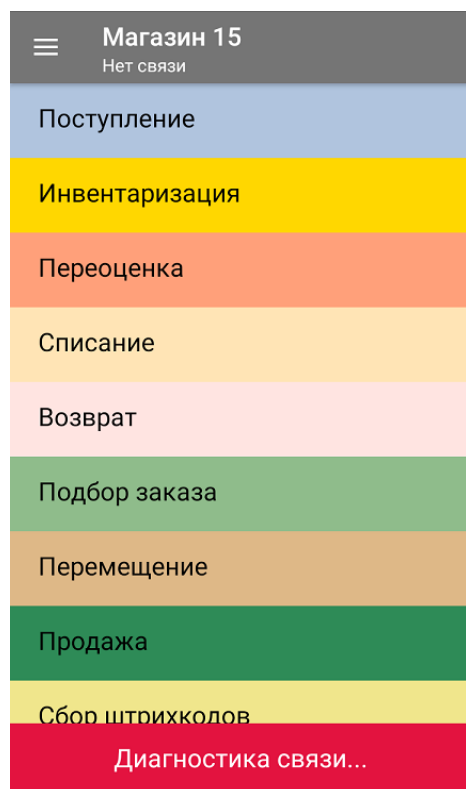


Решение проблем подключения мобильного устройства к серверу Mobile SMARTS

Последние изменения: 2024-03-26

Данная статья применима только к ТСД на ОС Android! Для решения данной проблемы на устройствах с ОС Windows CE обратитесь к статье [«Нет связи по Wi-Fi между сервером и ТСД»](#).

Если [приложение Mobile SMARTS](#) на вашем устройстве подключено к серверной базе, то для обмена данными необходимо наличие постоянной связи с сервером. Поэтому в случае возникновения проблем с соединением на экране мобильного устройства появляется надпись «Нет связи» и кнопка «Диагностика связи», предназначенная для локализации проблемы.



После нажатия на кнопку «Диагностика связи» на экране ТСД появятся результаты проверки всех основных параметров, необходимых для подключения к серверу Mobile SMARTS.

←

Диагностика связи

Нет связи

Проверка подключения к Wi-Fi сети

Ошибка

Отсутствует подключение к Wi-Fi сети или к мобильному интернету. Проверьте сетевые соединения на мобильном устройстве.
[Подробнее](#)

Повторить

←

Диагностика связи

Нет связи

Найден IP адрес: 192.168.0.107

Проверка подключения к серверу Mobile SMARTS: 10.0.0.26:13502

Нет связи

Проверка подключения к серверу БД: 10.0.0.26:9353

Нет связи

Адрес сервера БД не входит ни в одну подсеть доступную на устройстве: 10.0.0.26
Подробнее в базе знаний.
<https://www.cleverence.ru/support/92141/>

Ping сервера Mobile SMARTS: 10.0.0.26

Нет связи

Сервер Mobile SMARTS (10.0.0.26) недоступен в сети и не пингуется.
Проверьте сетевую доступность сервера.
[Подробнее](#)

Повторить

В случае если кнопка «Диагностика связи» присутствует, а список проверяемых параметров подключения пуст, это может быть связано с тем, что IP-адрес вашего мобильного устройства был заблокирован (это может быть связано с вводом неправильного пароля или ШК при авторизации пользователя на мобильном устройстве). Для разблокировки IP-адреса добавьте его в специальный файл «**whitelist.dat**».

Рассмотрим каждый пункт подробнее.

Этап диагностики
Цель проверки
Причина некорректного завершения проверки
Исправление проблемы
«Проверка подключения к Wi-Fi сети»
Проверить, подключено ли мобильное устройство к Wi-Fi сети.
Отсутствие доступных Wi-Fi сетей или на ТСД отключен их поиск.
Включить на ТСД поиск сети Wi-Fi и войти в зону действия Wi-Fi.
«Найден IP-адрес»
Поиск сетевых адресов в сетях, через которые устройство может подключиться к серверу Mobile SMARTS.
Отсутствие доступных сетевых адресов.
Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем.

«Проверка подключения к серверу Mobile SMARTS: IP-адрес сервера: порт сервера»

Определение текущего статуса подключения к серверу («ОК» или «Нет связи»).

Нет подключения к серверу Mobile SMARTS.

Проверьте статус службы Mobile SMARTS с помощью [менеджера баз Mobile SMARTS](#) и кнопки «Настройки локального сервера», и если она не запущена, [перезапустите](#) ее.

Проверьте статус службы Mobile SMARTS с помощью диспетчера задач, и в случае необходимости, запустите ее.

Проведите диагностику с помощью утилиты «Администрирование серверов Mobile SMARTS».

Обратитесь к администратору сети для проверки сетевых настроек порта сервера.

Сервер и устройство находятся в разных подсетях

Подключите сервер и мобильное устройство к одной сети или подсети.

Настройте доступность выхода из одной подсети в другую.
([подробнее в статье](#))

«Проверка подключения к серверу БД: IP-адрес сервера: порт базы данных»

Определение текущего статуса подключения к используемой базе («ОК» или «Нет связи»).

Нет подключения к нужной базе Mobile SMARTS.

Проверьте статус базы данных Mobile SMARTS с помощью [менеджера баз Mobile SMARTS](#) и кнопки «Настройки локального сервера», и если она не запущена, запустите её.

Проведите диагностику с помощью утилиты «Администрирование серверов Mobile SMARTS».

Обратитесь к администратору сети для проверки сетевых настроек порта базы.

«Ping сервера БД (IP-адрес сервера)»

Такая проверка проводится только в случае, если нет соединения с сервером ни по главному порту, ни по порту базы. Цель проверки — уточнить причину отсутствия ответа от сервера базы данных.

Пинг заблокирован со стороны сервера, либо связь с сервером отсутствует или очень плохая.

Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем и сетевых настроек.



v3.3, Android

Не нашли что искали?



Задать вопрос в техническую поддержку