Утилита SD_Info! сбор информац[..]

03/28/2024 20:22:59

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 doc-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/