенный **Сценарий** взыскания задолженности, ограничьте общую сумму задолженности и укажите количество рабочих дней просрочки платежа, через которое будет запущен процесс работы с дебиторской задолженностью, а также **роль исполнителя**, который будет работать по данному процессу.



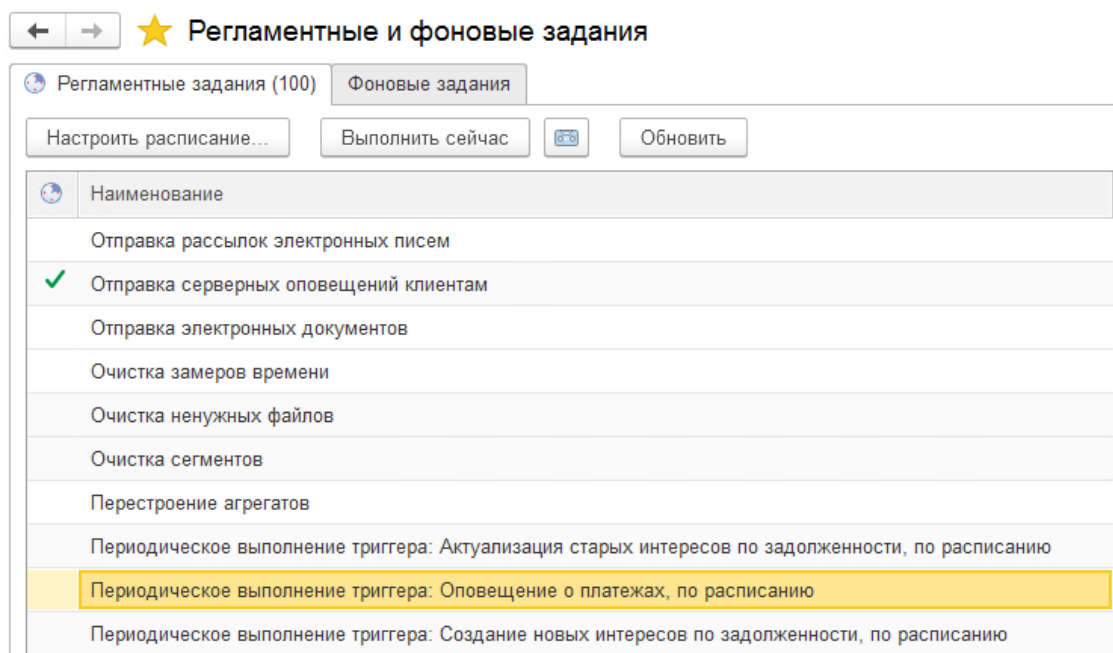
### 3.2.3 Автоматизация процесса

Когда вся первоначальная информация будет заполнена, для автоматизации процесса выполните настройку расписания, по которому будут выполняться регламентные задания по работе с дебиторской задолженностью.



Для этого перейдите в раздел **НСИ и администрирование** ⇒ **Обслуживание**.

Затем в появившемся окне откройте список **Регламентных операций** и перейдите по гиперссылке **Регламентные и фоновые задания**.



Выполните настройку следующих регламентных заданий:

- Периодическое выполнение триггера: Оповещение о платежах, по расписанию.
- Периодическое выполнение триггера: Оповещение о платежах, по расписанию.
- Периодическое выполнение триггера: Создание новых интересов по задолженности, по расписанию.
- Периодическое выполнение триггера: Актуализация старых интересов по задолженности, по расписанию.

### 3.3. Работа с документом Интерес

Если система найдет задолженность у клиента, соответствующего описанной выше настройке, то по данному клиенту в автоматическом режиме будет создан **Интерес**.

Интерес "Новая задолженность по клиенту ПРАГА" от 16.05.2023

Залпечено и закрыть | Должен нам: Нет | Продажи: Нет | Вероятность сделки: Нет | Создать | Печать | Последние взаимодействия: 15.05.2023 | Взять на контроль | Еще

Суд 1 инстанции → Следующие → Завершен успешно → Завершен неудачно

Результаты | Арбитраж | Документы

Тема: Новая задолженность по клиенту ПРАГА

Номер дела: A40-249130/2018

Исковая сумма: 2 000 000.00

Задолженность: 1 800 000.00 RUB

Ожидаемая дата продажи: 29.09.2024

Организация: Горный воздух | Ответственный: Кулакова Оксана

Клиент: ПРАГА

Телефон: Praga\_pochta@6346404@rambler.ru

ЮСПАРК Риски: Подробнее о проверке и мониторинге контрагентов

Меликджанян Елена Варосовна  
Директор | Уведомления по телеграмме: Praga\_pochta@6346404@rambler.ru

Наименование Суда: Арбитражный суд Саратовской области

Судья: Горбин Алексей Анатольевич

Помощник судьи:

Решение суда:

Примечание | Взаимодействие | Задача | Письмо | Файл | Еще

Введите текст.

Залпечено

2 Июня 22:17 Кулакова Оксана Подготовка и подача документов в Суд с Меликджанян Елена Варосовна  
Подготовка и подача документов в суд  
Сегодня

22:19 Кулакова Оксана Претензия с Меликджанян Елена Варосовна  
Претензия  
Договор и акты.odt | Претензия .odt  
Уведомл об отправке

22:17 Как Юрий Менсунвич Изменено поле "Состояние".  
Предыдущее значение "Претензия", новое значение "Суд 1 инстанции"

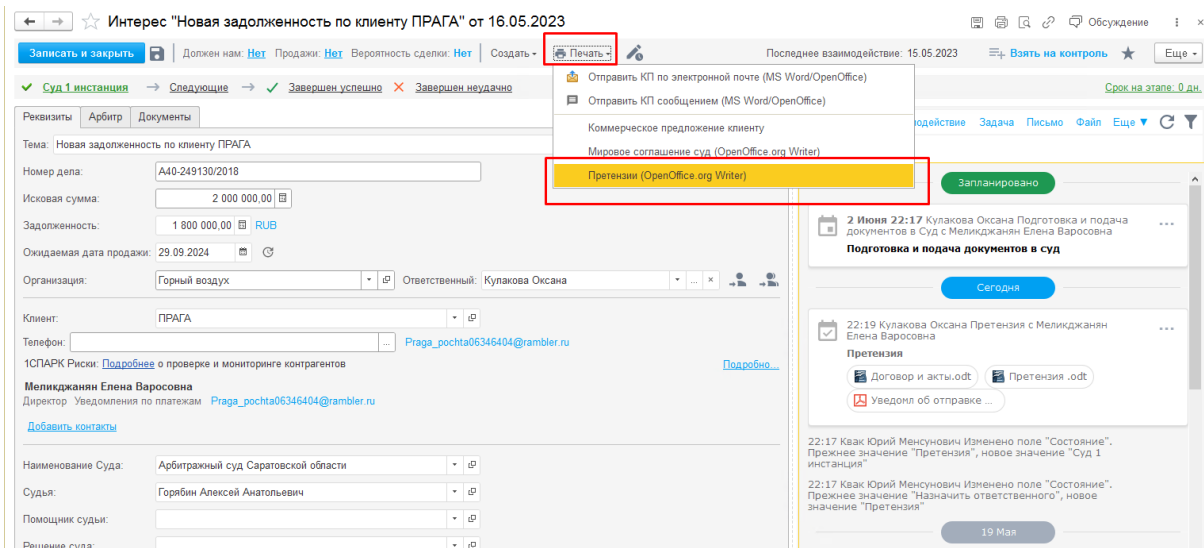
22:17 Как Юрий Менсунвич Изменено поле "Состояние".  
Предыдущее значение "Назначить ответственного", новое значение "Претензия"

10 Май

На форме **Интереса** отразится сумма задолженности. При каждом запуске соответствующих регламентных заданий сумма задолженности пересчитывается, поэтому на форме **Интереса** вы всегда будете видеть актуальную сумму долга.

Также в **Интересе** вы можете указать **Исковую сумму**, если на данного клиента отправлен иск.

Из **Интереса** есть возможность создания печатной формы **Претензии**. Для этого необходимо выполнить команду **Печать/Претензия**.



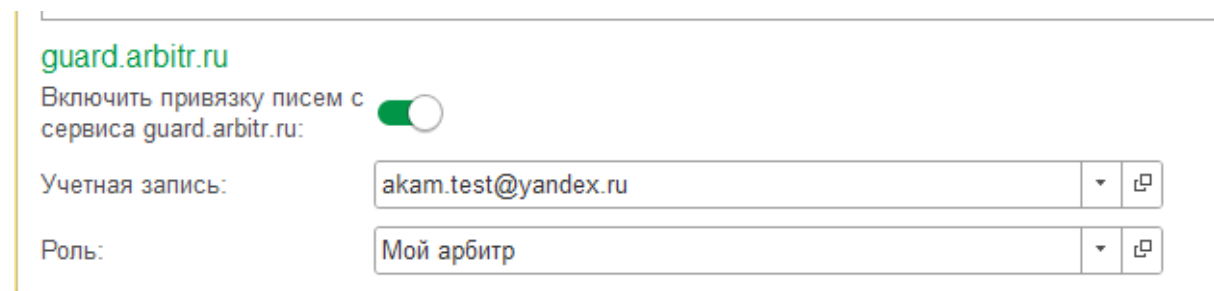
После чего будет создан текстовый файл претензии. В данном документе при расчете пеней применяется ст. 395 ГК РФ.

### 3.4. Взаимодействие расширения с судебным сервисом guard.arbitr

На сайте guard.arbitr есть возможность оформить подписку на обновление информация по судебному делу.

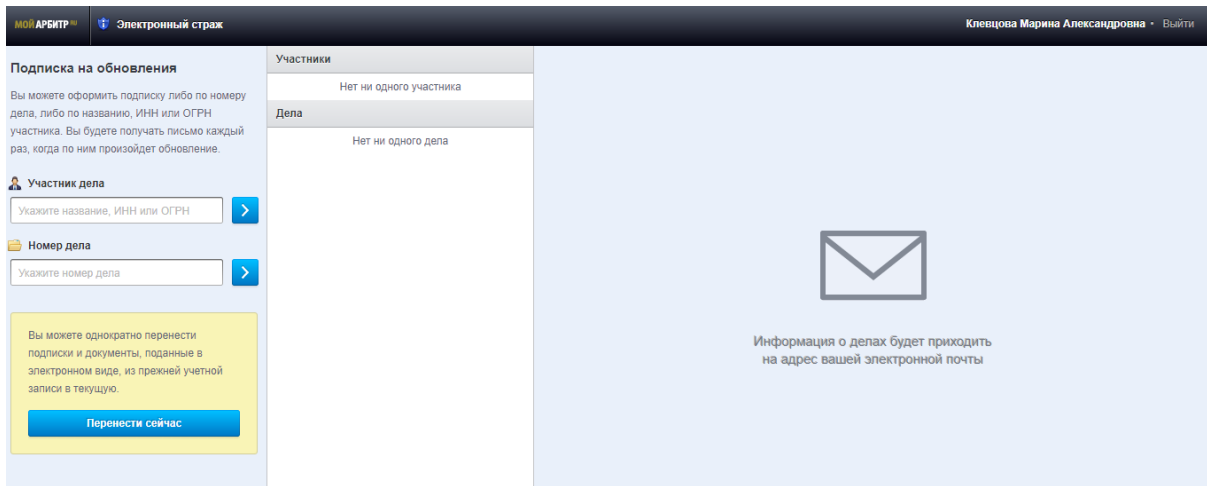
После подписки вы будете получать письмо каждый раз, когда по судебным делам произойдет обновление.

В системе необходимо включить опцию привязки писем. Для этого следует выполнить настройку с помощью **Мастера настройки запуска процессов**.



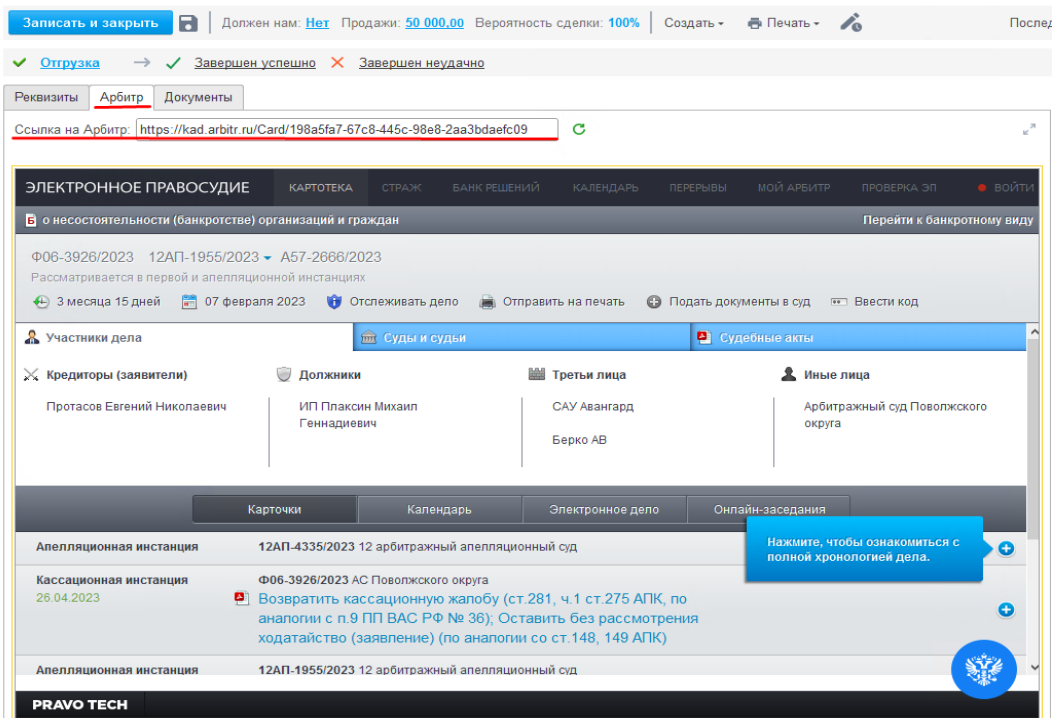
Если вы заполните поле **Номер дела** в **Интересе**, то когда на почту будут приходить письма с Guard Arbitr с таким же номером, они в автоматическом режиме будут связываться с данным **Интересом** и отображаться в его ленте.

Если клиент погасит задолженность, то **Интерес** будет автоматически завершен.



### 3.5. Доступ к судебному ресурсу [kad.arbitr.ru](https://kad.arbitr.ru) из Интереса

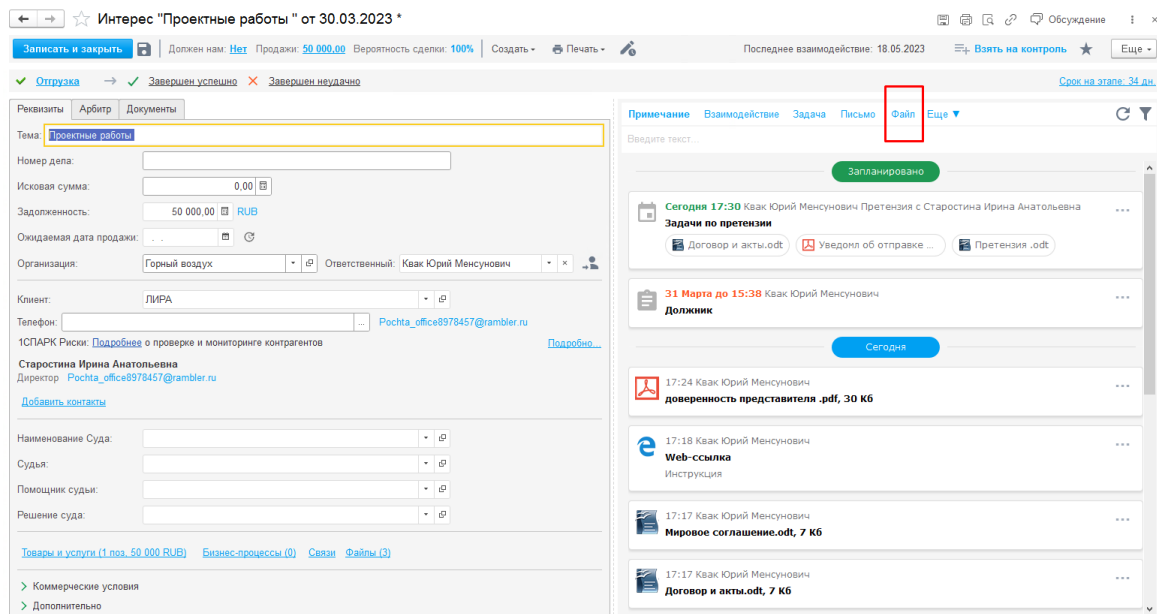
Доступ к судебному ресурсу <https://kad.arbitr.ru/> возможен прямо с формы **Интереса**. Для этого на закладке **Арбитр** нужно заполнить поле **Ссылка на Арбитр** ссылкой с сайта <https://kad.arbitr.ru/>.



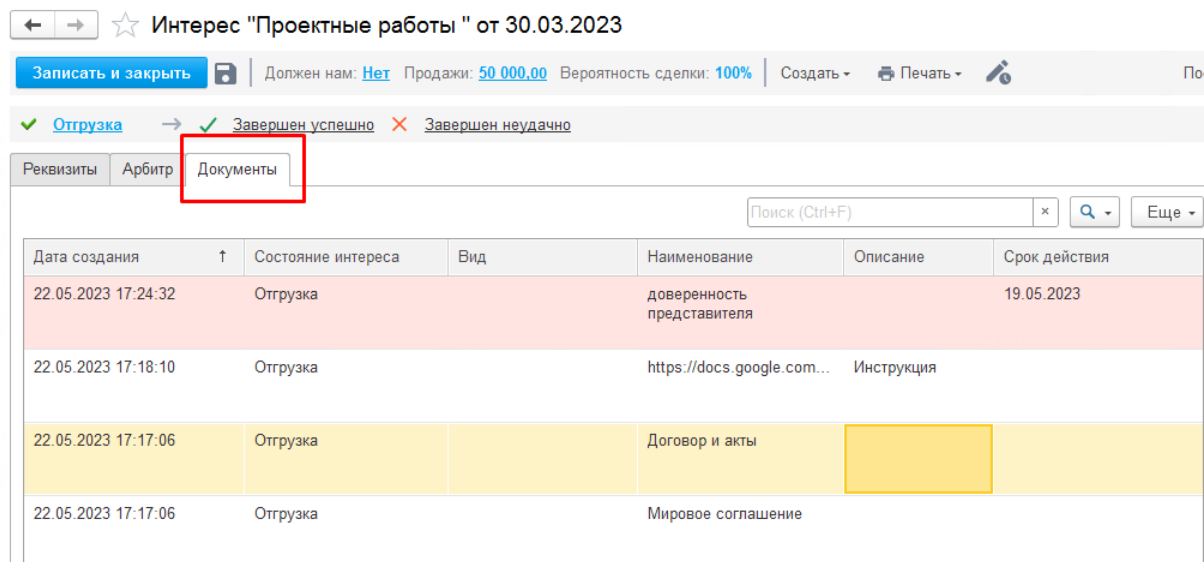
### 3.6. Прикрепление файлов

Существует возможность для работы с прикрепленными в **Интерес** документами.

Файлы и ссылки на файлы можно прикреплять прямо в ленте **Интереса**.



Все прикрепленные файлы отображаются на закладке **Документы**. Документы с истекшим сроком выделяются в списке красным.



Для повышения эффективности работы следует заполнить справочник шаблонов чек-листов: **1С:CRM** ⇒ **Клиенты и продажи** ⇒ **Шаблоны чек-листов**.

← → ★ Шаблоны чек-листов для взаимодействий

Создать



Наименование
— Апелляционное Постановление
— Апелляция упрощенное производство
— Жалоба на ССП
— Исполнение
— Кассационное Постановление
— Кассационное постановление ВС
— Кассация ВС
— Кассация регион
— Мировое соглашение
— Надзор ВС
— Надзорное постановление
— Подготовка и подача документов в Суд
— Претензия
— Решение суда упрощенное производство

При создании шаблона в каждой задаче есть возможность настроить обязательное исполнение задачи, обязательное наличие прикрепленного файла, а также вид прикрепляемого документа.

После заполнения справочника **Шаблоны чек-листов для взаимодействий** для создания **Взаимодействия** не нужно прописывать задачи, просто выберите нужный чек-лист из справочника.

## 4. Дополнительные настройки объектов системы

Настройки, приведенные в данном разделе руководства, не относятся к расширению “АКАМ: Управление задолженностью” и могут быть изменены разработчиками программ 1С. Описание настроек имеет справочный характер. Актуальную информацию по работе с продуктами 1С вы можете получить здесь: <http://www.1c.ru>, <https://1crm.ru/>

### 4.1. График платежей

График платежей указывается в типовых объектах 1С: Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами, таких как Договор с клиентом, Заказ клиента, Индивидуальное соглашение с клиентом, Реализация товаров и услуг.

Записать и закрыть | Записать | Сохранение с клиентом | Отчеты | Файлы

Основное | Условия продаж | Прочие условия | Уточнение цен по ценовым группам | Уточнение цен по товарам | Скидки (наценки) по этому соглашению

**Условия оплаты**

Требуется указание договора, порядок расчетов определяется в договоре  
 Договоры не используются, порядок расчетов:

Валюта взаиморасчетов: RUB  Оплата в иностранной валюте

Детализация расчетов: По заказам

График оплаты: |

Минимальная сумма заказа: VIP-клиенты

**Обеспечение и отгрузка**

Склад: |

Поставка: 0

Частота заказа: 0

Обеспечивать заказы обес  
 Возможна отгрузка без пе  
Создавать расходные ордера

**Ценообразование**

Валюта цен: USD  Цена включает НДС

Общий вид цен: | ?

[Прайс-лист](#)  
[История изменения цен](#)

Ограничивать ручные скидки

- VIP-клиенты
- Кредит
- Оплата наличными сразу
- Предоплата (любая)
- Предоплата безнал.
- Предоплата до отгрузки (резерв на 5 дней)
- Предоплата нал.
- Частичная предоплата

### 4.2. Определение суммы долга

Для определения суммы долга используется такая же логика расчета, как и в типовом отчете **Ведомость расчетов с клиентами**.

**Ведомость расчетов с клиентами**

Параметры: Период: 01.01.2023 - 31.12.2023  
Данные по расчетам. В валюте взаиморасчетов

Организация	Валюта взаиморасчетов	Начальный остаток	Увеличение	Уменьшение	Конечный остаток	Долг конечный
Клиент	Контрагент	Долг клиента	Наш долг	Долг клиента	Долг клиента	Наш долг
Торговый дом "Комплексный"	RUB	138 532,14	2 000 000,00		2 138 532,14	22 540,14
Global Trade Company GmbH	Global Trade Company GmbH		400 000,00		400 000,00	
Global Trade Company GmbH	Global Trade Company GmbH		500 000,00		500 000,00	
Global Trade Company GmbH	Global Trade Company GmbH		500 000,00		500 000,00	
Алхимов А.А.	Алхимов А.А.		100 000,00		100 000,00	
Алхимов А.А.	Алхимов А.А.		200 000,00		200 000,00	
Алхимов А.А.	Алхимов А.А.		300 000,00		300 000,00	
Бытовая техника	Бытовая техника	10 088,89			10 088,89	
Дальстрой	Дальстрой		7 831,80			7 831,80
ИнноТрейд	ИнноТрейд	128 443,25			128 443,25	14 708,34

### 4.3. Настройка шаблонов писем

Для настройки шаблонов писем, выполните команду **1С:CRM ⇒ Маркетинг ⇒ Рассылки электронных писем**. Затем:

- установите флаг: Использовать рассылки электронных писем;
- установите флаг: Не сохранять тексты писем рассылок;
- перейдите по гиперссылке: **Шаблоны e-mail рассылок** ⇒ **Добавить шаблон**;
- создайте шаблоны писем для плановых и просроченных платежей.

#### 4.4. Создание Ролей исполнителей

Для создания **Ролей** необходимо заполнить справочник **Роли исполнителей**. Войдите в раздел **1С:CRM** ⇒ **Бизнес-процессы** ⇒ **Роли исполнителей** ⇒ **Создать**. Создайте нужные Роли, и для каждой укажите список Исполнителей.

#### 4.5. Создание сценария взыскания задолженности

Для создания сценария взыскания задолженности перейдите выполните команду: **1С:CRM** ⇨ **Рабочий стол** ⇨ **Открыть настройку сценария** ⇨ **Создать новый сценарий** .

## 5. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации

Телефон линии консультации: +7(495) 481-60-08.

Адрес электронной почты линии консультации: [support@akam.ru](mailto:support@akam.ru).

Режим работы: с 9.30 до 18.00 (мск).

Для устранения неисправностей расширения, выявленных в ходе его эксплуатации, рекомендуется обратиться в техническую поддержку компании разработчика (ООО “АКАМ”). Для этого необходимо отправить на почту [support@akam.ru](mailto:support@akam.ru) электронное письмо с указанием следующей информации:

- Название компании;
- Регистрационный номер программы 1С: CRM;
- Регистрационный номер расширения;
- Описание ошибки с указанием последовательности действий пользователя, которые привели к возникновению ошибки.

## 6. Информация о совершенствовании расширения

Расширение “**АКАМ: Управление задолженностью**” регулярно развивается: в нем появляются новые функциональные возможности, оптимизируется работа имеющегося функционала, обновляется интерфейс.



Новые версии расширения регулярно рассылаются клиентам, имеющим подписку, по электронной почте.

Для обновления подключенного расширения необходимо ещё раз выполнить действия, описанные в пункте [2 “Подключение расширения “АКАМ: Управление задолженностью”](#) данного руководства пользователя.

Вы можете самостоятельно повлиять на совершенствование **“АКАМ: Управление задолженностью”**. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту [support@akam.ru](mailto:support@akam.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, добавлено в план разработки.

## **7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки расширения**

Обеспечение поддержки расширения осуществляется Заказчиком **“АКАМ: Управление задолженностью”** совместно с техподдержкой компании “АКАМ”. Для этого Заказчику рекомендуется иметь в штате сотрудников системного администратора.

Служба поддержки ООО “АКАМ” включает двух сотрудников для обеспечения гарантийного обслуживания, регулярной технической поддержки и модернизации расширения “АКАМ: Управление задолженностью”.