

SD_Info! - Информация о системе

06/18/2019 14:53:11

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Технической Поддержки (СТП)	Last update:	02/28/2019 08:25:40
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!
(Собрать информацию рекомендуем под Администратором. Пожалуйста закройте все программы АСКОН до начала сканирования.)
Начало сбора информации осуществляется кнопкой «Запустить сканирование».
Для сохранения результатов работы воспользуйтесь кнопкой «Сохранить информацию...», в результате формируется CAB-архив с расширением ".sd" (дополнительно архивировать его не нужно), который необходимо приложить к запросу.
Архив может быть открыт архиватором, [7]например 7z. В архиве текстовые файлы с кодировкой CP866 и CP1251.
Если вопрос затрагивает проблемы интеграции, необходимо предоставить информацию [8]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.
"SD_Info!_15.xx.xx.7z" - утилита SD_Info! в архиве, где "15.xx.xx" - версия утилиты.
"ReadMe.pdf" - описание утилиты SD_Info!
"При проблемах сохранения результата.pdf" - как сохранить информацию собранную SD_Info, если возникли проблемы с сохранением в утилите.

[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] http://sd.ascon.ru/ftp/Public/Utils/SD_Info!/SD_Info!.exe
[7] <http://www.7-zip.org>
[8] http://sd.ascon.ru/ftp/Public/Utils/SD_Info!/SD_Info!.exe