

# 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:

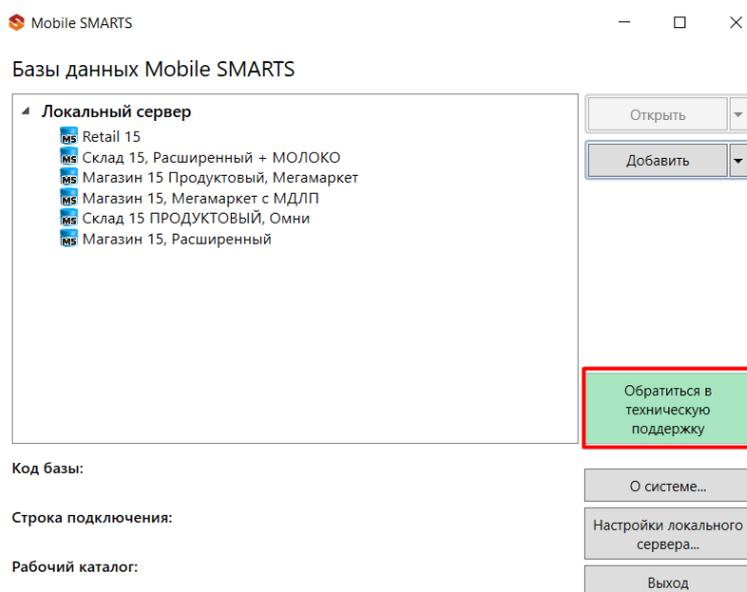
1. справочные данные об операционной системе, установленной на вашем ПК;
2. данные о установленном продукте Mobile SMARTS (название, версия и др.);
3. файлы с системной информацией, отображающие работу сервера Mobile SMARTS (логи).

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

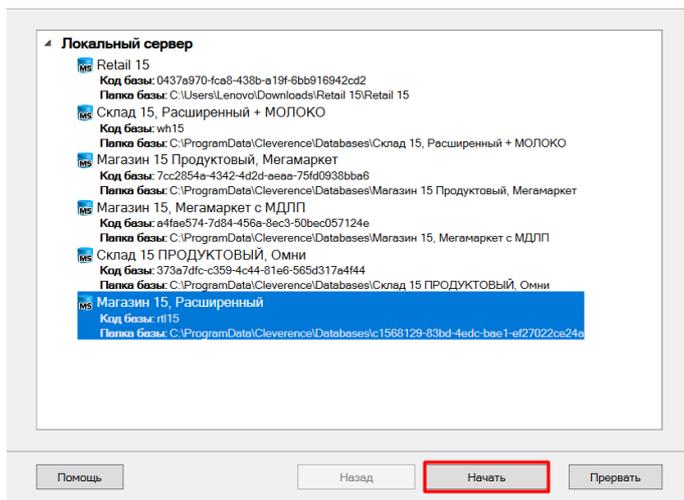
## Запуск мастера техподдержки

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

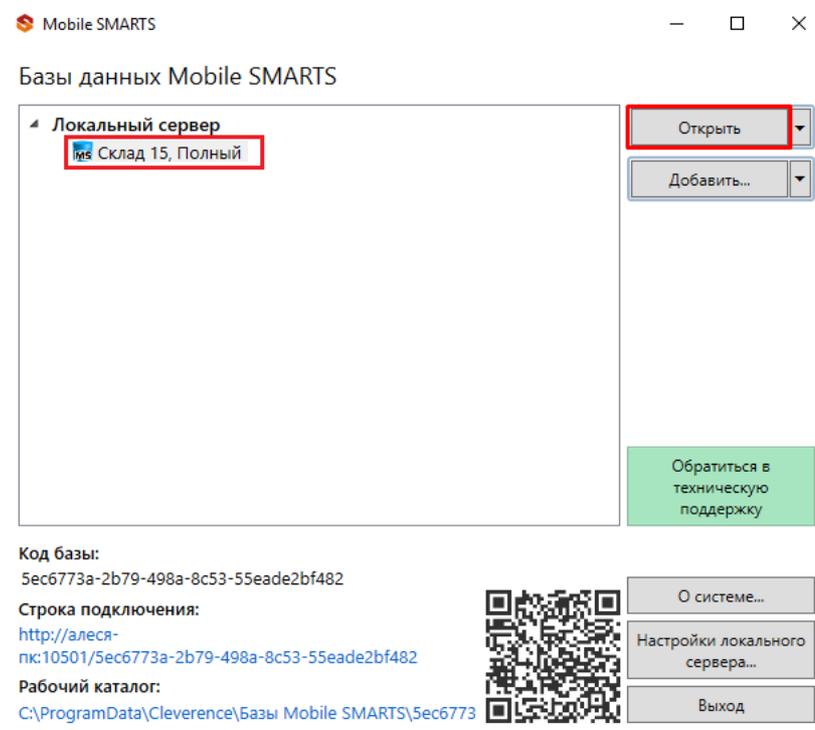
1. Запустите **менеджер баз Mobile SMARTS** (с помощью ярлыка Mobile SMARTS на рабочем столе или через меню «Пуск») и нажмите кнопку «Обратиться в техническую поддержку». В открывшемся окне со списком баз выберите ту базу, для которой вы хотите запустить мастера.



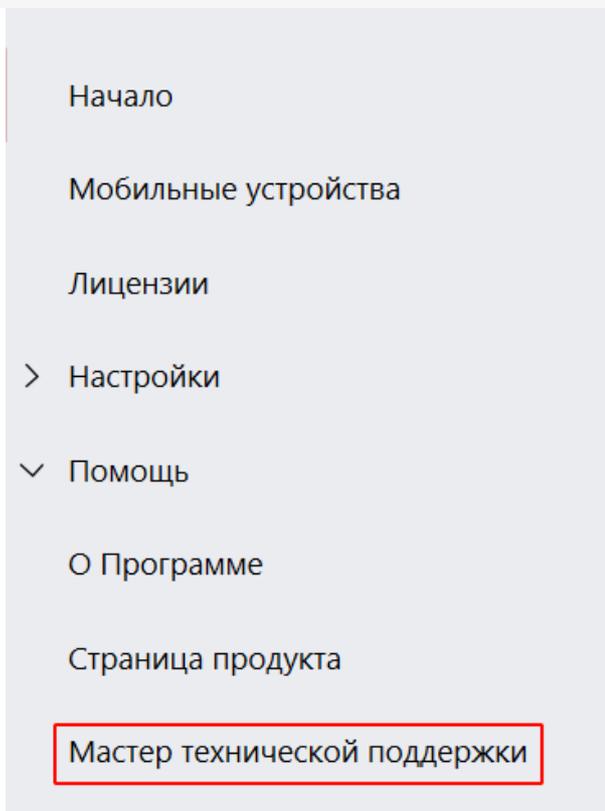
## Выбор базы Mobile SMARTS



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



В открывшемся окне выберите пункт «Мастер технической поддержки».



С

V.

Ба



## 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:

- Очистение 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!

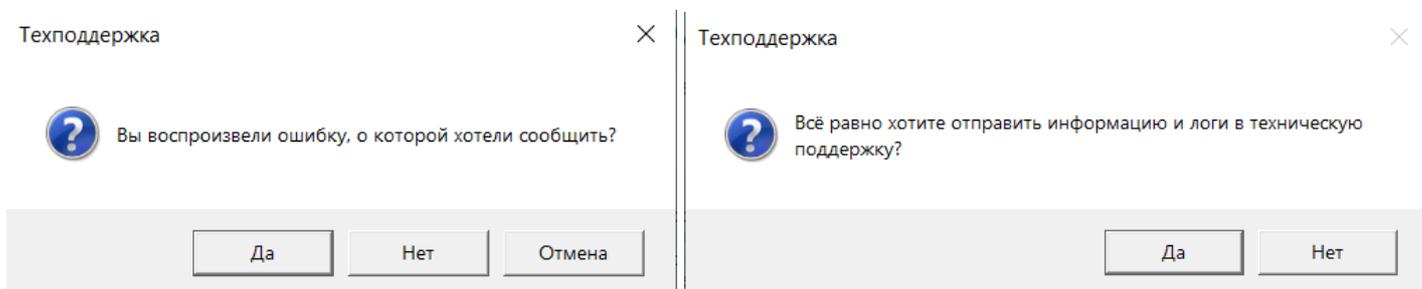
Помощь

Назад

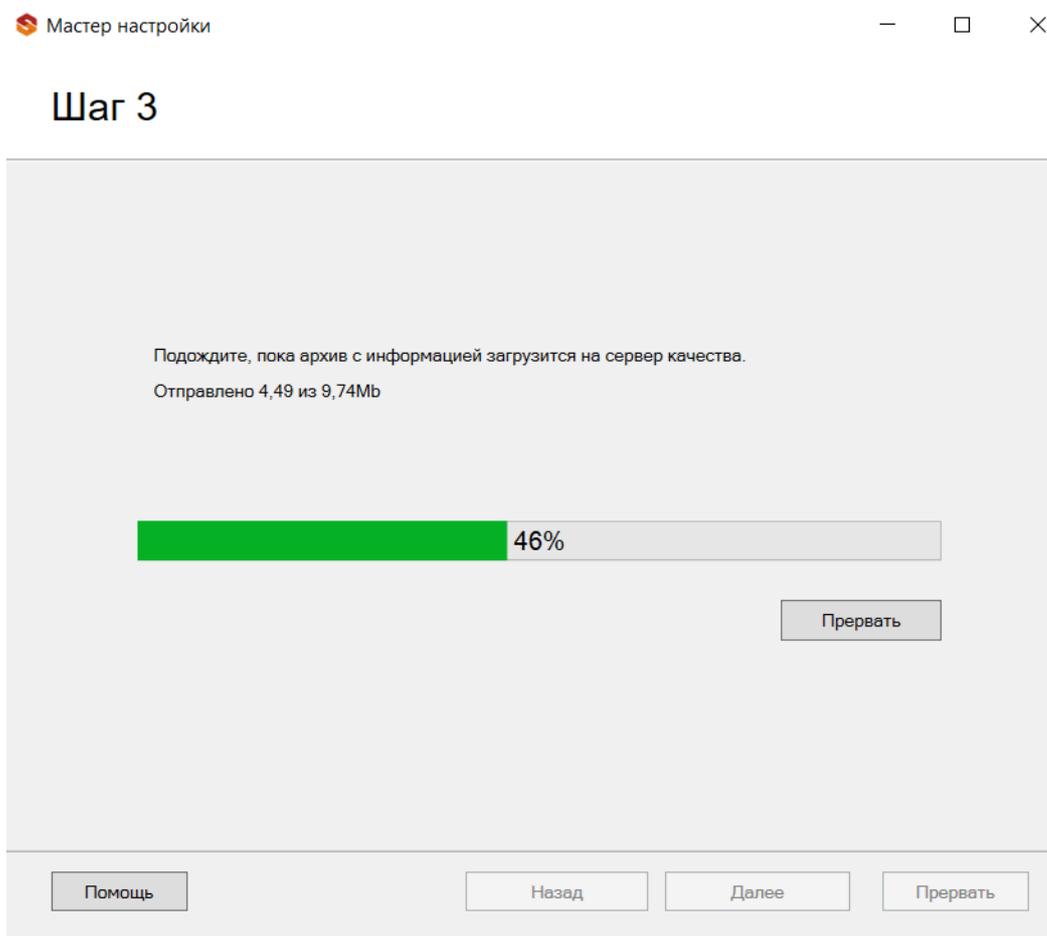
Упаковать

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