

Сервис сбора диагностической[...]

04/27/2024 00:40:41

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Технической Поддержки (СТП)	Last update:	08/30/2023 12:10:29
State:	public (all)		

Keywords

сбор информации вылет компас диагностика

Problem (public)

Как собрать и передать в службу поддержки пользователей диагностическую информацию о проблемах в работе ПО АСКОН?

Solution (public)

Для сбора и передачи диагностической информации предназначено специальное приложение "Сервис сбора диагностической информации ПО АСКОН" (далее по тексту - утилита).

Утилита предназначена для диагностики проблем следующего ПО АСКОН:
- КОМПАС-3D начиная с версии v18, все редакции (включая некоммерческие - Home и UB)
- ПО входящее в КОМПЛЕКС решений АСКОН начиная с версии 2018

Утилиту можно установить в процессе установки КОМПАС-3D v19, v20 или отдельно, загрузив по приведённой ниже ссылке.

Скачать утилиту можно по ссылке [1]Сервис сбора диагностической информации ПО АСКОН

ВНИМАНИЕ! Информация, приведённая на скриншотах, может изменяться в зависимости от версии утилиты. Скриншоты, приведённые в данной статье, соответствуют версии 3.1.0.24.
Инструкция по работе утилиты актуальной версии прикреплена к данной статье.

После установки утилиту можно запускать вручную или задать в настройках утилиты автоматический запуск при старте Windows. Пиктограмма работающей утилиты отобразится в области уведомлений Windows:

Каждому компьютеру, на котором установлена утилита, присваивается уникальный номер (ID). Этот номер необходимо сообщить сотрудникам службы поддержки, если Вы хотите получить результаты анализа переданной в АСКОН диагностической информации:

Утилита предназначена для сбора информации о проблемах по двум основным сценариям: 1. Сбор данных по инциденту 2. Сбор данных по требованию.
Детальное описание сценариев работы приведено в инструкции на приложение, см. вложение к данной статье.

С учетом указанных сценариев сбор и передачу собранных диагностических данных (отчётов) в АСКОН можно осуществить одним из следующих способов :
[2]СБОР ДАННЫХ ПО ИНЦИДЕНТУ, ОНЛАЙН ПЕРЕДАЧА [3]СБОР ДАННЫХ ПО ТРЕБОВАНИЮ
[4]СОХРАНЕНИЕ ДАННЫХ В ЛОКАЛЬНОЙ СЕТИ [5]РУЧНАЯ ПЕРЕДАЧА СОБРАННЫХ ДАННЫХ

Сбор данных по инциденту, онлайн передача Сбор данных и их отправка данным способом происходит при сбое в работе ПО ("вылете") и наличии прямого подключения компьютера к сети Интернет.

В случае сбоя в работе ПО АСКОН утилита автоматически соберёт диагностические данные и предложит пользователю подтвердить передачу данных на сервера АСКОН:

Необходимо подтвердить согласие на сбор и отправку данных, отметить соответствующий чек-бокс, и нажать кнопку "Отправить".
После завершения сбора и отправки данных будет выдано сообщение об успешной передаче данных.

Сбор данных по требованию ВНИМАНИЕ! Данный функционал доступен в версиях утилиты начиная с 3.1.0.24.

Данный способ необходимо использовать в случае, если ПО перестаёт реагировать на действия пользователя ("зависает"). Способ можно использовать как в случае прямого подключения к Интернет, так и для сохранения отчётов на компьютере или в локальной сети.

Чтобы воспользоваться этим способом, необходимо выбрать для утилиты команду "Собрать диагностическую информацию":

После завершения сбора и сохранения данных будет выдано сообщение об успешном сборе данных. В зависимости от настроек утилиты, данные будут сохранены в сети предприятия или переданы в АСКОН в онлайн режиме (см. выше). Сохранение данных в локальной сети Данный способ используется в случаях, когда на предприятии невозможна онлайн-выгрузка диагностических данных (компьютер не подключён к сети Интернет, передача данных запрещена службой безопасности и т.п.).

Для данного варианта в настройках утилиты необходимо выбрать опцию сохранения отчётов в папку и указать локальный путь сохранения отчётов или папку на сервере предприятия. Например: \\Server\ASCON_reports

В указанной папке отчёты будут группироваться по уникальным номерам (ID)

Сервис сбора диагностической[...]

04/27/2024 00:40:41

компьютеров пользователей, например:

```
\\Server\ASCON_reports\DD4D85E9-AEA8-4C9A-A873-A6DA65072AC1  
\\Server\ASCON_reports\04097EBA-7151-4A41-AEDD-D9563B5DE002
```

Все отчёты от одного пользователя сохраняются в одну папку.

Для передачи собранных отчётов необходимо передать всё содержимое папки (в примере это ASCON_reports) сотрудникам службы поддержки пользователей АСКОН.

ВНИМАНИЕ! Имена папок пользователей (ID) должны быть сохранены!

Ручная передача собранных данных Данный способ используется в случае возникновения проблем во время онлайн-передачи отчёта (проблемы с доступом в Интернет, недоступны сервера АСКОН и т.п.).

Диагностическая информация, собранная утилитой, сохраняется локально на компьютере пользователя в папке %ProgramData%\ASCON\ApplicationCrashReports. В этой папке могут быть различные подпапки - CommonReports, КОМПАС, Polynom и другие:

Для передачи собранных отчётов необходимо передать всё содержимое папки ApplicationCrashReports сотрудникам службы поддержки пользователей АСКОН, а также сообщить уникальный номер компьютера (ID), с которого передаются данные.

ВАЖНО! Для проблем связанных с работой КОМПАС-3D, особенно в случае с "вылетами", необходимо включить ведение расширенного лога действий пользователей, см. [6]FAQ#7001293

[1] <http://sd7.ascon.ru/Public/Utils/AsconCSC>

[2] #Automat

[3] #Command

[4] #Local

[5] #Hand

[6] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1293>