

Правила оказания услуги «Удаленное подключение»

Последние изменения: 2024-03-26

Иногда для оказания помощи может потребоваться удаленное подключение к ПК клиента. Для этого необходимо выполнить все условия, указанные ниже:

- На ПК клиента должно быть скачано приложение для удаленного подключения со [страницы поддержки](#) (из списка «Полезные программы»).
- Подключение должно быть оговорено заранее. Для этого нужно оставить заявку специалисту технической поддержки.
- Подключение осуществляется только после оплаты услуги.
- Время подключения и способ заранее оговариваются в заявке.
- Ответственный человек со стороны заказчика должен присутствовать за ПК, к которому происходит подключение, до окончания подключения. У ответственного за подключение со стороны заказчика должны быть полные права Администратора на ПК и в учетной системе (если это требуется).
- Конфигурация 1С должна быть выбрана из списка «Совместимый софт» (например, для [«Магазина 15»](#)).
- Конфигурация 1С должна быть типовой и поддерживаемой (без внесенных изменений).
- Оборудование: терминал сбора данных, мобильный принтер и т.д. должны быть из [списка поддерживаемого оборудования](#), в иных случаях корректная работа не гарантируется.

Результат оказания услуги «Удаленная настройка продукта»

- Установленный продукт на [платформе Mobile SMARTS](#) на ПК пользователя.
- Проверка обмена между мобильным устройством и учетной системой (справочники и документы).
- В случае использования онлайн-обмена – устранение типовых проблем с СОМ-объектом 1С и регистрацией необходимых библиотек платформы 1С (в случае некорректной установки платформы 1С).
- Демонстрация пользователю, ответственного со стороны заказчика, результата установки продукта;

Что НЕ входит в оказание услуги «Удаленная настройка продукта»

- Установка продукта на НЕ типовые конфигурации 1С.

- Установка продукта на конфигурации 1С, которых НЕТ в списке «Совместимый софт» (например, для [«Магазина 15»](#)).
- Настройка клиентского оборудования НЕ из [списка поддерживаемого оборудования](#).
- Обучение пользователей со стороны заказчика работе с продуктом.
- Изменения алгоритма работы клиента на ТСД.
- Изменение бизнес-процессов.
- Внесение изменений в обработки продуктов.
- Любое изменение логики работы продукта, требующее внесения изменений в конфигурацию продукта, конфигурацию 1С или в шаблоны обмена данными.
- Настройка сетевого соединения на мобильном устройстве.
- Настройка сетевого оборудования для работы на мобильном устройстве в беспроводной сети заказчика.
- Внесение изменений в файервол или иные сетевые фильтры заказчика для беспроводной работы на мобильном устройстве.

Услуги, описанные в пункте «Что НЕ входит в оказание услуги...», могут быть выполнены как доработка, внедрение, обучение, либо отдельно оговариваются с сотрудником технической поддержки в рамках заявки. Все дополнительные действия фиксируются в заявке текстом, «голосом» по телефону данный вопрос не обсуждается. Стоимость таких услуг описана на странице [дополнительных услуг](#) в разделах «Разработка» и «Проектная работа».

Не нашли что искали?



Задать вопрос в техническую поддержку

Мастер технической поддержки Mobile SMARTS

Последние изменения: 2024-03-26

Перед тем как оформлять заявку в **техническую поддержку «Клеверенс»**, мы рекомендуем собрать всю информацию о **базе Mobile SMARTS**, при работе с которой у вас возникли проблемы. Это значительно облегчит работу нашим специалистам техподдержки, которые будут проводить диагностику, и ускорит процесс решения вашего вопроса.

Для упрощения процесса сбора необходимых данных о вашей базе был создан так называемый **мастер технической поддержки**, основное назначение которого — помочь пользователю воспроизвести проблему в режиме расширенного логирования, собрать все получившиеся логи и либо загрузить данные на сервер качества «Клеверенс», либо просто сохранить архив с собранной информацией, который потом можно предоставить в службу технической поддержки.

Какую информацию о базе Mobile SMARTS собирает мастер техподдержки:

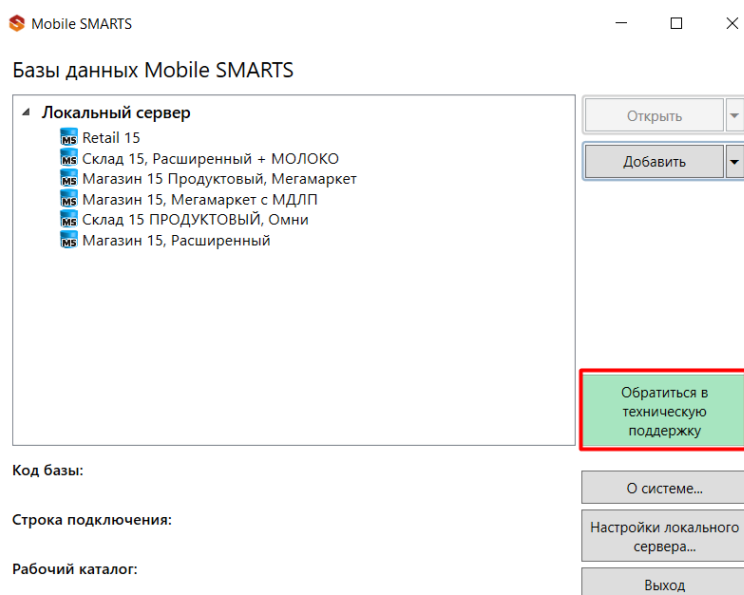
1. справочные данные об операционной системе, установленной на вашем ПК;
2. данные о установленном продукте Mobile SMARTS (название, версия и др.);
3. файлы с системной информацией, отображающие работу сервера Mobile SMARTS (логи).

Мастер техподдержки доступен с версии платформы Mobile SMARTS 3.2.x.x.

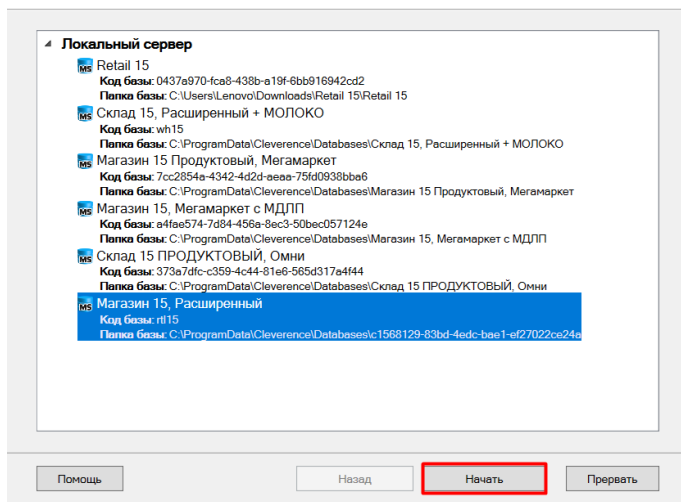
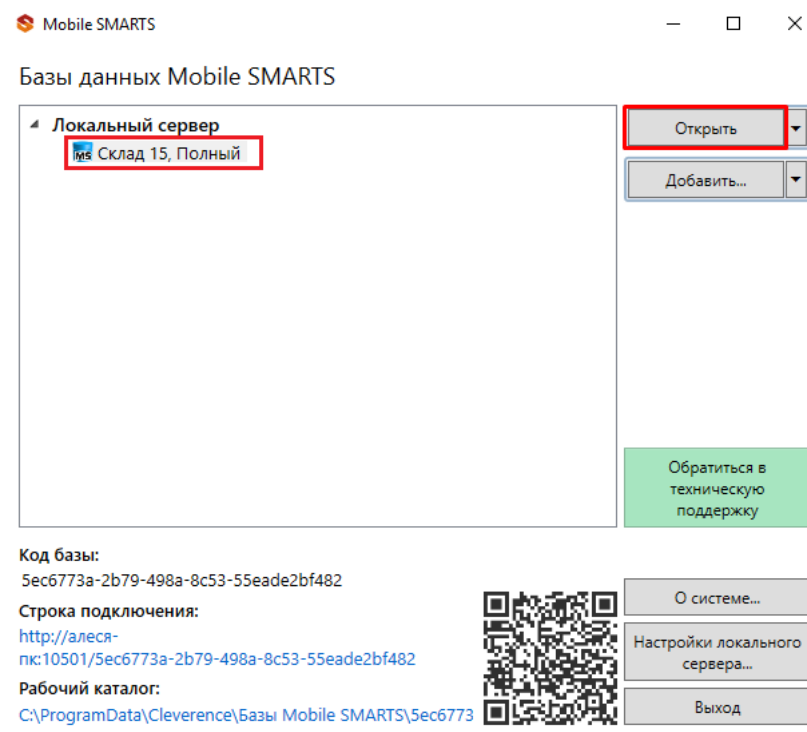
Запуск мастера техподдержки

Чтобы запустить мастер техподдержки, можно воспользоваться одним из указанных способов:

1. Запустите **менеджер баз Mobile SMARTS** (с помощью ярлыка Mobile SMARTS на рабочем столе или через меню «Пуск») и нажмите кнопку «Обратиться в техническую поддержку». В открывшемся окне со списком баз выберите ту базу, для которой вы хотите запустить мастера.



Выбор базы Mobile SMARTS

2. Откройте нужную базу в **менеджере баз Mobile SMARTS**.

В открывшемся окне выберите пункт «Мастер технической поддержки».

Начало

Мобильные устройства

Лицензии

> Настройки

✓ Помощь

О Программе

Страница продукта

Мастер технической поддержки

C

V.

Ба

110



Сбор информации для технической поддержки

Откроется стартовое окно мастера. Чтобы приступить к сбору данных, выберите пункт «Собрать информацию для обращения в службу технической поддержки».

Мастер настройки



Выбор режима

☐ Выполнить диагностику и исправление обнаруженных ошибок

Первоначально мы рекомендуем вам провести диагностику и автоматическое исправление ошибок. Возможно, это поможет решить вашу проблему.

☒ Собрать информацию для обращения в службу технической поддержки

Если автоматическая диагностика не помогла, этот мастер поможет собрать всю необходимую информацию для обращения в техническую поддержку.

Помощь

Назад

Далее

Прервать

Чтобы начать работу, нажмите кнопку «Далее».

Начало отправки данных

При работе мастера будут выполнены следующие действия:

- Очистление папки логов
- Получение новых логов
- Получение справочной информации о системе
- Получение информации о продукте
- Перезапуск базы Mobile SMARTS

Будет произведена подготовка к сбору информации для технической поддержки. Для этого нажмите кнопку «Далее».

[Помощь](#)[Назад](#)[Далее](#)[Прервать](#)

Начнется сбор информации для технической поддержки. Выполните все указанные на экране действия для подготовки архива базы для отправки в техподдержку (кнопка «Упаковать»).

Шаг 2

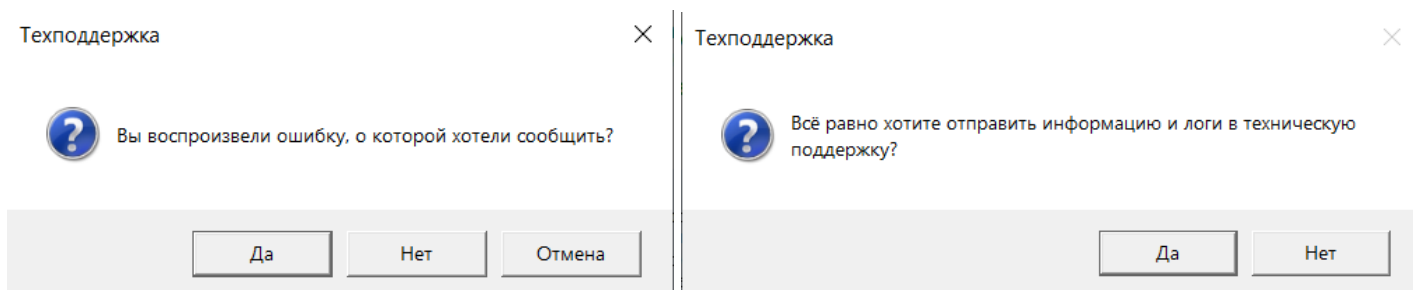
Приступим к сбору информации для технической поддержки.

- **Не выключая этот мастер**, попробуйте повторить возникающую у вас ошибку.
- После того как ошибка повторилась, нажмите **Упаковать**.
- Если не удалось воспроизвести ошибку, все равно нажмите **Упаковать**. Даже неудачная попытка воспроизведения ошибки даст техподдержке больше данных для анализа проблемы.

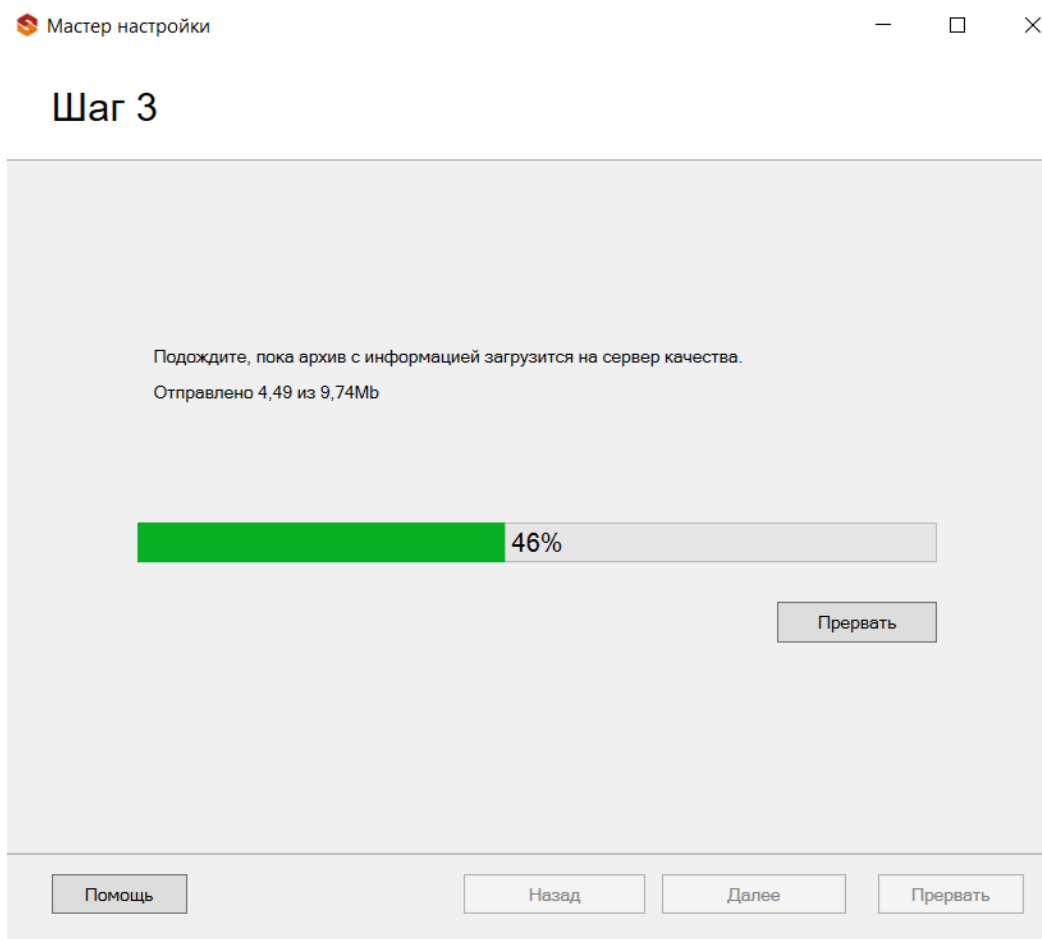
Внимание!!! После нажатия **Упаковать** будет остановлен сервер базы, чтобы полностью сохранить все собранные данные. Убедитесь, что все пользователи предупреждены и приостановили работу, так как корректность их данных в процессе сбора информации может быть нарушена!

[Помощь](#)[Назад](#)[Упаковать](#)[Прервать](#)

После нажатия на кнопку «Упаковать» потребуется уточнить, содержит ли архив базы возникшую у вас ошибку, и если вы не смогли ее воспроизвести, вы сможете отказаться от отправки архива на сервер качества.



Если вы согласитесь с отправкой данных, начнется создание архива базы Mobile SMARTS.



После того как создание архива будет завершено, произойдет его автоматическая отправка на сервер качества, по завершению которой появится следующее окно:

Финал

Отлично! Архив успешно отправлен на сервер качества.

Обращению присвоен номер:

6D5FD3E47

Скопировать

Укажите этот номер при оформлении заявки в [техническую поддержку](#).

Помощь

Назад

Готово

Прервать

Если у вас отсутствует соединение с интернетом, или по каким-либо причинам не произошла отправка данных на сервер качества, то сформированный архив будет предложено сохранить на ПК. Впоследствии вы сможете прикрепить его к заявке вручную.

Номер обращения понадобится указать при оформлении заявки в техническую поддержку. После того как ваша заявка попадет к специалисту техподдержки «Клеверенас», по вышеуказанному номеру он сможет найти отправленный на сервер качества архив и сразу приступить к диагностике вашей базы.



v 3.2

Не нашли что искали?



Задать вопрос в техническую поддержку