



Решения «1С-Битрикс»
для государственных организаций

«1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации»

Руководство по продукту





Содержание

<u>Введение</u>	3
<u>Внедрение продукта «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации»</u>	4
<u>Отличия продукта «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации» от базовой РЕДАКЦИИ</u>	<u>4</u>
<u>СЕРВИС «ПЛАНИРОВАНИЕ»</u>	<u>5</u>
<u>Общая информация</u>	<u>5</u>
<u>Справочники планирования</u>	<u>6</u>
<u>Создание плана</u>	<u>7</u>
<u>Печать отчета</u>	<u>7</u>
<u>Открыть как RTF</u>	<u>7</u>
<u>Утверждение плана</u>	<u>7</u>
<u>ПУБЛИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ</u>	<u>8</u>
<u>НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ</u>	<u>8</u>
<u>ПУБЛИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ</u>	<u>9</u>
<u>ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ</u>	<u>12</u>
<u>ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПОРТАЛА</u>	<u>13</u>
1. <u>Создание рабочей группы по внедрению портала</u>	<u>13</u>
2. <u>Установка портала и базовая настройка</u>	<u>13</u>
3. <u>Тестовая эксплуатация</u>	<u>13</u>
4. <u>Подготовка «Положения о портале» и «Регламента портала»</u>	<u>13</u>
5. <u>Презентация портала и обучение сотрудников</u>	<u>14</u>
<u>УСТАНОВКА «1С-БИТРИКС: ВНУТРЕННИЙ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»</u>	<u>15</u>
<u>Мастер создания сайта</u>	<u>15</u>
<u>Второй шаг мастера создания сайта</u>	<u>16</u>
<u>Третий шаг мастера создания сайта</u>	<u>17</u>
<u>Четвертый шаг мастера создания сайта</u>	<u>18</u>
<u>Настройка интеграции с «Официальным сайтом государственной организации»</u>	<u>20</u>
<u>Обработка обращений граждан</u>	<u>21</u>
<u>Заключение</u>	22



Введение

Данное руководство предназначено для пользователей продукта «**1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации**». В документе рассматриваются процедура установки продукта; рекомендуемые мероприятия по внедрению продукта, а также дополнительные возможности продукта по сравнению с базовым продуктом «1С-Битрикс: Корпоративный портал». В документе не затрагиваются вопросы, изложенные в документации на продукт «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Перед изучением данного руководства рекомендуется изучить следующие руководства:

- [Руководство по установке «1С-Битрикс: Корпоративный портал»](#).

Помимо изучения данного руководства рекомендуется изучить бесплатный учебный онлайн курс [Установка и настройка](#). Специалисты, прошедшие учебные курсы и тестирование, получают сертификаты пользователей продукта, администраторов и разработчиков.

Если у вас возникнут вопросы по процессу установки продукта, вы можете обратиться в службу технической поддержки компании «1С-Битрикс» (www.1c-bitrix.ru/support/index.php).



Внедрение продукта «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации»

Продукт «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации» является адаптированным и функционально расширенным решением на платформе продукта «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Внедрение продукта состоит из двух основных этапов — подготовительные мероприятия по внедрению портала в организации и технические процедуры по установке и настройке продукта.

Отличия продукта «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации» от базовой редакции

1. Демонстрационное информационное наполнение ориентировано на государственные организации, органы власти и органы местного самоуправления — структура организации, пользователей (сотрудники), разделы «Организация», «Документы», сервисы «Заявки», «Резервирование залов заседаний», «Каталог ссылок», «Рабочие группы», «Награждения».
2. В «Календаре событий» организации размещены государственные праздники и дни городов России.
3. Представлен сервис «Планирование», направленный на автоматизацию разработки и согласования планов работы государственной организации, местного самоуправления.
4. Сервис «Списки» представлен примерами «Президенты РФ», «Правительство РФ», «СМИ» и «Организации».
5. Представлен бизнес-процесс «Обработка обращений (запросов) граждан» и настройки модуля «Почта» для обработки обращений граждан (как письменных, так и поступивших через продукт «1С-Битрикс: Официальный сайт государственной организации»).
6. Представлены бизнес-процессы для публикации информации на сайтах, работающих под управлением продукта «Официальный сайт государственной организации».



Сервис «Планирование»

Общая информация

Сервис «Планирование» позволяет осуществлять работу по планированию деятельности различных подразделений организации или всей организации в целом.

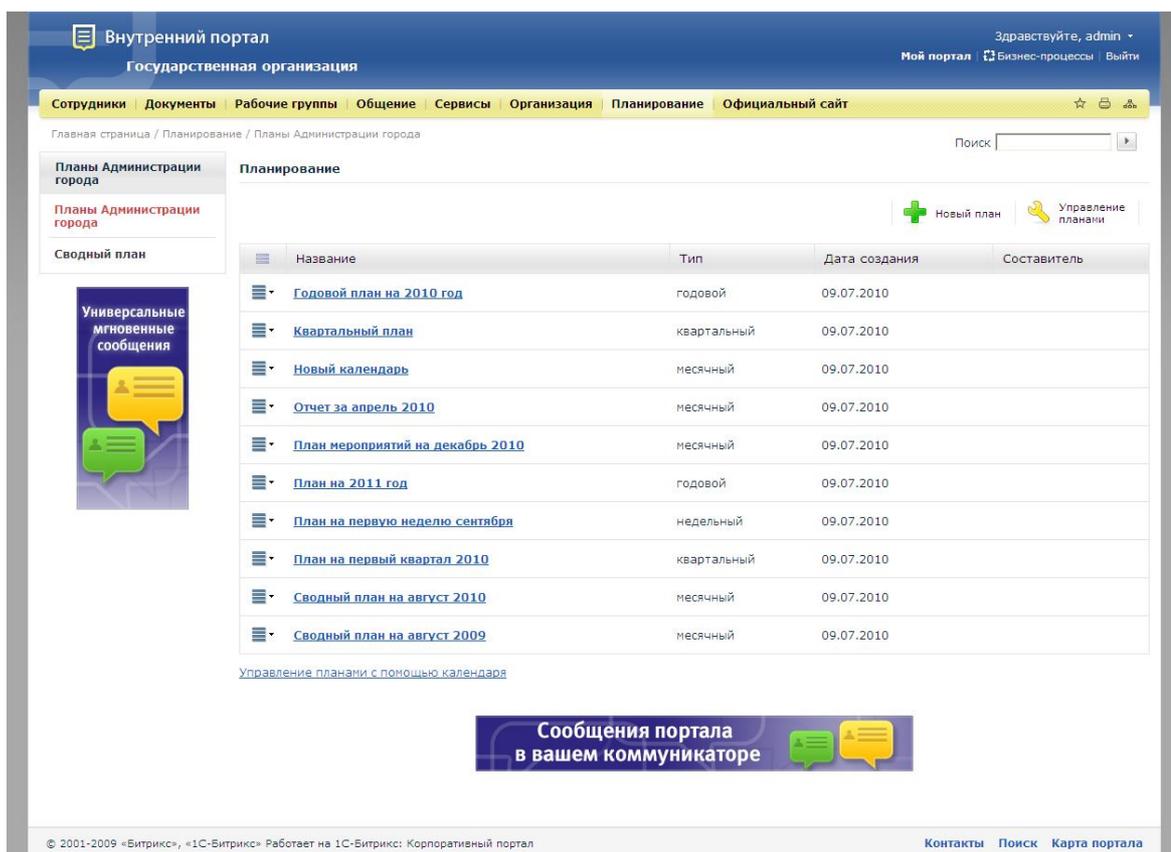


Рис. 1: Общий вид сервиса «Планирование»

В публичной части на страницах сервиса «Планирование» присутствуют кнопки для быстрого добавления и редактирования планов и событий.

Планы создаются в группах (например, привязанных к подразделениям), для каждой из которых можно настроены права доступа. Внутри плана создаются события. У каждого события обязательно указываются дата начала и окончания и название. Дополнительно могут быть заполнены и другие поля.

Для каждого плана задается название и период планирования: *год, квартал, месяц* или *неделя*. При создании плана можно указать план-«родитель» - в этом случае во вновь созданный план попадут все события, пересекающиеся во временном диапазоне с планом-«родителем».

Реализован **«Сводный план»**, который предназначен для сводного отображения различных планов и не может быть изменен непосредственно. Например, сводный план «Информационные поводы» от групп «Пресс-служба», «Управление культурно-массовой работы» и «Управления по образованию».



План может отображаться в двух видах: «*таблица*» или «*календарь*». При работе над планом в режиме «календарь» можно одно событие отнести к нескольким планам («Редактировать событие» - закладка «Событие» - свойство «План»):

Редактировать событие: Заседание по принятию плана на авг

Событие | Описание | Руководители | Сотрудники | Выполнение | Освещение

Дата начала: 20.07.2010 10:00

Дата окончания: 20.07.2010 12:00

Название: Заседание по принятию плана на август 20

Подразделение:

Место проведения:

План: Годовой план на 2010 год
Квартальный план
Новый календарь

Приглашение СМИ

Публичное

Удалить | Сохранить | Закрыть

Дополнительные возможности работы с планами доступны через контекстное меню в общем списке планов:

Название	Тип	Дата создания
Сводный план на август 2010		28.07.2010
Сводный план на август 2009		28.07.2010
План на первый квартал 2010		28.07.2010
План на первый квартал 2010		28.07.2010
План на первый квартал 2010		28.07.2010
План на первый квартал 2010		28.07.2010
Отчет за апрель 2010		28.07.2010

Контекстное меню:

- Просмотр событий
- Редактировать план
- Печать отчета
- Открыть как RTF
- Отправить на утверждение

Справочники планирования

Сервис содержит несколько справочников, которые используются при создании событий планов:

1. **Категории участников** — определяется список категорий участников мероприятия. Категория определяется в событии, если мероприятие имеет явную привязку к конкретной категории.
2. **Руководители** — руководители сторонних организаций и официальные лица, принимающие участие в мероприятии. В свойства события руководители обозначены как «Официальные лица других организаций».
3. **Места проведения** — справочник мест проведения событий и мероприятий.
4. **Категории событий** — справочник категорий событий, например, «Коллегия», «Заседание», «Совещание», «Открытие объекта», «Митинг».



Создание плана

Новый план

Название:

Тип периода:

Описание:

Цвет: #CEE669

Разрешить экспорт плана

Экспортировать события:

Сотрудник, утверждающий план

Создать план на основе существующего

Название:

Дата начала:

Дата окончания:

Сохранить Закрыть

- **Сотрудник, утверждающий план** — сотрудник, которому будет поставлена бизнес-процессом задача утвердить подготовленный план (см. далее «Утверждения плана»);
- **Создать план на основе существующего.** Позволяет выбрать план-«родитель», события которого, пересекающиеся датами нового плана, будут общими;
- **Тип периода** — годовой, квартальный, месячный или недельный.

Печать отчета

Формируется отчет о выполнении плана, в котором отображается дополнительная информация про уже произошедшие события и мероприятия.

Открыть как RTF

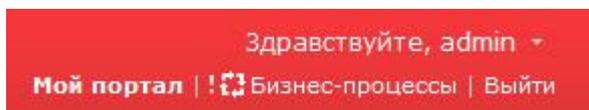
План открывается в формате RTF и может быть сохранен на диске для размещения на официальном бланке организации и последующей обработки (печать, проставление подписей и печати организации, размещение на стенде и т.п.).

Утверждение плана

В контекстном меню плана можно запустить бизнес-процесс утверждения плана. При этом создается представление плана в формате RTF, который копируется в раздел «Документы» - «Утверждение планов» и автоматически запускается бизнес-процесс его утверждения. Утверждает план сотрудник, указанный в свойстве «Сотрудник, утверждающий план» для плана.



Для сотрудника, ответственного за утверждения плана запускается бизнес-процесс и формируется задача. О появлении новой задачи сигнализирует вращающаяся иконка рядом со ссылкой «Бизнес-процессы» в шапке сайта:



Задача на утверждение плана выглядит следующим образом:

Название	Изменен
Утвердите, пожалуйста, план Вам необходимо утвердить план "242.rtf". http://qp-install.ms2/docs/plans/element/view/1296/ Составитель: user_1	04.08.2010 18:10:53

Для ознакомления с документом кликните по ссылке на раздел. Для утверждения плана (или отказа) перейдите по ссылке «Утвердите, пожалуйста, план».

Публикация информации на официальном сайте

Позволяет публиковать информацию из разделов «Новости», «Анонсы событий», «Мероприятия и проекты», «Информационные сообщения», «Нормативные документы», «Руководители», «Визиты руководителей» на официальном сайте.

В состав «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации» входят предварительно настроенные бизнес-процессы для публикации информации на официальных сайтах. Каждая публикуемая информация проходит двухэтапное утверждение сначала руководством, затем пресс-службой.

Для публикации информации на «Официальный сайт» предварительно необходимо настроить «Контроллер сайтов».

Настройка интеграции

При установке продукта «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации» в контроллере сайтов создается группа «Официальные сайты». Для публикации информации на «Официальном сайте» его необходимо добавить в Контроллер именно в эту группу.

Если при установке вы указали адрес сайта, логин и пароль администратора — указанный сайт будет добавлен автоматически.

Если после завершения мастера демо-данных в этой группе нет сайтов, это означает, что либо вы не настроили подключение на этапе настройки, либо указали неверно параметры сайта (адрес, логин или пароль администратора) Контроллера сайтов. Проверить работу подключенного сайта можно посмотрев «Лог операций» через контекстное меню сайта.

Самостоятельно добавить сайт можно в разделе Панели управления Сервисы -> Контроллер -> Сайты.



Публикация информации

Бизнес-процесс публикации запускается автоматически при добавлении элемента в один из разделов.

Для корректной работы необходимо выбрать пользователя или пользователей для каждого из этапов утверждения в параметрах бизнес-процесса. Если для этапа утверждения вы выбрали несколько пользователей - каждый из них должен утвердить публикацию.

Новость Анонс Подробно **Бизнес-процессы**

Бизнес-процессы

Документ опубликован: нет

Публикация на официальном сайте

Название бизнес-процесса: Публикация на официальном сайте

Описание бизнес-процесса: Рекомендуется для ситуаций публикации информации на официальном сайте. В рамках процесса на первом этапе документ утверждается руководством. Если им документ не утвержден, то он возвращается на доработку. Если утвержден, то документ передается пресс-службе для принятия решения о публикации. Если документ не принят на втором этапе голосования, то он возвращается автору на доработку и повторяется процесс утверждения.

* Утверждающие из руководства: Виктор Трапезников [448]; Владимир Милич [437];

* Утверждающие из пресс-службы: Наталья Ломова [450];

Сохранить Применить Отменить

Рисунок 2. Запуск бизнес-процесса публикации информации.

После сохранения элемента всем пользователям из списка «Утверждающие из руководства» будет отправлено электронное письмо с просьбой утвердить или отклонить публикацию материала.

Кроме того о необходимости включиться в бизнес-процесс пользователю будет напоминать анимированный значок в правом верхнем углу:

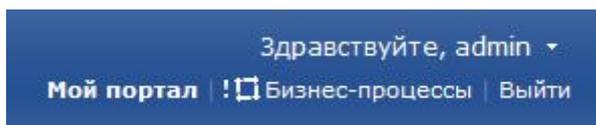


Рисунок 3. Индикация о бизнес-процессе, требующем вашего участия.

При утверждении или отклонении публикации можно оставить комментарий к своему действию. Он будет доступен другим участникам бизнес-процесса.



Утвердите, пожалуйста, публикацию информации

Вам необходимо утвердить публикацию информации "Тестовая публикация" на официальном сайте.

Автор: user_1

[Перейти к документу](#)

Комментарий:

Рисунок 4. Утверждение публикации.

Если все пользователи, выбранные в качестве утверждающих из руководства одобрили публикацию - процесс утверждения повторяется, но для пользователей из списка «Утверждающие из пресс-службы».

Если публикация материала была отклонена на каком-то из этапов - она возвращается автору с комментариями пользователей. После редактирования и сохранения элемента бизнес-процесс повторяется.

После успешного одобрения и публикации информации все участники бизнес-процесса получают сообщение в социальной сети.




[admin](#)
Сейчас на сайте

21.06.2010 15:11:04

Информация "Тестовая публикация" успешно прошла все этапы одобрения и опубликована на официальном сайте.

Комментарий руководства:
(admin): Утвержден
Комментарий:
Комментарий руководства на одобрение публикации.

Комментарий пресс-службы:
(admin): Утвержден
Комментарий:
Комментарий пресс-службы на одобрение публикации.

Рисунок 5. Сообщение в социальной сети.



Обработка обращений

Представляет собой комплекс из бизнес-процесса «Обработка обращений (запросов) граждан» и настроек модуля «Почта», позволяющий обрабатывать обращения граждан.

Обращения могут вводиться вручную при запуске бизнес-процесса, либо загружаться с сайта, работающего на «1С-Битрикс: Официальный сайт государственной организации».

Ручное добавление обращений не требует дополнительных настроек и работает сразу после установки продукта. Для загрузки обращений с официального сайта необходимо настроить почтовый ящик при установке продукта.

При настройке в модуле «Почта» будет создан почтовый ящик, для которого будет создано правило, позволяющее добавлять обращения в соответствующий раздел обращений (запросов) и запускать бизнес-процесс для его обработки.

Ручное добавление обращения доступно в разделе «Сервис» — «Бизнес-процессы» — Обработка обращений (запросов) граждан.



Схема обработки обращений с официального сайта организации.



Подготовительные мероприятия по внедрению портала

Для успешного внедрения портала рекомендуются следующие мероприятия:

1. Создание рабочей группы по внедрению портала

Организируйте группу заинтересованных и желающих активно участвовать во внедрении портала сотрудников организации. Рекомендуемый для эффективной работы состав группы — 5-7 человек. Оптимально, что бы в состав группы вошли:

- должностное лицо, обладающее определенными полномочиями или влияющее на принятие решений в организации (например, начальник управления делопроизводства или заместитель главы администрации);
- ИТ-специалист, хорошо владеющий интернет-технологиями;

При этом желательно, чтобы большинство участников группы обладало опытом участия в социальных сетях.

2. Установка портала и базовая настройка

Установите портал на сервере организации в соответствии с разделом «Установка «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации» настоящего руководства. Укажите название организации, выполните настройку. При установке выберите цветовое решение, наиболее подходящее корпоративному стилю организации.

3. Тестовая эксплуатация

Приступите к эксплуатации портала внутри рабочей группы. Переносите в портал персональные задачи, календарь. Адаптируйте демонстрационное информационное наполнение. Последовательно подключайте к порталу других сотрудников. Обсуждайте в рабочей группе на портале получаемый опыт. Переносите в портал процессы выработки решений и совместную работу над документами. Определите роль и место функциональных и информационных возможностей портала в повседневной деятельности сотрудников.

По итогам тестовой эксплуатации проведите анализ результатов и переходите к регламентации и внедрению портала в организации.

4. Подготовка «Положения о портале» и «Регламента портала»

Разработайте и утвердите «Положение о корпоративном портале организации», включающее:

- Общие положения;
- Цели и назначение корпоративного портала;



- Структура и перечень информационного наполнения портала и функциональных возможностей;
- Ограничения по использованию портала.

Разработайте «Регламент работы с корпоративным порталом организации», определяющий:

- Общие положения;
- Порядок предоставления доступа к portalу сотрудникам;
- Порядок использования портала для выполнения должностных обязанностей;
- Порядок предоставления информационных материалов для размещения на портале;
- Порядок изменения/снятия информационных материалов на портале;
- Порядок эксплуатации портала (техническая поддержка)
- Порядок защиты портала и предоставления прав доступа.

С подготовленными документами должны быть ознакомлены все сотрудники организации. Внедрение портала инициируется соответствующим приказом по организации.

5. Презентация портала и обучение сотрудников

Организируйте презентацию портала сотрудникам организации. При значительной численности сотрудников организации или территориальном разделении следует провести цикл презентаций по структурным (территориальным) подразделениям.

Всем сотрудникам следует пройти «Курс по работе с порталом», являющийся частью продукта.



Установка «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации»

Процедура установки продукта соответствует установке продукта «1С-Битрикс: Корпоративный портал» и выполняется в соответствии с «Руководством по установке «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Отличие установки состоит в мастере создания сайта.

Мастер создания сайта

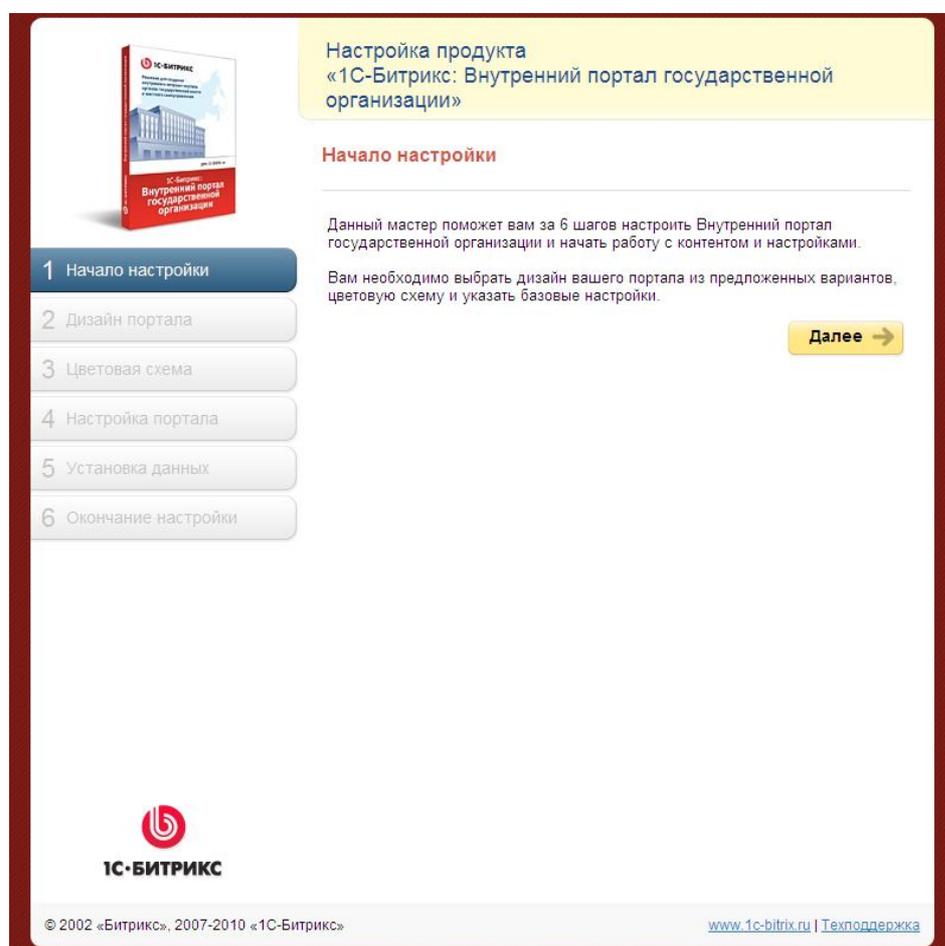


Рис. 6: Запуск «Мастера создания сайта»

- Нажмите кнопку **Далее**.



Второй шаг мастера создания сайта

На втором шаге выбирается вариант дизайна для вашего сайта.

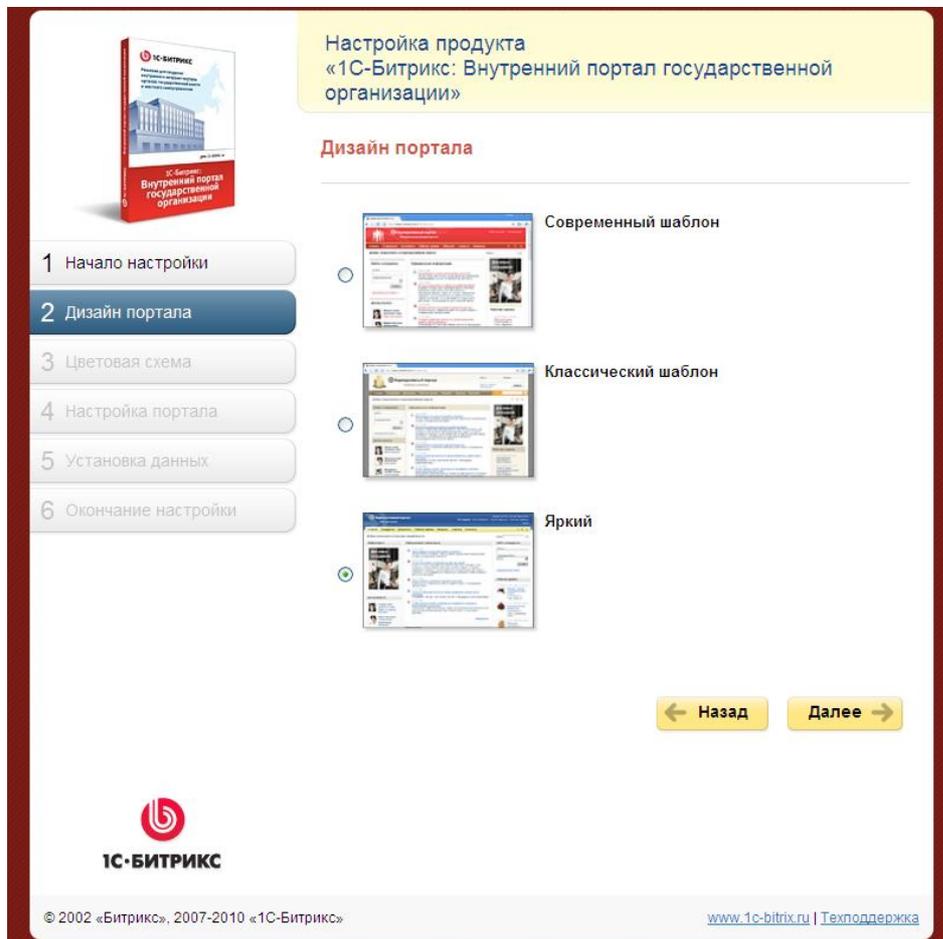


Рис. 7: Выбор цветовой схемы сайта

- Поставьте флажок у выбранного дизайна.
- Нажмите кнопку **Далее**.



Третий шаг мастера создания сайта

На третьем шаге выбирается вариант цветовой схемы для вашего сайта.

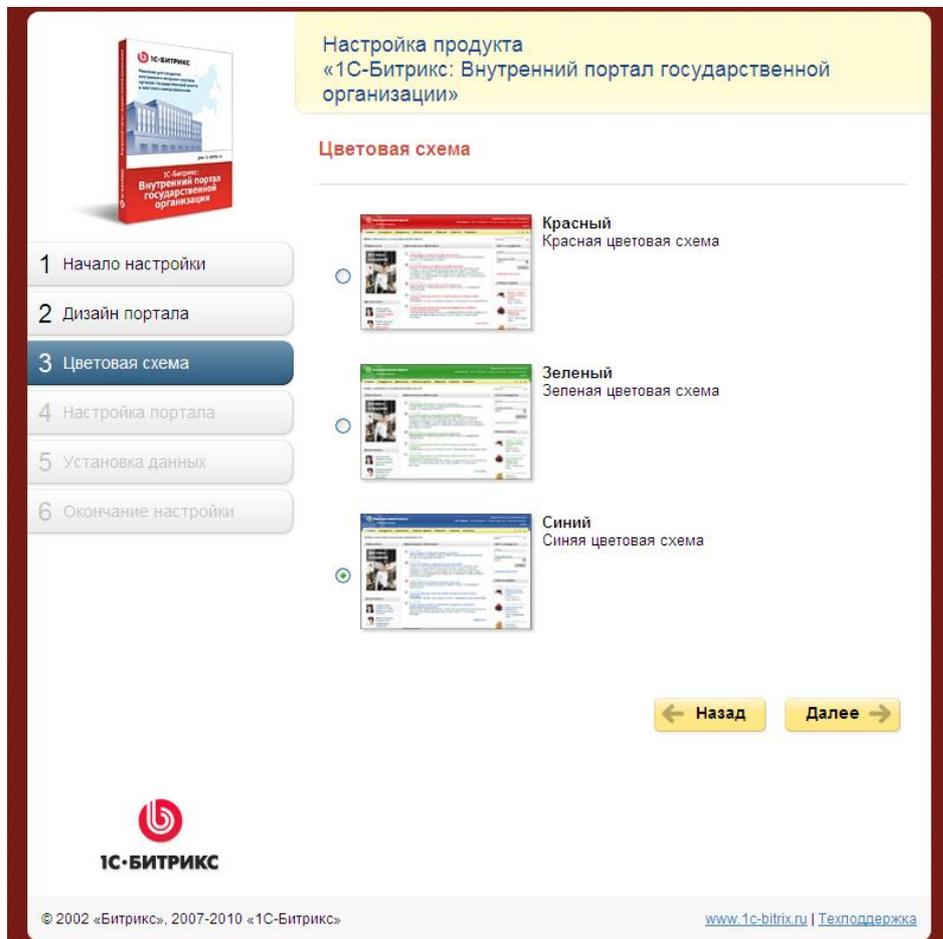


Рис. 8: Выбор цветовой схемы сайта

➤ Поставьте флажок у выбранной цветовой схемы.

Нажмите кнопку **Далее**.



Четвертый шаг мастера создания сайта

На данном этапе задаются наименование государственной организации, статус, герб и регион сайта, настраивается обработка обращений и публикация на официальном сайте.

The screenshot shows the 'Настройка портала' (Portal Settings) step of the 1C-Bitrix installation wizard. On the left is a vertical navigation menu with six steps: 1. Начало настройки, 2. Дизайн портала, 3. Цветовая схема, 4. Настройка портала (highlighted), 5. Установка данных, 6. Окончание настройки. The main area is titled 'Настройка продукта «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации»'. It contains several sections: 'Настройка портала' with a text field for 'Название организации:' containing 'Государственная организация' and a 'Обзор...' button; a checked checkbox for 'Установить демонстрационный пример структуры организации'; 'Интеграция с Официальным сайтом государственной организации:' with a checked checkbox for 'Настроить интеграцию (что это?)' and a text field for 'Адрес официального сайта (например, http://www.gosite.ru):' containing 'http://site.gov.ru'; 'Логин администратора сайта:' with 'admin' and 'Пароль администратора сайта:' with 'password'. Below are sections for 'Обработка обращений граждан:' (unchecked checkbox for 'Настроить почтовый ящик...') and 'Настройки прав доступа:' (unchecked checkboxes for 'Разрешить неавторизованным пользователям...', 'Разрешить пользователям регистрироваться...', and 'Разрешить пользователям Active Directory...'). At the bottom are 'Назад' and 'Установить' buttons, the 1C-Bitrix logo, and footer text: '© 2002 «Битрикс», 2007-2010 «1С-Битрикс»' and 'www.1c-bitrix.ru | Техподдержка'.

Рис. 9: Настройка данных сайта

- Заполните поля **Наименование организации**.
- С помощью кнопки **Обзор** загрузите свой логотип.
- **Внимание!** Размер загружаемого файла не должен превышать 1,5 Мб.



Для настройки публикации введите данные административного аккаунта на Официальном сайте:

- адрес сайта;
- логин;
- пароль.

Для настройки обработки введите данные почтового ящика:

- адрес сервера входящей почты, порт;
- почтовый адрес;
- логин;
- пароль.

1 Начало настройки
2 Дизайн портала
3 Цветовая схема
4 **Настройка портала**
5 Установка данных
6 Окончание настройки

Название организации:
Государственная организация

Логотип организации:
 Обзор...

Установить демонстрационный пример структуры организации

Интеграция с Официальным сайтом государственной организации:
 Настроить интеграцию ([что это?](#))

Обработка обращений граждан:
 Настроить почтовый ящик для обмена обращениями ([что это?](#))

Важно! Не используйте существующий почтовый ящик для обмена обращениями! Это может создать большую нагрузку на сервер и приведет к появлению большого числа посторонних сообщений в почтовом ящике. Создайте отдельный ящик, к которому никто не будет иметь доступа.

Сервер входящей почты:
pop3.site.gov.ru

Порт входящей почты:
110

Почтовый адрес:
exchange@site.gov.ru

Логин:
exchange@site.gov.ru

Пароль:

Настройки прав доступа:
 Разрешить неавторизованным пользователям просматривать портал
 Разрешить пользователям регистрироваться самостоятельно
 Разрешить пользователям Active Directory авторизовываться на портале (требуется настройка параметров Active Directory)

1С-БИТРИКС

Назад Установить

© 2002 «Битрикс», 2007-2010 «1С-Битрикс» www.1c-bitrix.ru | Техподдержка

Рис. 10: Настройка обработки обращений

- Для перехода к следующему шагу нажмите кнопку **Установить**.

Далее выполнится установка демонстрационных данных и мастер предложит перейти на сайт.



Настройка интеграции с «Официальным сайтом государственной организации»

Данный пункт позволяет настроить публикацию информации на сайтах. Работающих под управлением продукта «1С-Битрикс: Официальный сайт государственной организации».

Для этого необходимо указать адрес сайта (обязательно с http://), логин и пароль администратора. После окончания установки можно будет публиковать информацию на подключенном сайте с помощью бизнес-процесса «Публикация на официальном сайте» (подробнее смотрите «Публикация информации на официальном сайте»).

Важно! Продукт «1С-Битрикс: Официальный сайт государственной организации» должен быть установлен и доступен в сети по адресу, который вводится в мастере. Это обусловлено с тем, что при добавлении сайта в контроллер он проверяет его доступность: обращается к сайту и пытается авторизоваться с указанными логином и паролем.

Настройка продукта
«1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации»

Настройка портала

1 Начало настройки
2 Дизайн портала
3 Цветовая схема
4 **Настройка портала**
5 Установка данных
6 Окончание настройки

Название организации:
Государственная организация

Логотип организации:
Обзор...

Установить демонстрационный пример структуры организации

Интеграция с Официальным сайтом государственной организации:
 Настроить интеграцию (что это?)
Адрес официального сайта (например, http://www.gossite.ru):
http://site.gov.ru

Логин администратора сайта:
admin

Пароль администратора сайта:
111111

Обработка обращений граждан:
 Настроить почтовый ящик для обмена обращениями (что это?)

Важно! Не используйте существующий почтовый ящик для обмена обращениями! Это может создать большую нагрузку на сервер и приведет к появлению большого числа посторонних сообщений в почтовом ящике. Создайте отдельный ящик, к которому никто не будет иметь доступа.

Сервер входящей почты:
pop3.site.gov.ru

Порт входящей почты:
110

Почтовый адрес:
exchange@site.gov.ru

Логин:
exchange@site.gov.ru

Пароль:

Настройки прав доступа:

Рисунок 11. Настройка Внутреннего портала



Обработка обращений граждан

В этом разделе настраивается почтовый ящик, который будет использоваться для обмена обращениями с официальным сайтом государственной организации. Необходимо указать адрес сервера входящей почты, порт, адрес электронной почты, логин и пароль (подробнее смотрите «Обработка обращений»).

Важно! Не используйте для этого уже существующий почтовый ящик. Во-первых, это может создать неудобство для пользователя, так как в ящике будут появляться системные письма. Во-вторых, это будет создавать нагрузку на сайты, так как каждое письмо будет загружаться и анализироваться.



Заключение

В руководстве были рассмотрены основные шаги по внедрению продукта «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации». При составлении руководства были учтены технические и организационные вопросы установки системы и ее внедрения.

Возникающие вопросы можно задавать в форуме на сайте компании "1С-Битрикс":

<http://dev.1c-bitrix.ru/community/forums/>

или же решать в рамках технической поддержки компании:

<http://dev.1c-bitrix.ru/support/index.php>