

Обращение в техническую поддержку по проблемам с терминалом сбора данных

Последние изменения: 2024-03-26

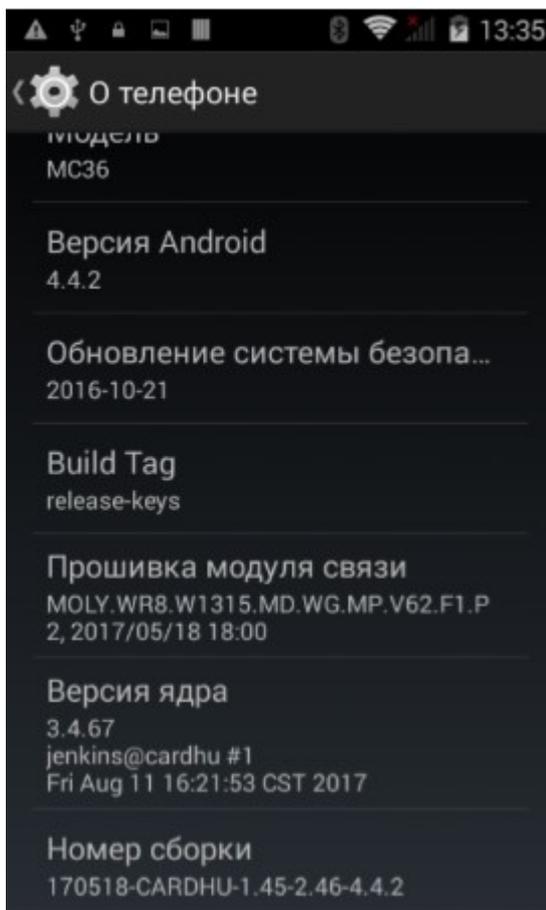
Не получается решить проблему с интеграцией терминала сбора данных (ТСД) самостоятельно?

Если самостоятельно решить проблему с интеграцией терминала сбора данных не удалось, обратитесь в техническую поддержку Клеверенс.

Оставьте заявку на портале тех. поддержки

В [заявке](#) необходимо указать:

1. Модель ТСД (например, Zebra MC 36);
2. Данные об устройстве из окна Android Настройки-О телефоне (или приложите скриншот данного окна):
 - Версия Android (например, Android 4.4.2)
 - Версия ядра, достаточно цифр версии (например, 3.4.67)
 - Номер сборки полностью (например, 170518-CARDHU-1.45-2.46-4.4.2)



- Версию клиента Mobile SMARTS. В боковом меню Mobile SMARTS «О приложении», Версия программы (например, 3.3.0.25854).

← О приложении

Код устройства
@SAMSUNG-SM-A015F-B-
AXIEA2BBB3DD3D3A403

КОПИРОВАТЬ **ОТПРАВИТЬ**

Версия программы
3.3.0.25854, 22.03.2022

Продукт
Склад 15

Автор
Клеверенс

Режим
Демонстрационный режим без обмена
данными

Номенклатура
На устройстве

Плагины
Не обнаружено

ОТПРАВИТЬ ЛОГИ

- Какой продукт на основе Mobile SMARTS вы используете (Например, Склад 15, версия 1.0.2.35).
- Воспользуйтесь функцией «Отправить лог-файл ошибок». Набор логов будет автоматически отправлен на сервер качества. В заявке укажите номер проблемы.

Улучшение качества

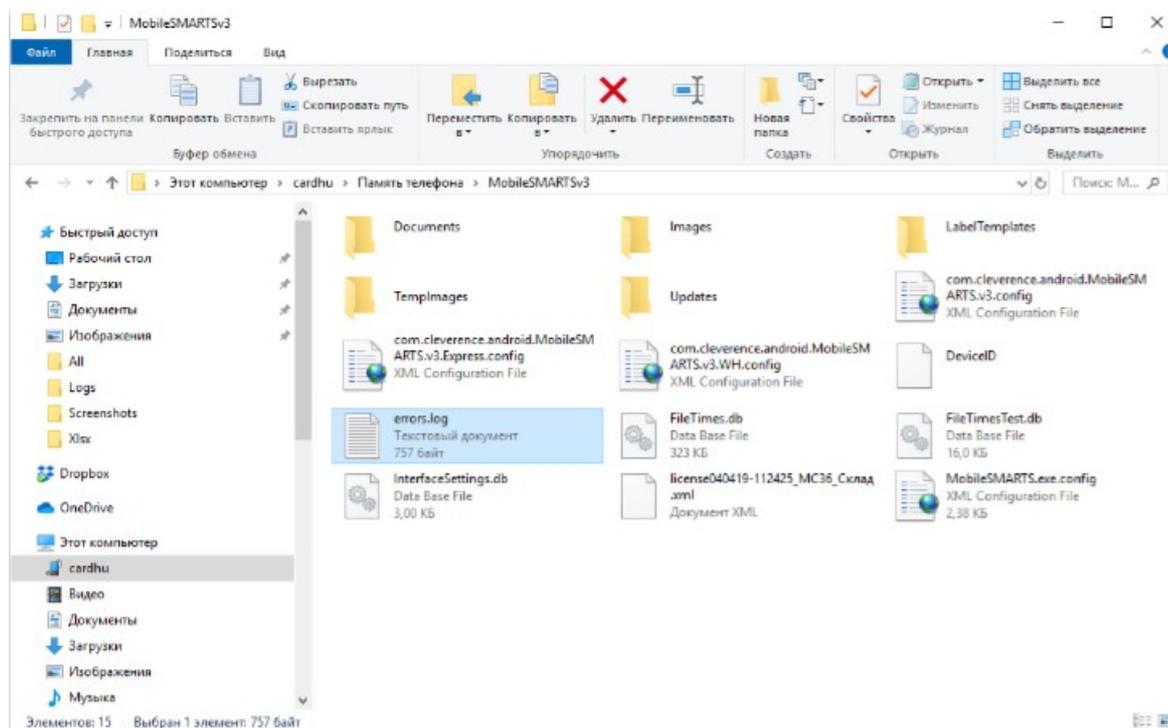
Данные логов отправлены.
Сохраните ваш номер проблемы -
0864242806.

В случае обращения в техподдержку по данной проблеме, пожалуйста, сообщите этот номер.

OK

В случае отсутствия доступа к интернету можно скопировать логи вручную. Для этого подключите ТСД через USB к ПК в режиме **MTP (обмен файлами)**, с ПК зайдите в папку MobileSMARTSv3 на ТСД,

скопируйте на ПК файл errors.log.



3. В заявке опишите суть проблемы. Например:

«Используем терминал Zebra MC 36 и Mobile SMARTS:Магазин 15, на терминале создали документ Сбор штрихкодов, в окне сканирования при нажатии на кнопку сканирования не загорается луч сканера. В настройках сканирования в Mobile SMARTS отображается надпись: Встроенный сканер штрихкодов не обнаружен, либо интеграция с данным устройством отсутствует.»

Специалисты технической поддержки отвечают на запросы в рабочее время (9:00 до 19:00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней). Время первого ответа зависит от количества обрабатываемых заявок и обычно составляет не более пары часов (см. [Правила оказания технической поддержки](#)).

В простых случаях вам сразу будут даны рекомендации по устранению проблемы (например, установка новой версии клиента Mobile SMARTS, обновление прошивки или определенных модулей на ТСД, выполнение настроек).

В более сложных случаях может потребоваться воспроизведение проблемы специалистами Клеверенс, доработка программного кода и выпуск новой версии ПО. Это может занять до неск. недель, особенно если требуемого оборудования нет у нас в офисе. В любом случае специалисты технической поддержки проинформируют об ориентировочных сроках решения проблемы.

Не нашли что искали?



Задать вопрос в техническую поддержку