

# Мастер технической поддержки Mobile SMARTS

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:

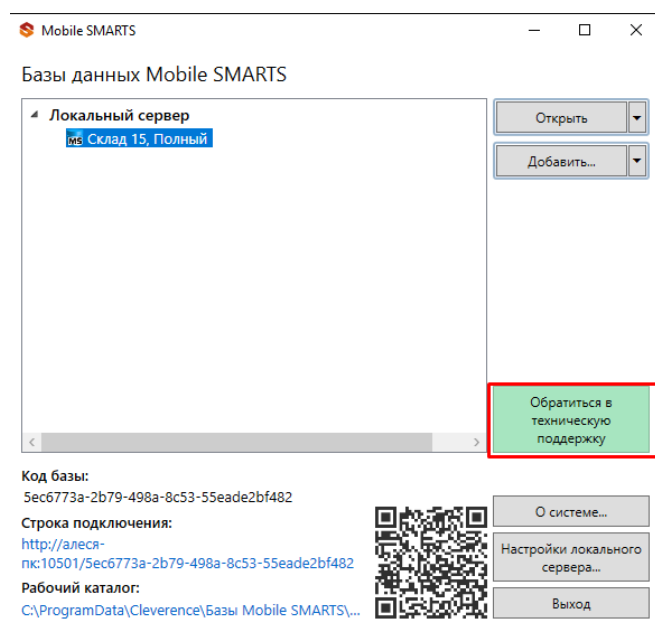
1. справочные данные об операционной системе, установленной на вашем ПК;
2. данные о установленном продукте Mobile SMARTS (название, версия и др.);
3. файлы с системной информацией, отображающие работу сервера Mobile SMARTS (логи).

Мастер техподдержки доступен только для версии платформы Mobile SMARTS 3.2.x.x!

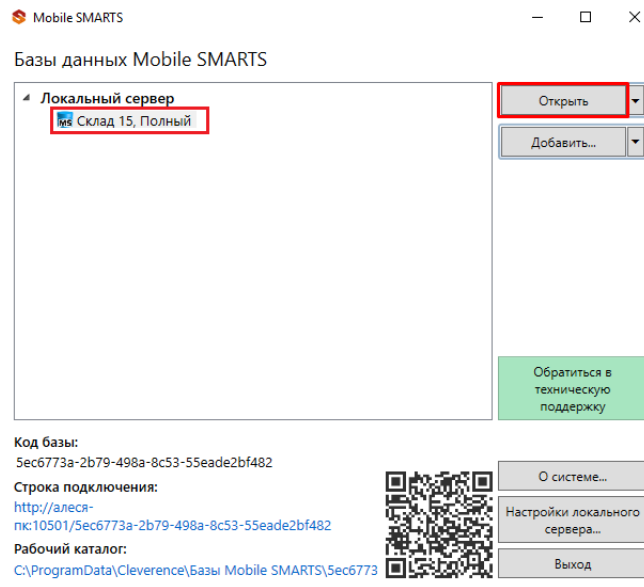
## Запуск мастера техподдержки

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

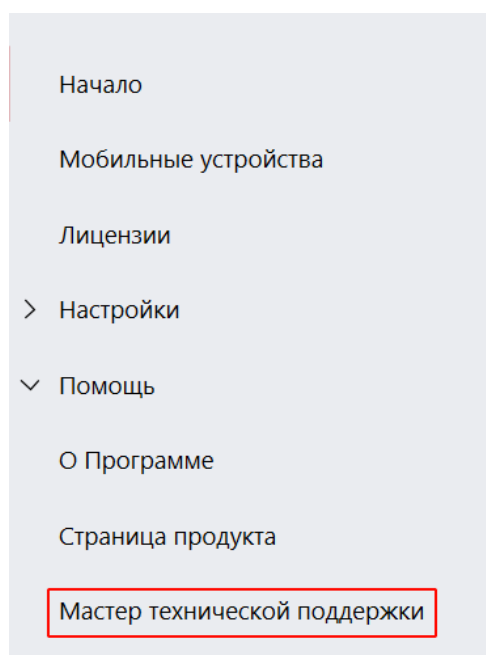
1. Запустите **менеджер баз Mobile SMARTS** (с помощью ярлыка Mobile SMARTS на рабочем столе или через меню «Пуск») и выберите нужную вам базу. После этого нажмите на ставшую активной кнопку «Обратиться в техническую поддержку».



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



В открывшемся окне выберите пункт «Мастер технической поддержки».



## Сбор информации для технической поддержки

Откроется стартовое окно мастера. Чтобы приступить к сбору информации, нажмите кнопку «Начать».

## Начало



При работе мастера будут выполнены следующие действия:

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

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

Помощь

Назад

Начать

Прервать

Далее начнется сбор информации для технической поддержки. Для этого потребуется выполнить все указанные на экране действия, а затем приступить к созданию архива базы для последующей 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 в случае если вы не смогли ее воспроизвести, вы сможете отказаться от отправки архива на сервер качества.

Техподдержка

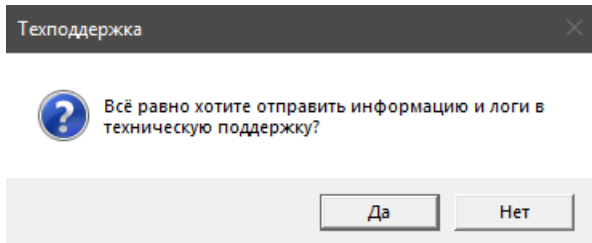


Вы воспроизвели ошибку, о которой хотели сообщить?

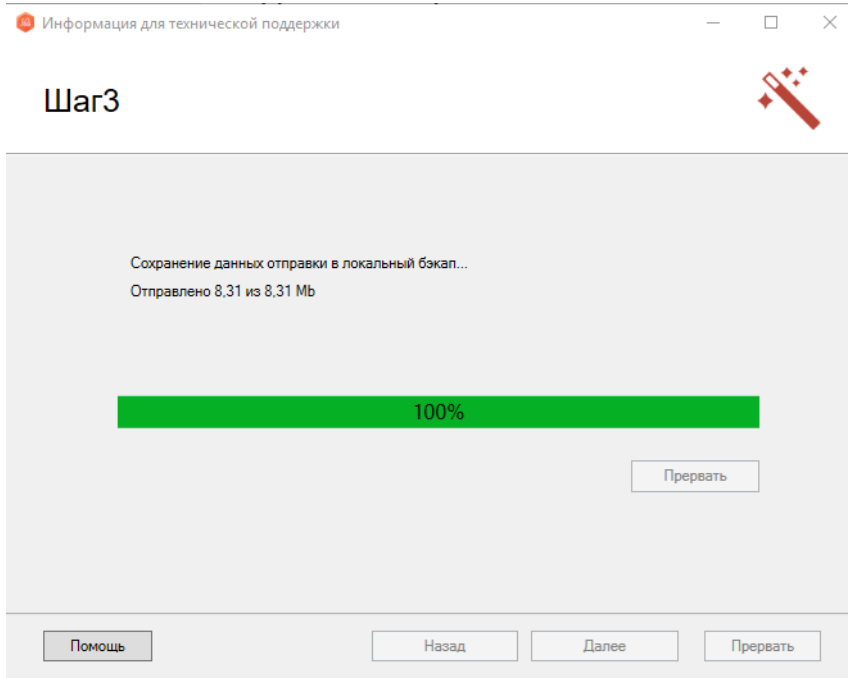
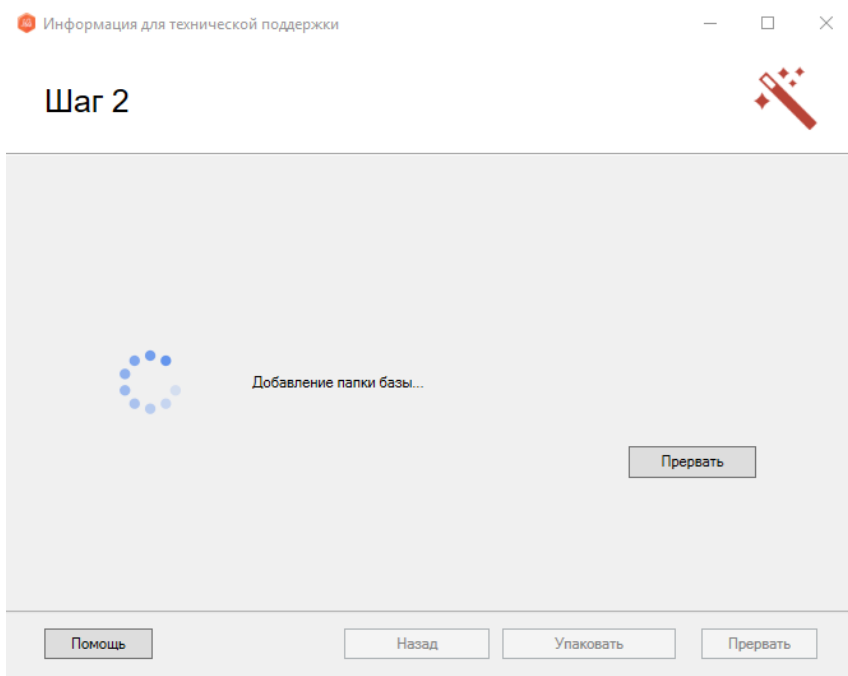
Да

Нет

Отмена



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:

3E9109860

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.

### Была ли статья полезна?



Нет



Да