# База ответов: три инструкции и граница «не лечится»

Каждая инструкция — шаги проверки, признак успеха и то, что делать, если не помогло. Данные кейса сконструированы; структура и порядок шагов — рабочие.

| | |
|---|---|
| **Для чего** | снять с дежурного повторяющиеся обращения |
| **Сколько закрывает** | 113 обращений из 156 в кейсе |
| **Как принимается** | пользователь закрыл вопрос без второго письма |
| **Кто проверяет** | дежурный администратор раз в месяц |

## 1. 1С: не входит или «обновляется» бесконечно

| Шаг | Что проверяем | Признак |
|---|---|---|
| 1 | Версия платформы и клиента совпадают | в списке баз одна версия |
| 2 | Свободное место на диске и в профиле | не меньше 10 % |
| 3 | Сервер приложений отвечает | вход с тестового места проходит |
| 4 | Журнал регистрации за последний час | нет ошибок блокировок |
| 5 | Перезапуск клиента, не сервера | сеанс поднимается |

Если после пятого шага не помогло — это не клиентская проблема: заявка уходит в разбор с дампом и журналом, а не в переустановку «на всякий случай».

## 2. Почта: не приходит или не уходит

| Шаг | Что проверяем | Признак |
|---|---|---|
| 1 | Квота ящика | менее 90 % занято |
| 2 | Папка «Спам» и правила фильтрации | письма нет в правилах на удаление |
| 3 | Размер вложения | до лимита сервера |
| 4 | Отправка с другого клиента | письмо уходит — дело в клиенте |
| 5 | Журнал почтового сервера | есть запись о приёме или отказе |

## 3. Печать: задание уходит в пустоту

| Шаг | Что проверяем | Признак |
|---|---|---|
| 1 | Очередь печати на рабочем месте | заданий нет или есть застрявшее |
| 2 | Драйвер и версия | совпадает с моделью |
| 3 | Сеть до принтера | принтер отвечает на адрес |
| 4 | Тестовая страница с другого места | печатает — дело в рабочем месте |

## Что инструкцией не лечится

Права на папки и учётные записи, сертификаты ЭЦП, доступ в банк, восстановление удалённого файла и любая ситуация, где нужен доступ к чужой папке: там решение принимает человек с полномочиями. Такие обращения не уходят в базу — они уходят в список с ответственным.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.