

FAQ по продуктам

Программные продукты на платформе Mobile SMARTS используют и рядовые пользователи, и продвинутые разработчики. И у тех, и у других в процессе этого могут возникать вопросы. Для того, чтобы на них ответить, и был создан этот раздел.

Содержание

[Лицензирование](#)
[Функционал](#)
[Обращение в техническую поддержку](#)
[Возможные ошибки](#)

Лицензирование

В: Что конкретно лицензируется?

О: Лицензируется конкретный терминал сбора данных (по уникальному коду ТСД). Для каждого нового терминала нужно получать отдельную лицензию. Приобрести лицензию можно на нашем сайте, или через отдел продаж, отправив письмо на почту sales@cleverence.ru или позвонив по номеру +7 (495) 662-98-03, через партнера, через прайс 1С.

В: Какие основные различия уровней лицензий «Магазина 15»?

О: Основное различие уровней лицензий «Магазина 15» — это доступность различного функционала. Разные уровни лицензий обладают возможностями проведения разных товаручетных операций, поддерживают разные режимы работы, и предоставляют разные дополнительные возможности (или не предоставляют совсем). Подробнее о различиях можно прочитать в статье [«Лицензирование «Магазина 15»»](#)

В: Что значит «перейти с одного уровня лицензии на другой» и что для этого требуется?

О: Переход с одного уровня лицензии на другой (т.н. [апгрейд лицензий](#)) — это повышение уровня лицензии (например, с «Минимума» на «Расширенный»). Для апгрейда лицензии необходимо приобрести специальную лицензию Upgrade того уровня, который Вам необходим. Если Вы хотите «апгрейдить» лицензию, обратитесь в отдел продаж «Клеверенс», отправив письмо на почту sales@cleverence.ru, или позвонив по номеру +7 (495) 662-98-03.

В: Что такое обновление лицензии, зачем и как ее обновлять?

О: Обновление лицензии — это установка новых версий продукта. В новых версиях появляется дополнительный функционал и исправляются ошибки. Обновляются все компоненты программы, включая компоненты интеграции (например, обработки 1С). Обновление необходимо для того, чтобы Вам были доступны все полезные нововведения и отсутствовали проблемы в работе, вызванные системными недоработками. Осуществляется с помощью [подписки на обновления](#).

В: Почему терминал в демо-режиме? Я уже активировал лицензию на сайте

О: Если программа после получения лицензии продолжает работать в демо-режиме, возможно, была допущена одна из нижеприведенных ошибок:

- Возможно, файл лицензии был скопирован в другую папку.
- Файл лицензии был положен в папку после того, как произошел обмен документами с сервером.

Подробнее читайте в статье [«Получили лицензию, но все равно работает в демо-режиме»](#).

Функционал

В: Можно ли дорабатывать функционал «Магазина 15»?

О: Да, можно, но только только в «Расширенном» и «Полном» уровнях лицензии «Магазина 15», а именно, изменять существующую и добавлять новые мобильные операции. В уровне лицензии «Базовая» доступно только изменение существующих мобильных операций. Подробнее о возможной доработке функционала читайте на странице [«Знакомство с «Магазином 15»»](#)

В: Можно ли заказать доработку функционала под нужды нашей компании у специалистов «Клеверенса»?

О: Да, наша компания предоставляет такую возможность. Если у Вас крупный проект, цели которого — модернизация интерфейса или полная автоматизация любого объекта при помощи ТСД, то отправьте заявку на projects@cleverence.ru. После отправления заявки с Вами свяжутся специалисты «Клеверенса» и предложат вариант решения вашей задачи.

Если же Вы хотите сделать небольшую доработку функционала, то это могут сделать наши партнеры через наш портал [partnergo](#). Отправьте заявку, составленную по [инструкции](#), и специалисты по разработке свяжутся с Вами.

В: Как я могу обучиться разработке функционала?

О: Для тех, кто хочет заниматься доработкой продуктов на базе платформы Mobile SMARTS, «Клеверенс» предлагает возможность самостоятельного (база знаний, обучающие видео и вебинары на нашем канале на YouTube) и очного (курсы в офисе компании) обучения. Подробную информацию можете узнать в статье [«Начинающим разработчикам»](#).

В: Что такое коллективная работа с документами?

О: Коллективная работа с документами позволяет нескольким сотрудникам с ТСД одновременно работать с одним документом

Mobile SMARTS (например, выполнять одновременный подбор общего заказа или инвентаризацию вида на экране ТСД общий прогресс). Подробнее читайте на странице [«Коллективная работа с документами»](#).

В: Какие преимущества работы на ТСД в онлайн-режиме?

О: Основное преимущество данного режима работы в том, что для обмена данными между ТСД и 1С не нужно постоянно ходить к компьютеру, достаточно один раз настроить правила обмена, и актуализация данных происходит автоматически. Подробнее читайте в статье [«Работа на ТСД в онлайн-режиме в «Магазине 15»»](#)

В: Есть ли печать в «Магазине 15»?

О: Да, в «Магазине 15» предусмотрена печать на мобильные и стационарные принтеры из операции «Переоценка» на ТСД. Подробнее о возможностях печати можно прочесть в разделе [«Печать в Mobile SMARTS»](#).

Также печать этикеток и ценников доступна в [обработке Клеверенса](#), из режима просмотра документов.

Обращение в техническую поддержку

В: Как позвонить в техническую поддержку?

О: Начиная с ноября 2017 года была прекращена работа техподдержки по телефону. В настоящее время для помощь оказывается только через специализированный сервис [Jira Service Desk](#) по созданной заявке.

В: Какую информацию необходимо предоставить технической поддержке при обращении для скорейшего решения проблемы?

О: При обращении в техподдержку необходимо предоставить Ваши контактные данные, информацию об используемом Вами продукте, описание проблемы. Более подробный список читайте на странице [«Список обязательной информации для ТП»](#).

В: Какими правами должен обладать пользователь 1С, чтобы работать с обработками «Магазина 15», «Склада 15» и других новых продуктов компании «Клеверенс»?

О: Для запуска обработки достаточно прав на «Интерактивное открытие внешних отчетов и обработок», и обычных прав пользователя. Также необходимы права на доступ к различным справочникам и регистрам. Подробнее об этом читайте в статье [«Какие права пользователя 1С нужны для работы с обработкой «Клеверенс»»](#).

В: Используем продукт «Магазин 15, Минимум», выгрузили на ТСД документ «Инвентаризация», не видим план/ факт, что у нас не так?

О: Данная проблема возникла из-за того, что работа по накладным в лицензии «Минимум» не предусмотрена, загружать в учетную систему можно только собранные товары в созданном документе на ТСД.

В: Подскажите, пожалуйста, как протестировать операцию в приложении «Магазин 15»?

О: Для того, чтобы протестировать любую операцию данного приложения, необходимо:

- [Скачать клиентское приложения с Google Play](#) на ваше мобильное устройство. Все необходимые тестовые данные уже содержатся в приложении.
- В меню приложения выбрать операцию, которую Вы хотите протестировать, и, используя [демо-штрихкоды](#), произвести тестовое сканирование.
- Если у вас под рукой нет ни одного устройства, на котором можно потестить работу ПО, то в комплекте поставки ПО на ПК идет приложение, которое предоставляет пользователю интерфейс ТСД на экране ПК. А демо-данные уже есть в поставке в [xlsx файлах](#).

В: Сколько стоит вызвать вашего сотрудника к нам на предприятие для установки/ настройки вашего ПО?

О: Сотрудники компании «Клеверенс» не оказывают услуги подобного плана. Но за помощью можно обратиться к нашим партнерам: список которых представлен на [странице](#).

Настройку типовых решений Вы можете заказать без выезда сотрудника, используя удаленное подключение. Список услуг, оказываемых сотрудниками «Клеверенс», представлен [на сайте](#).

Возможные ошибки

В: При установке продукта открылась обработка, но после разрешения на открытие обработки и ничего не происходит.

О: В таком случае необходимо повторить процедуру подключения, либо вручную запустить обработку из папки базы. Подробнее читайте в статье [«Работа с обработками 1С на платформе 8.3.9.2033 и выше»](#)

В: После обновления ПО появляются проблемы с обменом документами, не сливаются строки, не заполняются реквизиты и т. д.

О: Для корректной работы после обновления рекомендуется очистить имеющиеся настройки базы. Сделать это можно через приложение продукта, в списке слева выбрать «Сброс настроек -> ДА». После этого мастер настроек вернется к самому началу установки, которую необходимо пройти еще раз. Подробнее о сбросе настроек базы можно прочитать в статье [«Сброс настроек базы»](#).

В: При работе с продуктами, не находится установленная платформа 1С, либо 1С не может подключиться к базе Mobile SMARTS:

О: Самый эффективный способ — переустановить и платформу 1С, и платформу Mobile SMARTS, но это может не спасти положения в случае, если Вы используете ОС с ограниченными правами. Поэтому можно вручную зарегистрировать com-компоненту Mobile

SMARTS, com-коннектор платформы 1С, и зарегистрировать приложение 1С в реестре. Поможет в этом следующая [инструкция](#).

В: При работе в онлайн в клиент-серверном варианте не записываются документы в 1С

О: Данная проблема при использовании ПО «Клеверенс» возникает в случае, когда работа происходит в клиент-серверном режим работы с базой 1С в онлайн. Так как мы используем для онлайн-обмена com-соединение, то те общие модули в базе 1С, которые вызываются при записи документа, должны иметь разрешение быть вызванными из-под com-соединения «Внешние соединения»

Частные случаи такой проблемы для различных баз описаны в статьях:

- [«Запись документов «Онлайн» при работе конфигурации УНФ1.6 на сервере 1С»](#)
- [«Запись документов «Онлайн» при работе конфигурации «Розница 2.2. Магазин бытовой техники и средств связи» на сервере 1С»](#).

В других конфигурациях могут использоваться модули с другими именами, и как только мы составим их список, обязательно добавим их сюда.

Была ли статья полезна?

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