

ЧЕРНОВИК — не отправлено клиентам. Тексты ответов утверждает и отправляет куратор (Мадина Ахмедова).

База типовых ответов (FAQ) — поддержка SAP Business One

Шесть частых обращений по SAP Business One: причины-гипотезы, что клиент проверяет сам, что попросить прислать, черновик ответа.

Статей: 6

Собрано: 2026-09-01

Статус: черновик

Язык: русский

Как выглядит у клиента. При входе клиент видит ошибку авторизации или подключения: неверный пользователь/пароль, «user is locked», ошибка соединения с сервером лицензий или с базой данных.

Возможные причины — гипотезы для куратора, позицию компании подтверждает человек

- Учётная запись заблокирована или пароль истёк (настройка политики паролей в базе).
особенность SAP / ошибка на стороне клиента — гипотеза
- Служба лицензий (SAP Business One License Manager) или служба SLD недоступна.
требует проверки — гипотеза
- Клиент подключается не к той компании/серверу после смены окружения. *ошибка на стороне клиента — гипотеза*
- Версия клиента SAP B1 на рабочей станции не совпадает с версией сервера после обновления. *требует проверки — гипотеза*
- Сетевой доступ: порт сервера недоступен, VPN не поднят, DNS не резолвит имя сервера.
ошибка на стороне клиента — гипотеза

Что клиент может проверить сам

1. Проверить, у скольких пользователей проблема: у одного или у всех — это сразу разделяет учётную запись и сервер.
2. Проверить точный текст ошибки на экране входа (сфотографировать или скопировать целиком).
3. Проверить, что в окне входа выбраны правильные сервер и компания (база данных).
4. Проверить доступность сервера с рабочей станции: ping имени сервера, доступность порта <УТОЧНИТЬ: порт сервера у этого клиента>.
5. Если работаете удалённо — проверить, что VPN подключён.
6. Проверить, что службы SAP Business One на сервере запущены (License Manager, SLD) — выполняет администратор клиента.
7. Попробовать вход под другой учётной записью на том же компьютере и под своей учётной записью на другом компьютере.

Что попросить прислать в поддержку

- Полный текст и скриншот ошибки (целиком, вместе с заголовком окна).
- Имя пользователя SAP B1 и название компании (базы), в которую выполняется вход.
- Один пользователь или все; с одного компьютера или со всех.
- Версия и патч-уровень клиента SAP B1 (Help → About).
- Когда работало в последний раз и что менялось перед этим (обновление, смена пароля, переезд сервера).

Черновик ответа клиенту

Здравствуйте, {имя}!

Обращение {номер} по входу в SAP Business One принято, разбираемся.

Чтобы ускорить диагностику, пришлите, пожалуйста:

- 1) скриншот с полным текстом ошибки;
- 2) имя пользователя и название компании (базы), в которую выполняется вход;
- 3) проблема у одного пользователя или у всех.

Параллельно попробуйте два быстрых шага: вход под этой же учётной записью с другого компьютера и вход под другой учётной записью с вашего. Результат этих двух проверок сразу сузит круг причин.

Держим обращение в работе, сообщим о результате.

{подпись}

Когда предложить эскалацию. Проблема у всех пользователей одновременно, или ошибка указывает на службу лицензий/базу данных — предложить куратору передать в разработку.

Источник: Общая справка по SAP Business One (вложений к задаче не было). Проверить на версии клиента.

Как выглядит у клиента. При попытке добавить или провести документ SAP B1 выдаёт ошибку и документ не сохраняется.

Возможные причины — гипотезы для куратора, позицию компании подтверждает человек

- Учётный период не открыт для даты документа или дата вне разрешённого диапазона.
особенность SAP — гипотеза
- Не заданы счета учёта в определении проводок (G/L Account Determination) или у номенклатурной группы. *ошибка на стороне клиента (настройка) — гипотеза*
- Недостаточно остатка на складе или заблокирована партия/серийный номер. *особенность SAP — гипотеза*
- Сработало пользовательское ограничение: approval procedure, transaction notification, пользовательская доработка. *требуется проверки — возможен баг доработки*
- Нумерация документов: закончилась серия нумерации или диапазон не открыт на текущий период. *ошибка на стороне клиента (настройка) — гипотеза*

Что клиент может проверить сам

1. Скопировать текст ошибки целиком — в SAP B1 в нём обычно указан конкретный объект (счёт, склад, серия, период).
2. Проверить дату документа и открытость учётного периода: Администрирование → Определение системы → Учётные периоды.
3. Проверить, что выбрана действующая серия нумерации и она не исчерпана.
4. Проверить наличие остатка по позиции на указанном складе.
5. Попробовать провести документ с одной строкой — если проходит, проблема в конкретной позиции.
6. Проверить, воспроизводится ли ошибка у другого пользователя с полными правами.

Что попросить прислать в поддержку

- Скриншот с полным текстом ошибки.
- Тип документа и его номер (или номер черновика), дата документа.
- Название компании (базы) и имя пользователя, у которого возникает ошибка.
- Позиция/строка, на которой возникает ошибка, если известна.
- Воспроизводится ли на других документах того же типа.

Черновик ответа клиенту

Здравствуйте, {имя}!

Обращение {номер} по проведению документа принято, разбираемся с причиной.

Пришлите, пожалуйста:

- 1) скриншот с полным текстом ошибки;
- 2) тип и номер документа, дату документа;
- 3) название базы и имя пользователя.

Если можно, проверьте на своей стороне два момента: открыт ли учётный период на дату документа и проходит ли документ с одной строкой. Это сразу покажет, дело в настройке периода или в конкретной позиции.

Обращение в работе, сообщим о результате.

{подпись}

Когда предложить эскалацию. Ошибка приходит из пользовательской доработки или транзакционного уведомления — предложить куратору передать в разработку с текстом ошибки и номером документа.

Источник: Общая справка по SAP Business One (вложений к задаче не было). Проверить на версии клиента.

Как выглядит у клиента. Документ не выводится на печать, печатается пустая страница, съезжает макет, либо предпросмотр выдаёт ошибку печатной формы.

Возможные причины — гипотезы для куратора, позицию компании подтверждает человек

- К типу документа не назначен макет по умолчанию или назначен макет другой серии/локализации. *ошибка на стороне клиента (настройка) — гипотеза*
- Для Crystal Reports не заданы или устарели параметры подключения к базе в макете. *требуется проверки — гипотеза*
- На рабочей станции не установлен или повреждён Crystal Reports runtime нужной разрядности. *ошибка на стороне клиента — гипотеза*
- Проблема принтера/драйвера или формата бумаги: печать уходит в очередь, но не выходит. *ошибка на стороне клиента — гипотеза*
- В доработанном макете есть поле, которого нет в текущей версии/структуре данных. *возможен баг доработки — гипотеза*

Что клиент может проверить сам

1. Проверить, повторяется ли ошибка при печати в PDF (печать в файл) — если PDF формируется, вопрос в принтере, а не в макете.
2. Проверить печать стандартного (системного) макета того же типа документа — если стандартный печатается, дело в доработанном макете.
3. Проверить, что макет назначен по умолчанию для нужной серии нумерации.
4. Проверить печать этого же документа у другого пользователя и с другого компьютера.
5. Проверить, печатаются ли другие типы документов.

Что попросить прислать в поддержку

- Скриншот ошибки или сам результат печати (пустая/съехавшая страница) в PDF.
- Тип и номер документа, название макета, который используется.
- Печатается ли стандартный макет и формируется ли PDF.
- У одного пользователя проблема или у всех.
- Название и модель принтера, если печать уходит на конкретное устройство.

Черновик ответа клиенту

Здравствуйте, {имя}!

Обращение {номер} по печати принято, разбираемся.

Пришлите, пожалуйста:

- 1) скриншот ошибки либо результат печати, сохранённый в PDF;
- 2) тип и номер документа и название используемого макета;
- 3) у одного пользователя проблема или у всех.

Две быстрые проверки на вашей стороне: печать этого документа в PDF и печать стандартным макетом. Если PDF формируется и стандартный макет печатается – круг причин сужается до конкретного макета или принтера.

Обращение в работе, сообщим о результате.

{подпись}

Когда предложить эскалацию. Ошибка воспроизводится на доработанном макете у всех пользователей — предложить куратору передать в разработку макет и пример документа.

Источник: Общая справка по SAP Business One (вложений к задаче не было). Проверить на версии клиента.

Как выглядит у клиента. Пользователь не видит пункт меню, форму или отчёт, либо получает сообщение о недостатке полномочий при открытии объекта.

Возможные причины — гипотезы для куратора, позицию компании подтверждает человек

- В General Authorizations у пользователя нет прав на объект или стоит «Только чтение». *ошибка на стороне клиента (настройка) — гипотеза*
- Ограничения на уровне данных: авторизация по складам, филиалам, группам бизнес-партнёров. *особенность SAP — гипотеза*
- Пользователю не назначена лицензия нужного типа — часть функций скрыта именно по лицензии, а не по правам. *особенность SAP — гипотеза*
- Права выданы, но пользователь не перезашёл в систему. *ошибка на стороне клиента — гипотеза*
- Права на пользовательские объекты доработки заданы отдельно и не выданы вместе с основными. *требуется проверки — гипотеза*

Что клиент может проверить сам

1. Уточнить точное название формы/отчёта и путь в меню, к которому нет доступа.
2. Проверить у администратора клиента: Администрирование → Система инициализации → Полномочия → Общие полномочия — есть ли объект и какой уровень доступа.
3. Проверить тип назначенной пользователю лицензии.
4. После выдачи прав — выйти из SAP B1 и зайти заново.
5. Сравнить с пользователем, у которого доступ работает: какая разница в полномочиях.

Что попросить прислать в поддержку

- Имя пользователя SAP B1 и название базы.
- Точный путь в меню и название объекта, к которому нужен доступ.
- Скриншот сообщения о недостатке полномочий.
- Кто из пользователей выступает эталоном (у кого доступ работает как нужно).
- <УТОЧНИТЬ: кто у клиента согласует выдачу прав> — изменение полномочий выполняется только по согласованию с ним.

Черновик ответа клиенту

Здравствуйте, {имя}!

Обращение {номер} по правам доступа принято.

Чтобы точно настроить доступ, пришлите, пожалуйста:

- 1) имя пользователя SAP B1 и название базы;
- 2) точный путь в меню и название формы или отчёта;
- 3) скриншот сообщения, которое видит пользователь.

Отдельно уточните, кто с вашей стороны согласует изменение прав – расширение полномочий выполняем только по подтверждению от него.

Обращение в работе, сообщим о результате.

{подпись}

Когда предложить эскалацию. Запрошено расширение прав без согласования ответственного у клиента — предложить куратору сначала получить подтверждение от клиента.

Источник: Общая справка по SAP Business One (вложений к задаче не было). Проверить на версии клиента.

Как выглядит у клиента. Отчёт формируется долго, форма открывается с задержкой или клиент SAP B1 «подвисает» на определённой операции.

Возможные причины — гипотезы для куратора, позицию компании подтверждает человек

- Слишком широкий период или отсутствие отбора в параметрах отчёта — выборка охватывает всю базу. *особенность SAP / ошибка на стороне клиента — гипотеза*
- Пользовательский запрос или доработанный отчёт без нужных индексов и фильтров. *возможен баг доработки — гипотеза*
- Нагрузка на сервер базы данных в момент запуска (регламентные операции месяца, пересчёт, резервное копирование). *требует проверки — гипотеза*
- Канал связи до сервера: удалённое подключение, VPN, тонкий клиент. *ошибка на стороне клиента — гипотеза*
- Ресурсы сервера или рабочей станции ниже требований для текущего объёма данных. *требует проверки — гипотеза*

Что клиент может проверить сам

1. Замерить время: сколько секунд/минут выполняется операция — точная цифра важнее слова «долго».
2. Проверить, воспроизводится ли задержка на узком периоде (например, один день) и с фильтром по одному подразделению.
3. Проверить, медленно у одного пользователя или у всех, в конкретное время суток или постоянно.
4. Проверить, медленно только этот отчёт или и стандартные формы тоже.
5. Проверить, менялся ли объём данных или настройки перед появлением задержки.

Что попросить прислать в поддержку

- Название отчёта/формы и точные параметры запуска (период, фильтры).
- Замеренное время выполнения и с чем сравниваете (как было раньше).
- У одного пользователя или у всех; в какое время суток.
- Название базы и версия клиента SAP B1.
- <УТОЧНИТЬ: характеристики сервера БД у этого клиента> — если известны.

Черновик ответа клиенту

Здравствуйте, <имя>!

Обращение <номер> по скорости работы отчёта принято, разбираемся.

Пришлите, пожалуйста:

- 1) название отчёта и точные параметры запуска (период, фильтры);
- 2) замеренное время выполнения – в секундах или минутах;
- 3) медленно у одного пользователя или у всех и в какое время суток.

Попробуйте также запустить тот же отчёт за короткий период с одним фильтром: если на узкой выборке скорость нормальная, причина в объёме выборки, и это уже конкретное направление для настройки.

Обращение в работе, сообщим о результате.

<подпись>

Когда предложить эскалацию. Задержка воспроизводится у всех пользователей и на стандартных формах — предложить куратору передать в разработку с замерами и параметрами запуска.

Источник: Общая справка по SAP Business One (вложений к задаче не было). Проверить на версии клиента.

Как выглядит у клиента. Система сообщает об истечении или отсутствии лицензии, часть функций недоступна, либо не хватает свободных лицензий на пользователей.

Возможные причины — гипотезы для куратора, позицию компании подтверждает человек

- Срок действия установленного лицензионного файла истёк. *особенность SAP — гипотеза*
- Лицензии есть, но не назначены конкретным пользователям в License Administration. *ошибка на стороне клиента (настройка) — гипотеза*
- Сменился hardware key сервера (переезд, замена железа, новая виртуальная машина) — прежний файл больше не подходит. *особенность SAP — гипотеза*
- Все лицензии заняты активными сессиями пользователей. *ошибка на стороне клиента — гипотеза*
- Служба License Manager недоступна или указана не та в настройках клиента. *требует проверки — гипотеза*

Что клиент может проверить сам

1. Проверить текущий статус: Администрирование → Лицензия → Администрирование лицензий — какие лицензии есть, кому назначены, до какой даты действуют.
2. Проверить, назначена ли пользователю лицензия нужного типа.
3. Проверить, не заняты ли все лицензии активными сессиями.
4. Проверить hardware key сервера и совпадает ли он с тем, на который выпущен файл лицензии.
5. Проверить, что служба SAP Business One License Manager запущена.

Что попросить прислать в поддержку

- Скриншот экрана администрирования лицензий (состав и даты).
- Hardware key сервера.
- Имена пользователей, которым нужен доступ, и требуемый тип лицензии.
- Название базы и версия SAP B1.
- <УТОЧНИТЬ: кто со стороны клиента отвечает за лицензионный договор>.

Черновик ответа клиенту

Здравствуйте, {имя}!

Обращение {номер} по лицензии принято.

Пришлите, пожалуйста:

- 1) скриншот экрана администрирования лицензий (состав и даты действия);
- 2) hardware key сервера;
- 3) список пользователей, которым нужен доступ, и требуемый тип лицензии.

Заодно проверьте, назначены ли имеющиеся лицензии конкретным пользователям — часть таких обращений снимается назначением уже имеющихся лицензий.

Вопросы состава и продления лицензий ведёт {УТОЧНИТЬ: ответственный со стороны нашей компании} — передадим обращение по адресу и сообщим о результате.

{подпись}

Когда предложить эскалацию. Требуется продление, докупка или изменение состава лицензий — это вне технической поддержки: решение и любые условия подтверждает куратор.

В этой теме особенно легко нарушить запреты: в черновике нет ни сумм, ни сроков продления, ни обещаний выпустить лицензию. Всё, что касается оплаты и состава лицензий, идёт через куратора.

Источник: Общая справка по SAP Business One (вложений к задаче не было). Проверить на версии клиента.

Правила, по которым написаны все ответы

- Ни в одном ответе нет сроков, дат и слов «сегодня/завтра/до конца недели».
- Нет цен, скидок, компенсаций и бесплатных часов.
- Нет признания вины и обещаний исправить: причина — гипотеза до подтверждения человеком.
- Нет обещаний будущих версий и новых функций.
- Нет юридических формулировок и ссылок на договор.
- Ни один шаблон не закрывает обращение и не понижает приоритет.
- Отправляет клиенту человек — это черновики.

Данные и допущения. Вложений к задаче не было (./input пуст). Тексты собраны как общая справка по SAP Business One и подлежат проверке на конкретной версии и конфигурации клиента. Клиентских данных, номеров тикетов и статистики обращений в базе нет.

Места, где нужен факт от куратора или клиента, помечены в тексте как {УТОЧНИТЬ: ...}. Сроки реакции и решения (SLA) в базе намеренно отсутствуют: они не заданы и подставляются человеком.

Внутренний материал технической поддержки. Публикация клиентам — после утверждения куратором.