

УДК 004.62

Пусный Д.О.

*Магистрант кафедры прикладной
информатики и информационных технологий
Белгородский государственный научный
исследовательский университет*

Россия, г. Белгород

Научный руководитель – Зайцева Т.В.,

*к.т.н., доцент кафедры прикладной
информатики и информационных технологий
Белгородский государственный научный
исследовательский университет*

Россия, г. Белгород

АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

СОПРОВОЖДЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 1С:ЗУП

Аннотация: В статье приведена реализация процесса сопровождения информационной системы 1С: Зарплата и управление персоналом. Описаны стандартные проблемы со стороны пользователей, со стороны консультантов и предложен способ их решения.

Ключевые слова: сопровождение ИС, информационная система,

1С:Зарплата и управление персоналом

Pusny D.O.

**Magister of the Department of Applied
Computer Science and Information Technologies
Belgorod National Research University**

Russia, Belgorod

Scientific supervisor – T.V. Zaitseva, Ph.D., Associate

**Professor of the Department of Applied
Computer Science and Information Technologies**

Belgorod National Research University

Russia, Belgorod

**ANALYSIS OF THE CURRENT STATE OF THE INFORMATION
SYSTEM SUPPORT PROCESS 1C:SPM**

Abstract: The article describes the implementation of the 1C: Salary and Personnel Management information system maintenance process. It describes standard problems faced by users and consultants and provides solutions.

Keywords: maintenance of information systems, information system, 1C:Salary and Personnel Management.

Рассмотрим реализацию процесса сопровождения информационной системы 1С: Зарплата и управление персоналом на текущий момент. В организациях-разработчиках информационных систем решением вопросов конечного пользователя ИС занимаются консультанты. Каждый консультант закреплён за каким-то проектом и выполняет определённый спектр работ. Но основной задачей, стоящей перед всеми консультантами, является – выполнение заявок пользователей. У пользователей могут возникать проблемы разного рода. В таком случае они оставляют заявки в специальной системе и продолжают свою работу, пока сотрудники службы поддержки и программисты решают поставленную им задачу [1].

Одной из самых частых проблем, с которой сталкиваются консультанты, является незнание особенностей взаимодействия конкретного пользователя с программой. В таком случае проводится консультация пользователя. Это происходит одним из следующих способов: телефонный звонок или диалог в комментариях к заявке. В любом из этих случаев консультант передаёт пользователю инструкцию для решения возникшей у него проблемы.

Гораздо сложнее обстоят дела с проведением некоторых документов, связанных с кадровым, бухгалтерским и налоговым учётом. Даже опытные пользователи совершают ошибки при их проведении, из-за чего возникают

серьёзные отклонения в расчётах. А от них напрямую зависят зарплаты, налоги, отпускные и другие выплаты сотрудников. В таком случае самые опытные консультанты самостоятельно занимаются исправлением документов в контуре заказчика с учётом данных, предоставленных заявителем.

Также самыми частыми проблемами, которыми приходится заниматься консультантам, являются ошибки, связанные с работой самой программы. Так как заказчику чаще всего не хватает стандартных решений для выполнения поставленных задач, то ему предоставляется индивидуально доработанная версия. В такой программе могут встречаться конфликты доработок и стандартных решений, что выливается в некорректную работу сотрудников на стороне заказчика. Для исправления таких проблем консультантам требуется подключать программистов. Чтобы получить помощь программиста, консультанту требуется уже в другой системе зарегистрировать свою заявку (идею), в которой будет подробно описана возникшая у пользователя проблема с причинами её возникновения, а также предложены способы её решения.

Так как количество заявок, нацеленных на исправление самой программы, велико, то и программистов требуется соответствующее количество. Каждому из них нужно своё персонализированное рабочее место, поэтому каждому программисту выделяется его личная конфигурация базы данных, которая является одной из копий баз данных заказчика. Обойтись меньшим количеством баз невозможно, так как будут возникать конфликты сеансов в режиме 1С:Конфигуратор [2].

Похожая проблема возникает и у консультантов, но им всем достаточно нескольких актуальных баз, потому что они работают в режиме 1С:Предприятие, где предусмотрена поддержка нескольких сеансов.

После того, как разработчик выполнит поставленную перед ним задачу, консультант, в чьей зоне ответственности находится заявка

пользователя, приступает к тестированию реализованной идеи на конфигурации программиста. Если в ходе проверки выяснится, что остались какие-то ошибки или появились новые, то идея возвращается на доработку разработчику. Если никаких ошибок не было обнаружено и функционал работает исправно, то эта идея готовится к переносу на контур заказчика [3].

Реализация идей производится централизованно. Сначала собираются все реализованные заявки за определённый период, потом они переносятся на базу, копию которой будут переносить на контур заказчика после успешного тестирования. Важно отметить, что вышеописанные базы располагаются на контуре организаций и никак не пересекаются с базами из контура заказчика. Это обусловлено безопасностью и удобством использования.

Доступ к базам заказчика осуществляется через удалённый рабочий стол. Для его использования требуется не только знать адрес подключаемого компьютера, но и использовать специальное VPN соединение. Это соединение позволяет обезопасить канал связи между компьютерами обслуживающих сотрудников и серверами заказчиков, но при этом оно имеет ряд недостатков. В зависимости от предоставленного сертификата для подключения VPN проявляется ряд ограничений: отсутствие доступа в глобальный интернет и потеря связи с собственными серверами.

Первое ограничение не позволяет использовать браузеры для поиска необходимой информации по заявке и делает невозможной связь с разработчиками или другими консультантами.

Второе ограничение не даёт зайти в любые базы, хранящиеся на серверах обслуживающих предприятий. Это означает, что полностью пропадает возможность безопасно проверить работоспособность

собственного решения по заявке пользователя перед переносом её на контур заказчика.

Частое включение и отключение VPN соединения занимает существенную часть рабочего времени консультантов, потому что им постоянно нужно доносить информацию от пользователей разработчикам и обратно или заниматься самопроверкой на своём контуре.

С учетом проведенного анализа, решением, функционально заменяющим использование двух отдельных систем, находящихся в разных контурах и выполняющих одни и те же задачи, может выступить общедоступная система сопровождения принимаемых решений, которую и рекомендуется разработать.

Использованные источники:

1 1С:Зарплата и управление персоналом 8 [Электронный ресурс].
— URL: <https://v8.1c.ru/hrm/> (дата обращения 25.12.2025)

2 1С:Зарплата и управление персоналом. Сравнение версий [Электронный ресурс] — URL: <https://solutions.1c.ru/catalog/hrm/comparison> (дата обращения 25.12.2025)

3 1С:Зарплата и управление персоналом 8 [Электронный ресурс]
— URL: <https://1cfresh.com/solutions/hrm> (дата обращения 27.12.2025)