

Утилита SD_Info! сбор информац[...]

05/19/2024 18:26:40

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Технической Поддержки (СТП)	Last update:	04/06/2022 12:14:15
State:	public (all)		

Keywords

SD_Info!

Problem (public)

Какую информацию необходимо предоставить при обращении в СТП?

Solution (public)

1. Подробно опишите проблему.
При описании проблемы руководствуйтесь правилами приведенными на странице [1]<http://support.ascon.ru/request/rules>

2. Сформулируйте вопросы к сотрудникам техподдержки.
При описании проблемы старайтесь ответить на следующие вопросы:
- Что Вы ожидали получить?
- Какие действия Вы выполнили для получения требуемого результата?
- Что Вы на самом деле получили?
- Где искали возможное решение (документация, справочная система, [2]База знаний СТП, куда обращались с вопросами и т.п.).

3. Приложите файлы на которых повторяется проблема (при проблемах установки/[3]интеграции - обязателен лог), описание действий и [4]скриншоты (всего экрана, а не только окна с ошибкой) иллюстрирующие проблему или [5]видео(в архиве).
Описывая проблему указывайте имя файла.
Пожалуйста укажите в тексте запроса всю существенную информацию со скриншотов. Если есть информация, на которую Вы хотите обратить внимание, выделите ее на скриншоте и сообщите о ней в тексте запроса.
Из дос-файлов информацию так же необходимо копировать в текст запроса.
При ответе оставьте только тот вопрос (в виде цитаты), на который отвечаете. Не оставляйте весь текст предыдущей заметки в своем ответе.

4. Приложите к обращению информацию собранную утилитой [6]SD_Info!
Собирать информацию рекомендуем под Администратором. Пожалуйста закройте все программы АСКОН до начала сканирования.
Если вопрос затрагивает проблемы интеграции, необходимо предоставить информацию [7]SD_Info! с клиента и с сервера приложений.

5. Кроме скриншота ошибки, запишите пожалуйста в запрос текст ошибки, возможно копирование/вставка (Ctrl+C / Ctrl+V) из окна ошибки в текст запроса. Файл отчета об ошибке прикрепите отдельно.

ВАЖНО! При использовании КОМПЛЕКС 2014 следует использовать версию утилиты, которая доступна по ссылке -
[8]https://sd7.ascon.ru/Public/Utils/SD_Info!/Old/

[1] <http://support.ascon.ru/request/rules>

[2] <http://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQExplorer;CategoryId=66>

[3] <http://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl?Action=CustomerFAQZoom;ItemID=769>

[4] <http://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=771>

[5] <http://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=578>

[6] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQExplorer;CategoryId=195>

[7] <http://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQExplorer;CategoryId=195>

[8] https://sd7.ascon.ru/Public/Utils/SD_Info!/Old/