

**OMNICOMM**

## FAQ

Часто задаваемые вопросы  
03.06.2020

# Содержание

- 3 **Обращение в Техническую Поддержку Omnicomm**
- 3 Вопрос по отчету в Omnicomm Online
- 4 Вопрос по работе терминала
- 4 Вопрос по работе датчика LLS
- 4 Вопрос по совместной работе нескольких продуктов

## FAQ

### Обращение в Техническую Поддержку Omnicomm

При отправке обращений в техническую поддержку Omnicomm необходимо предоставлять следующие данные в зависимости от продукта:

1. Логин в Omnicomm Online
2. ID терминала(ов)
3. Версия встроенного ПО терминала / датчика / дисплея / индикатора
4. Версии программных продуктов, на которых воспроизводится проблема (Omnicomm Online, Omnicomm Configurator, Сервер удаленной настройки)
5. Точные дата и время проявления проблемы
6. Часовой пояс
7. Описание проблемы: несоответствие ожидаемого результата фактическому (ожидаемый / фактический результаты)
9. Версии браузера и операционной системы, в которой работает клиент
10. Фото места установки оборудования / Скриншоты / Выгруженный отчет

### Вопрос по отчету в Omnicomm Online

1. Логин в Omnicomm Online
2. ID терминала
3. Название отчета
4. Точные дата и время проявления проблемы
5. Часовой пояс
6. Описание проблемы: несоответствие ожидаемого результата фактическому (ожидаемый / фактический результаты)
7. Версии браузера и операционной системы, в которой работает клиент
8. Скриншот отчета с пометкой места проявления проблемы
9. Выгруженный отчет

## Вопрос по работе терминала

1. ID терминала
2. Версия встроенного ПО терминала
3. Описание проблемы: несоответствие ожидаемого результата фактическому (ожидаемый / фактический результаты)
4. Фото места установки терминала

Дополнительно, если проявление вопроса с терминалом видно в отчете Omnicomm Online:

5. Логин в Omnicomm Online
6. Точные дата и время проявления проблемы
7. Часовой пояс
8. Скриншот отчета с пометкой места проявления проблемы

## Вопрос по работе датчика LLS

1. ID датчика
2. Версия встроенного ПО датчика
3. Описание проблемы: несоответствие ожидаемого результата фактическому (ожидаемый / фактический результаты)
4. Фото места установки датчика

Дополнительно, если проявление вопроса с датчиком видно в отчете Omnicomm Online:

5. Логин в Omnicomm Online
6. ID терминала, к которому подключен датчик
7. Порядковый номер датчика, подключенного к данному терминалу
8. Точные дата и время проявления проблемы
9. Часовой пояс
10. Скриншот отчета с пометкой места проявления проблемы

## Вопрос по совместной работе нескольких продуктов

1. Логин в Omnicomm Online

## **Обращение в Техническую Поддержку Omnicomm**

2. Наименование и ID терминала
3. Наименование и ID датчика
4. Версия встроенного ПО терминала
5. Версия встроенного ПО датчика
6. Версии программных продуктов, на которых воспроизводится проблема
7. Название отчета и выгруженный отчет
8. Точные дата и время проявления проблемы
9. Часовой пояс
10. Описание проблемы: несоответствие ожидаемого результата фактическому (ожидаемый / фактический результаты)
11. Версии браузера и операционной системы, в которой работает клиент
12. Фото места установки оборудования
13. Скриншот отчета с пометкой места проявления проблемы

**OMNICOMM**

[info@omnicomm.ru](mailto:info@omnicomm.ru)

[www.omnicomm.ru](http://www.omnicomm.ru)