

# FAQ по «Магазину 15»

Последние изменения: 2024-03-26

В процессе работы с программным продуктом «Магазин 15» и у рядовых, и у более продвинутых пользователей могут возникать вопросы. Некоторые из них мы разберем прямо в этой статье и дадим краткие ответы.

## Функционал «Магазина 15»

**В: Может ли «Магазин 15» в рамках одной лицензии работать с несколькими группами маркированного товара?**

**О:** Да, может. У «Магазина 15» есть несколько подуровней («Магазин 15 с Кировкой», «Магазин 15 с МДЛП», «Магазин 15 ПРОДУКТОВЫЙ» и др), которые позволяют вести учет не только обычных, но и маркированных товаров. Каждый подпродукт различается по количеству поддерживаемых товарных групп, что подробно описано в [статье](#).

**В: Можно ли сканировать коробки в приложении «Магазина 15» на ТСД?**

**О:** Можно сканировать ШК коробок во всех [типовых операциях «Магазина 15»](#), кроме «Поступление». При приемке товара можно сканировать коробка только в случае если на ТСД был выгружен документ-задание с коробками на приемку, а при выполнении данной операции по факту можно сканировать только ШК товара. Подробнее об этом читайте в статье [«Приемка товаров по маркам и коробам по выгруженному из товароучетной системы заданию в «Магазине 15 ПРОДУКТОВЫЙ»»](#).

**В: Можно ли с помощью одной базы «Магазина 15» работать с несколькими торговыми точками, разграничивая при этом все данные по ним?**

**О:** Можно. Для этого потребуется настроить использование [торговых объектов в основной обработке 1С](#), а затем выбирать на ТСД тот торговый объект, на котором вы в данный момент работаете. Это позволит вам разделять данные нескольких торговых точек и вести учет по ним, не смешивая документы, остатки, справочники и др. Подробнее смотрите статью [«Настройка торговых объектов»](#).

**В: Как в «Магазине 15» печатать ценники и этикетки прямо с ТСД?**

**О:** Печать ценников и этикеток с ТСД напрямую на мобильный принтер доступна во всех стандартных операциях «Магазина 15», а также при [просмотре справочника товаров](#) на устройстве. Подробнее читайте в статье [«Печать этикеток и ценников с ТСД в «Магазине 15»»](#).

**В: Можно ли маркировать товар с помощью «Магазина 15»?**

**О:** Т.к. магазины занимаются только реализацией товаров, на их склады обычно поступают товары, уже промаркированные поставщиком или посредником. Но на складах магазина может храниться товар, который ранее не попадал под требования об обязательной маркировке, но в данный момент попал. Поэтому в функционале «Магазина 15» есть возможность маркировать остатки такого товара с помощью операции [«Маркировка остатков»](#).

**В: Можно ли видеть все данные из учетной системы на экране ТСД в режиме реального времени, без регулярной синхронизации и обновления данных?**

**О:** Да, можно. Для этого у «Магазина 15» есть [онлайн-режим работы](#), который позволяет видеть информацию из учетной системы на экране ТСД без каких-либо дополнительных операций выгрузки/загрузки данных из 1С. Онлайн-режим доступен только в лицензиях уровней «Расширенный» и «Мегамаркет».

**В: Можно ли с помощью «Магазина 15» работать с весовым товаром?**

**О:** Для работы с весовым товаром в «Магазине 15» необходимо включить использование шаблонов весового товара и настроить их с помощью [обработки 1С от «Клеверенса»](#). После этого потребуется выгрузить все необходимые справочники/ документы на ТСД, и ШК весовых товаров будут распознаваться корректно. Подробнее об этом читайте в статье [«Работа с весовым товаром»](#).

## Основная обработка 1С от «Клеверенса»

**В: Как в основной обработке 1С переключиться со «Склада» 15 на «Магазин 15»?**

**О:** Для этого можно скопировать и вставить строку подключения к нужной вам базе «Магазина 15» в пункт

«По строке подключения» в настройках подключения обработки 1С. Если строка подключения корректна, после нажатия на соответствующую кнопку все пункты раздела «Информация о выбранной базе» заполнятся автоматически. Подробнее в статье [«Настройка параметров подключения к базе Mobile SMARTS»](#).

**В:** Как в обработке 1С увидеть старые документы? Нам доступны только те, что были созданы менее месяца назад.

**О:** Для того чтобы увидеть в списке более старые документы, настройте глубину отбора в [настройках обмена документами](#). Если вы хотите видеть документы старше месяца, указывайте глубину отбора более 30 (дней). Подробнее об этом в статье [«Настройка онлайн-обмена документами»](#).

**В:** В обработке 1С случайно был удален документ, работа с которым еще не была завершена на ТСД. При этом на ТСД данный документ отображается. Что делать, чтобы не потерять документ окончательно?

**О:** В такой ситуации доведите работу с документом на ТСД до конца, завершите документ на ТСД и отправьте его на сервер Mobile SMARTS. Обновите [окно обмена документами](#) в обработке, а именно в части «Документы Mobile SMARTS». Если документ там не появился, поищите его в папке «Backup» вашей базы и восстановите. Как это делается, читайте в статье [«Как восстановить документ из бэкапа в Mobile SMARTS»](#).

**В:** Создаю новый документ перемещения товаров на ТСД, нужно при загрузке заполнить его розничными ценами магазина отправителя. Можно ли сделать это произвольным кодом? Или без доработки обработки интеграции не обойтись?

**О:** В данном случае доработка интеграции не требуется, загружаемый документ можно легко заполнить произвольным кодом с помощью готовых инструментов интеграции в основной обработке 1С. Как это сделать, читайте в статье [«Настройка обработчиков заполнения документа с возможностью выбора своего обработчика или использования произвольного кода в настройках бизнес-процесса основной обработки»](#).

## Частые ошибки

**В:** Отсканировал QR-код подключения к базе «Магазина 15», на экране ТСД появилось сообщение о невозможности подключения из-за сетевых проблем. Что делать в таком случае?

**О:** В данном случае необходимо проверить доступность сетевого адреса базы для подключения. Для этого скопируйте строку подключения к базе из [менеджера баз Mobile SMARTS](#) и вставьте в строку подключения любого браузера на вашем ПК (или ТСД). Если по данному адресу откроется окно с сообщением, что сервер Mobile SMARTS запущен, то попробуйте [подключиться к базе другим доступным способом](#). Если данное окно не откроется — проверьте, [в одной ли подсети находятся сервер и устройство](#) или обратитесь в [техподдержку «Клеверенса»](#).

**В:** Отсканировал ШК товара, а на экране ТСД появилось сообщение об ошибке и надпись, что товар неизвестен. Что делать?

**О:** Для начала убедитесь, что на ТСД был [выгружен справочник номенклатуры](#) или настроен [гибридный поиск данных](#) (если вы работаете в онлайн-режиме). Если все в порядке, возможно, данного товара нет в вашем справочнике номенклатуры (либо товар есть, но не привязан к отсканированному ШК), но вы можете добавить его в документ вручную как неизвестный товар или привязать к какой-либо номенклатуре. Как это делается, читайте в статье [«Заведение новых штрихкодов в Mobile SMARTS»](#).

**В:** В операции «Переоценка» не печатается ценник при подключенном принтере, выдает ошибку «Серверу не удалось обработать запрос». Что пошло не так?

**О:** Суть такой проблемы с печатью из любой типовой операции «Магазина 15» может заключаться в том, что не включен сервер печати Mobile SMARTS. Для того чтобы это проверить, необходимо в [менеджере баз Mobile SMARTS](#) выбрать нужную вам базу, вызвать выпадающее меню возле кнопки «Добавить» и нажать на кнопку «Настройки». В открывшемся окне проверьте наличие галочки для пункта «Сервер печати используется», и если ее там нет, проставьте.

**В:** Не работает онлайн-обмен между ТСД и «1С: Предприятие», выдает ошибку.

**О:** Причины, по которым может не работать онлайн-обмен между ТСД и 1С, и методы их устранения подробно описаны в статье [«Что делать, если не работает онлайн-обмен с «1С: Предприятие»»](#).

**В:** Приобрели и активировали лицензию на продукт «Магазин 15», но после сканирования 3-х строк товара в документ появляется сообщение о том, что мы работаем в демо-режиме.

**О:** Одна из распространенных причин, приводящих к данной проблеме — банальная невнимательность, когда к продукту пытаются применить не ту лицензию (например, лицензия от «Магазина 15» устанавливается для

«Магазина 15 ПРОДУКТОВЫЙ»). В таком случае нужно просто исправить ошибку.

Также причина может быть в том, что файл лицензии, который должен находиться и на мобильном устройстве, и на сервере, отсутствует в одном из указанных мест. Если в процессе активации лицензии он не был помещен в нужные папки автоматически, потребуется сделать это вручную. Как это делается, описано в статье [«Где должен размещаться файл защиты лицензии»](#).

Не нашли что искали?



Задать вопрос в техническую поддержку