

# Обращение в техническую поддержку по проблемам с терминалом сбора данных

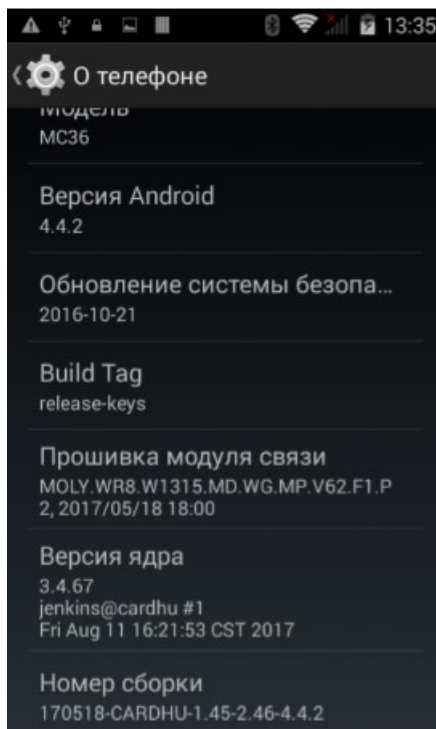
## Не получается решить проблему с интеграцией терминала сбора данных (ТСД) самостоятельно?

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

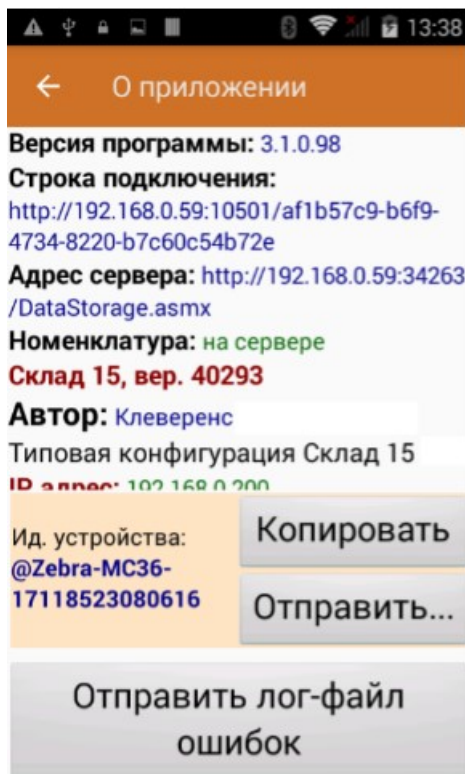
## Оставьте заявку на портале тех. поддержки

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)



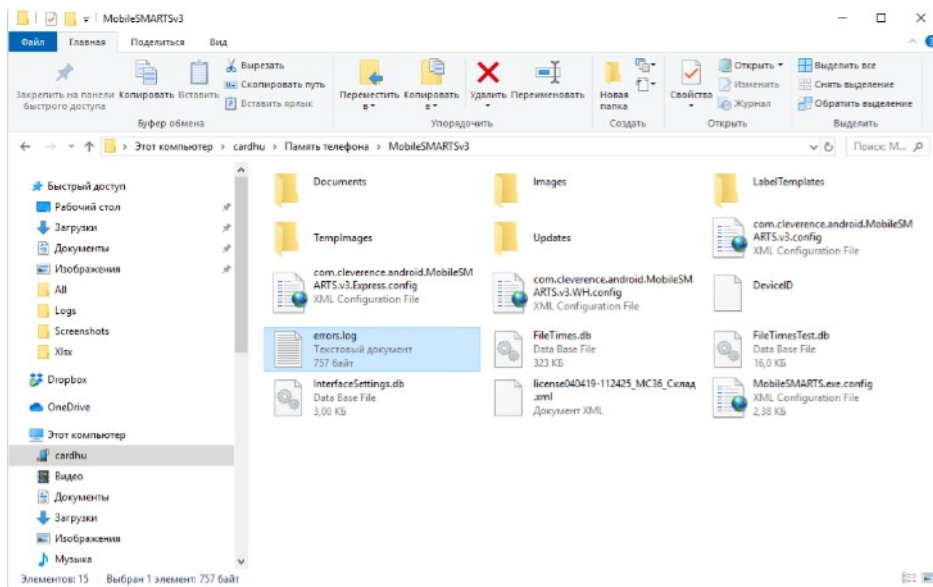
- Версию клиента Mobile SMARTS. В боковом меню Mobile SMARTS “О приложении”, Версия программы (например, 3.1.0.98).



- 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.



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 Mob 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.

### Была ли статья полезна?

<input type="radio"/>	Нет
<input type="radio"/>	Да