# FAQ

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Инструкция по коммуникации с Отделом Технической поддержки через личный кабинет на сайте Omnicomm

Реализована возможность работы с обращениями для партнера Omnicomm в личном кабинете на сайте Omnicomm.

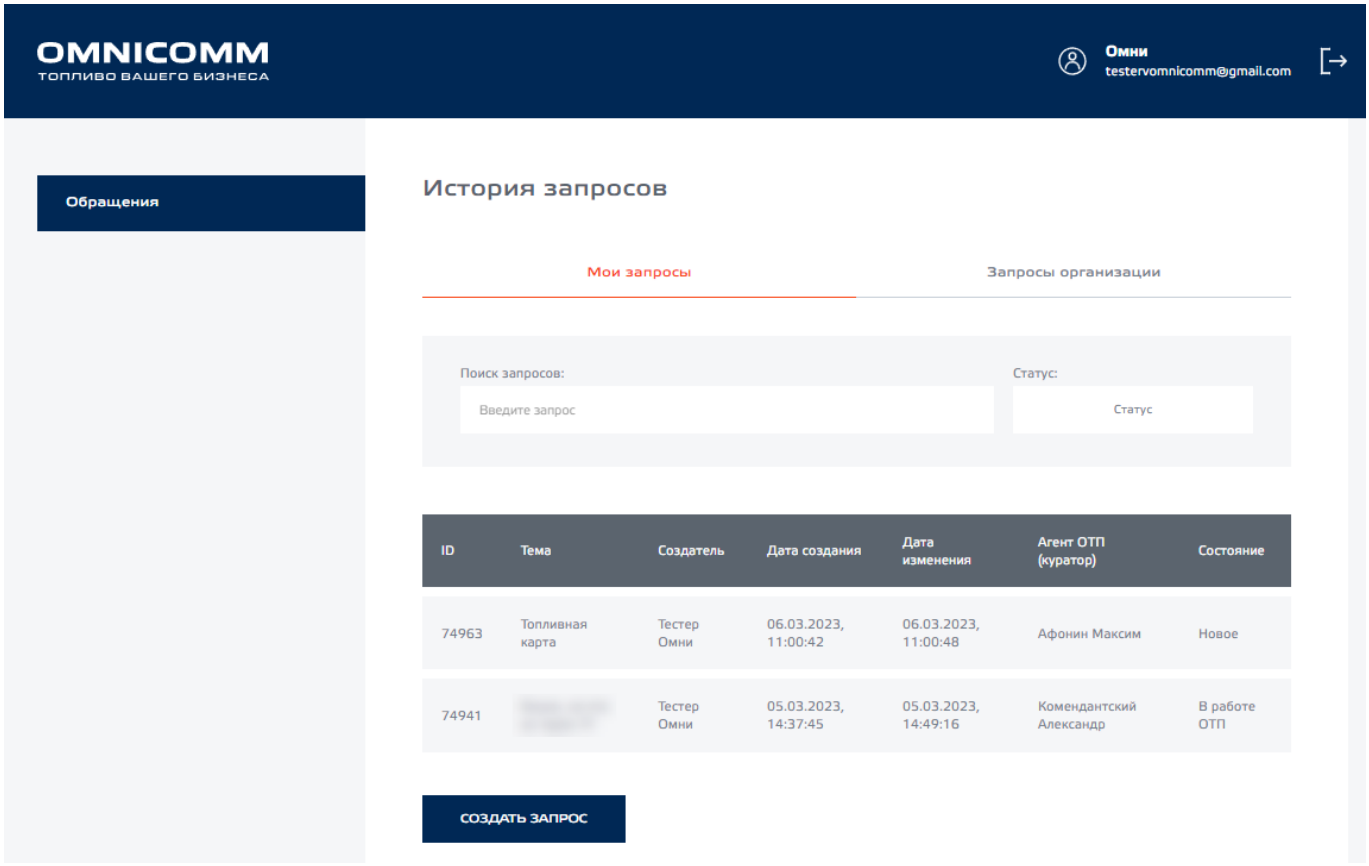
From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/client_portal**

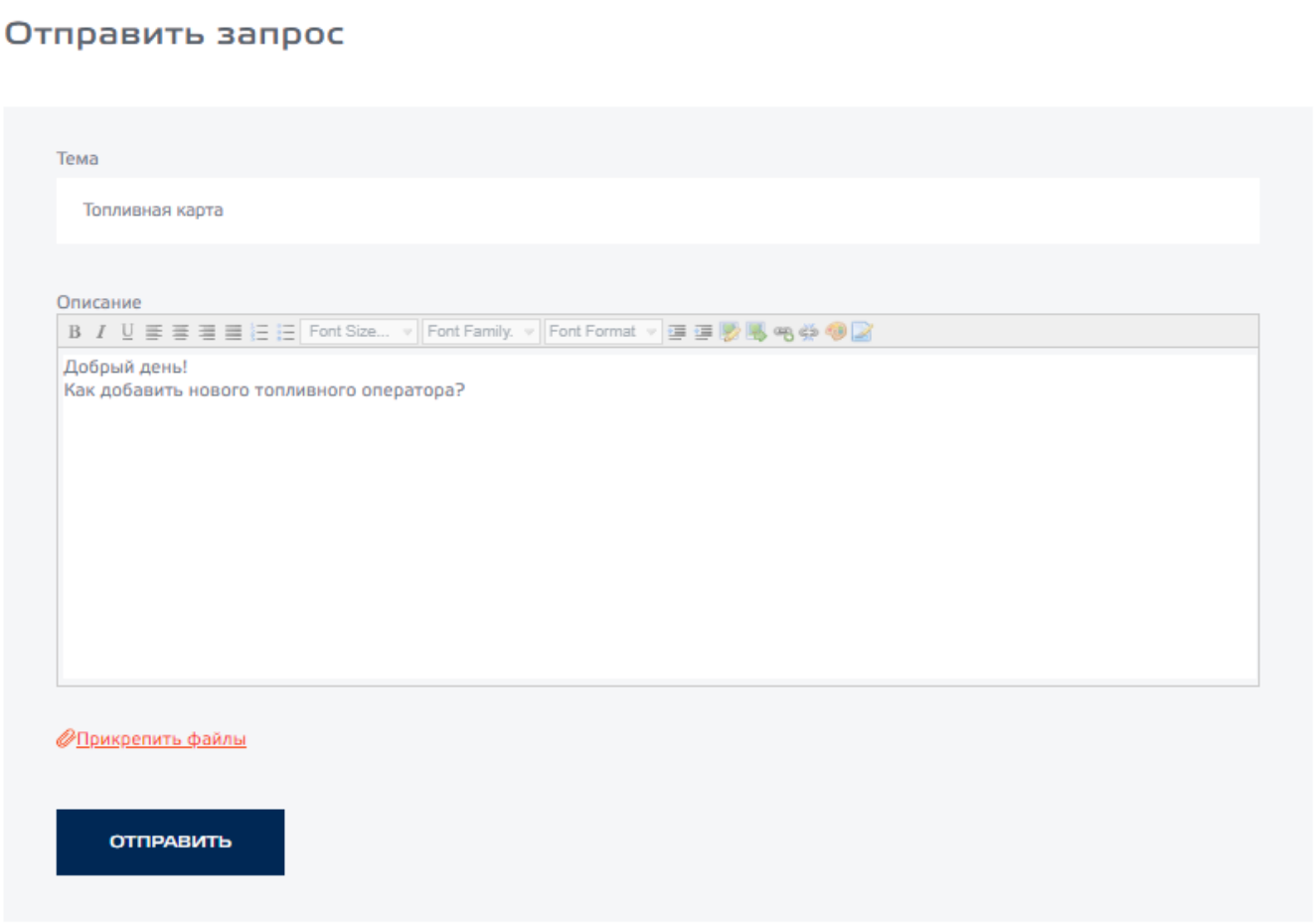
Last update: **2026/11/16 13:41**

# Создание обращения

В главном окне личного кабинета нажмите кнопку **Создать запрос**.

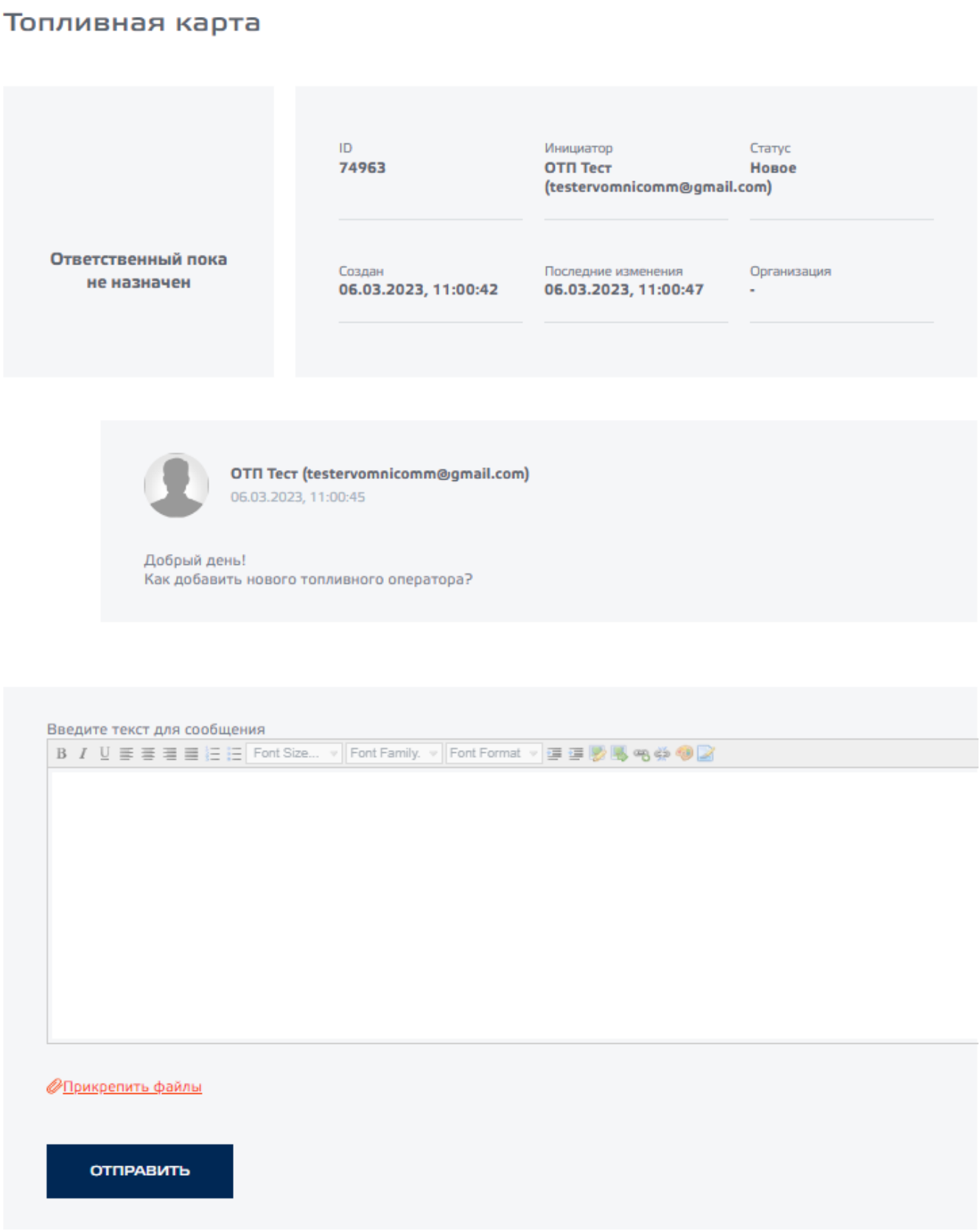



Откроется окно:




Введите тему и содержание запроса. Нажмите кнопку **Отправить**.

Откроется окно с информацией по обращению:




При необходимости продолжите переписку по обращению.

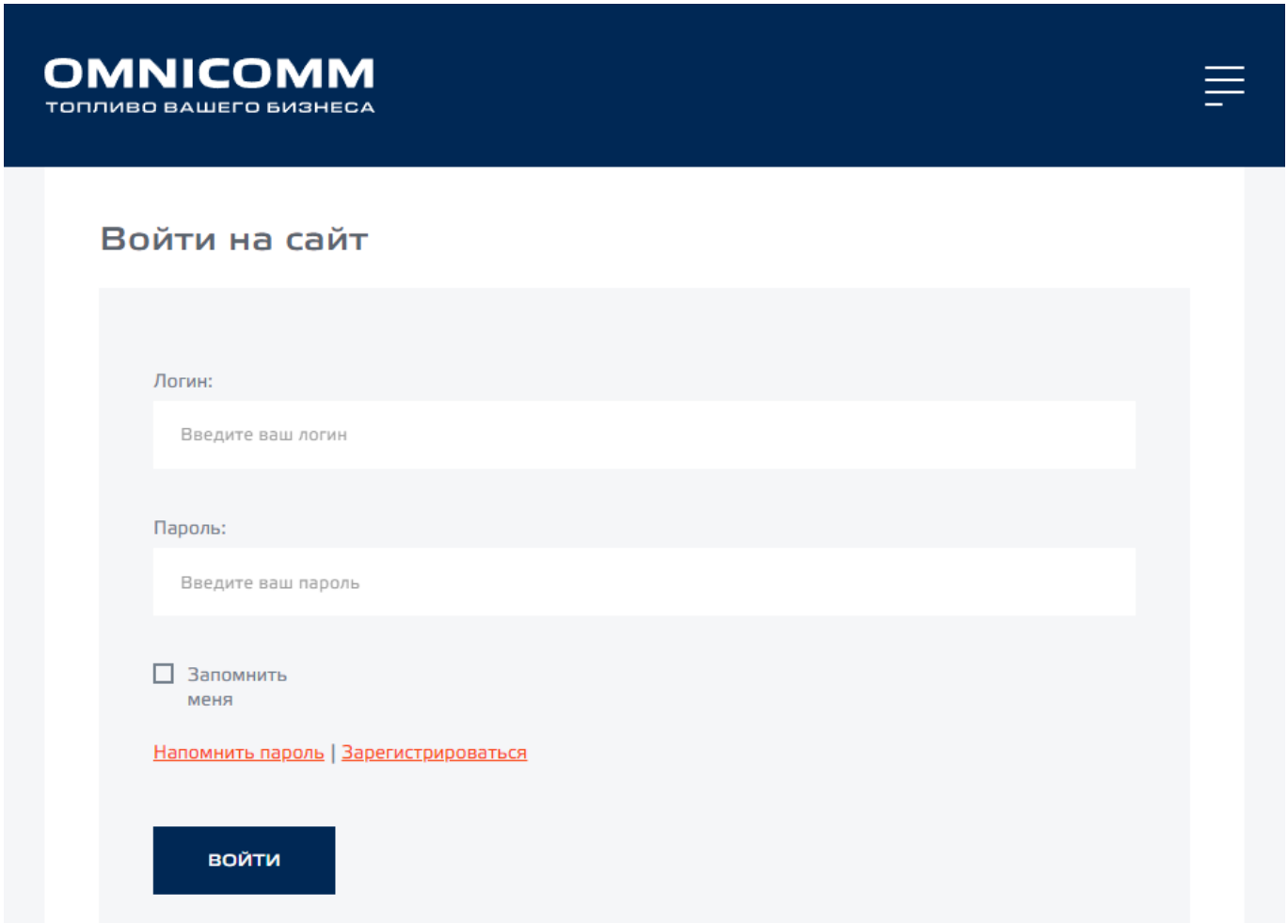
From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/client_portal/add_ticket**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Авторизация на сайте

Откройте браузер и введите адрес https://lk.omnicomm.ru/. Откроется окно:




Введите логин и пароль, указанные при регистрации. Нажмите кнопку **Войти**.

При необходимости восстановить пароль, нажмите ссылку Напомнить пароль, на адрес электронной почты будет отправлено письмо с указаниями по восстановлению пароля.

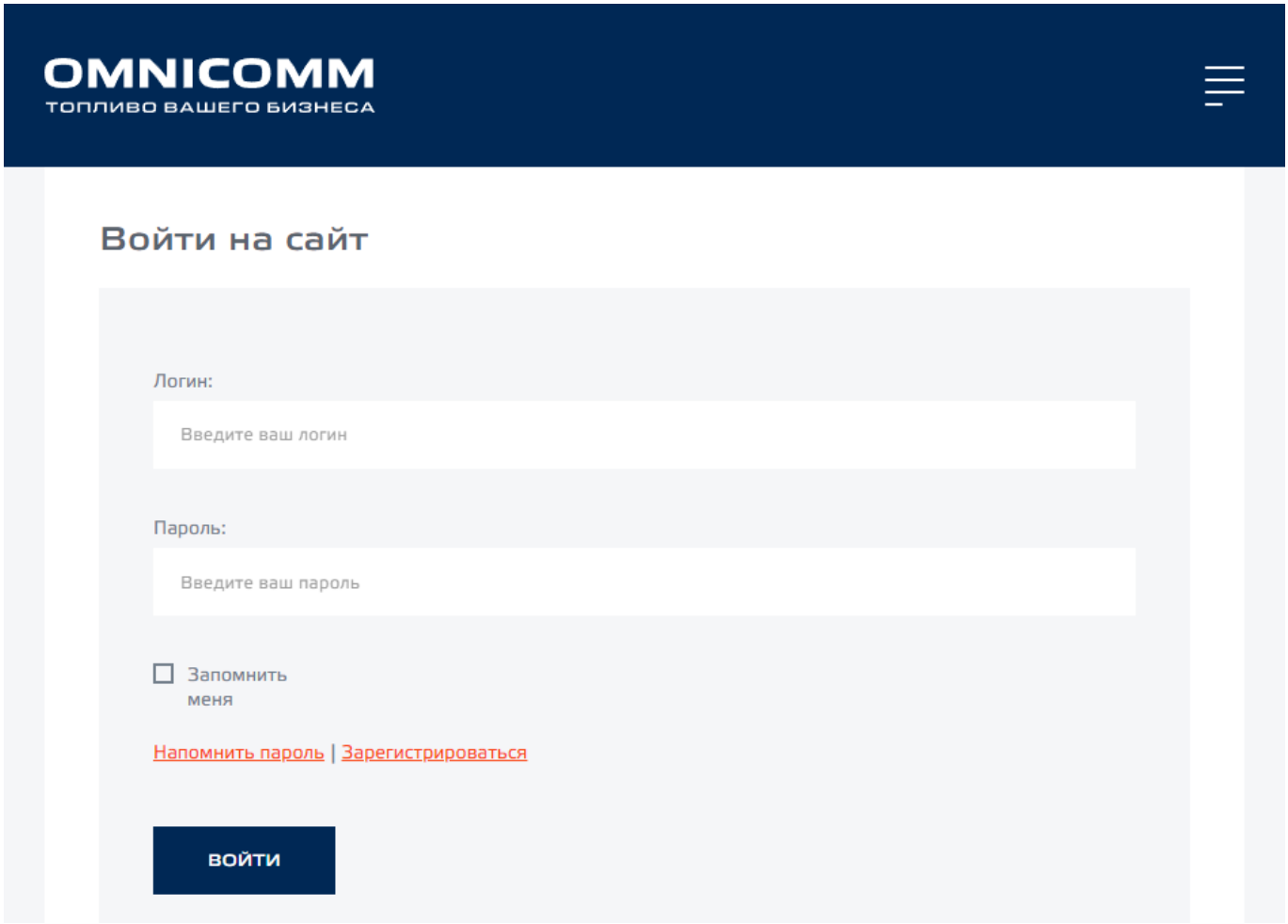
From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/client_portal/authorization**

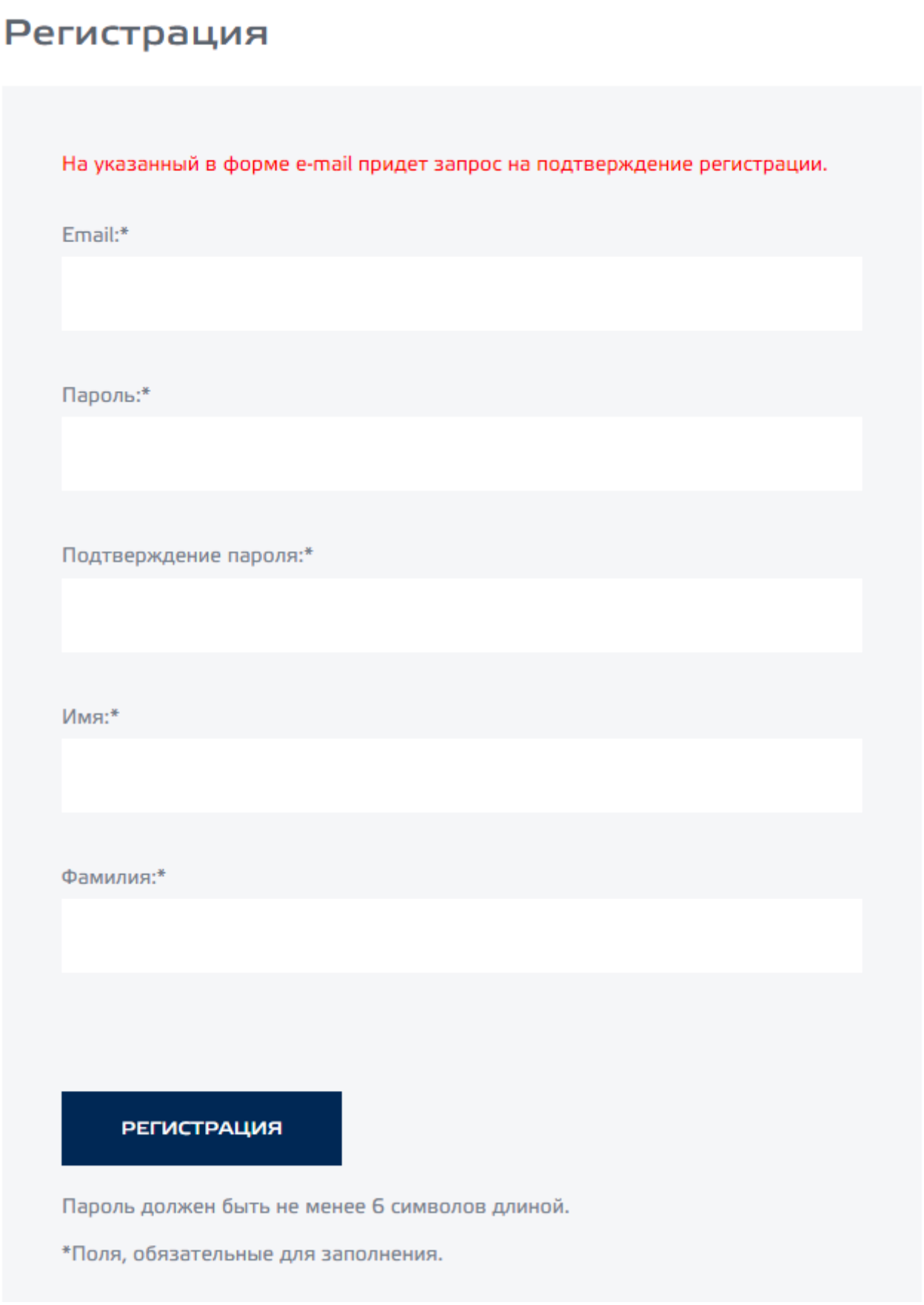
Last update: **2026/11/16 13:41**

# Регистрация на сайте

Откройте браузер и введите адрес https://lk.omnicomm.ru/. Откроется окно:

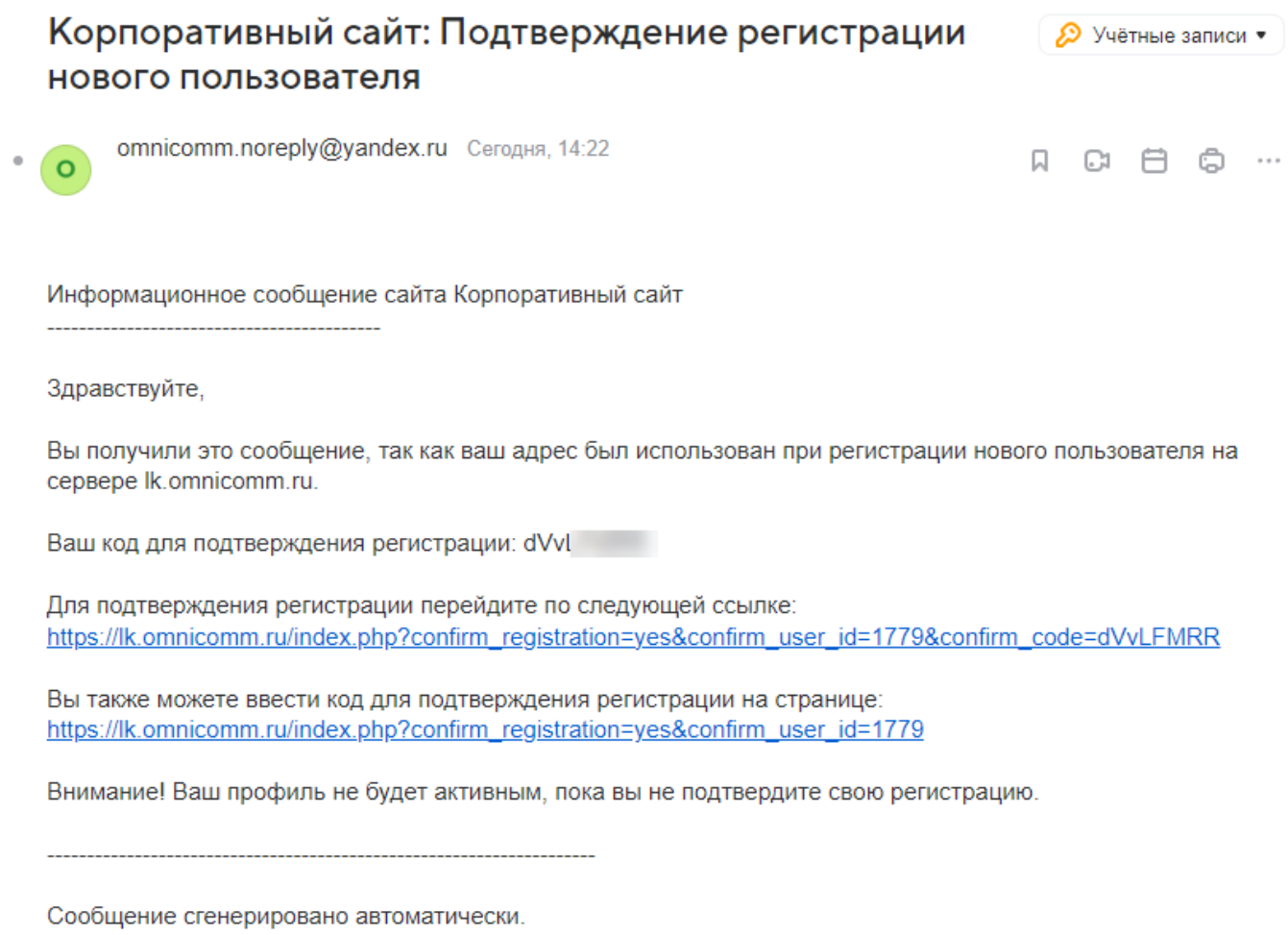



Нажмите на ссылку **Зарегистрироваться**. Откроется окно:




Заполните персональные данные и нажмите кнопку **Регистрация**.

На адрес электронной почты будет отправлено письмо для подтверждения регистрации:




Перейдите по ссылке, указанной в письме, для подтверждения регистрации.

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

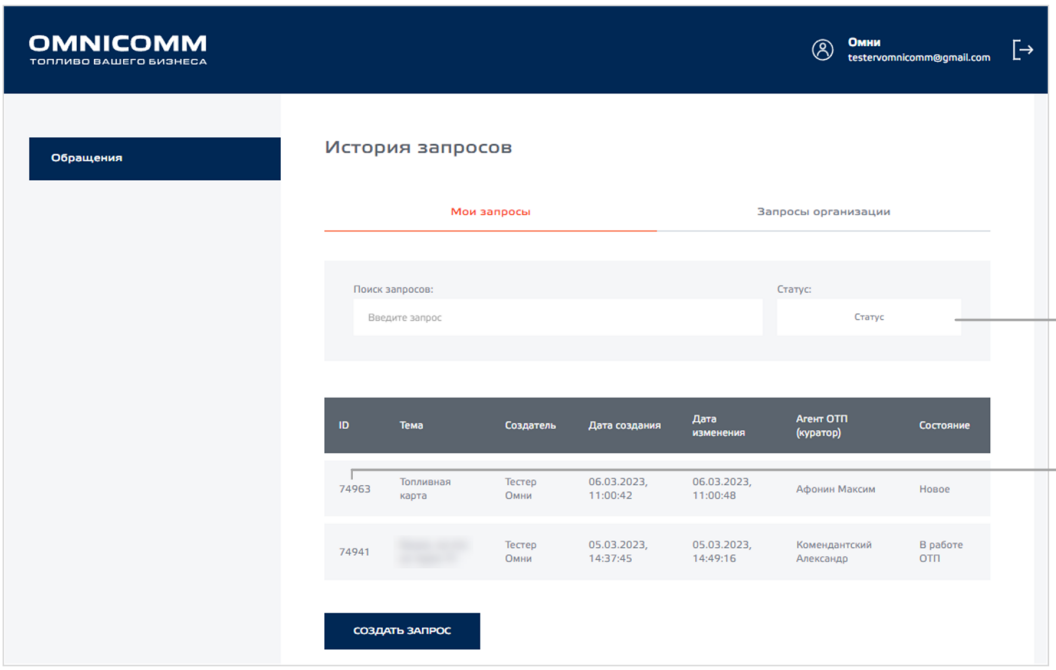
Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/client_portal/registration**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Просмотр клиентом исходящих обращений

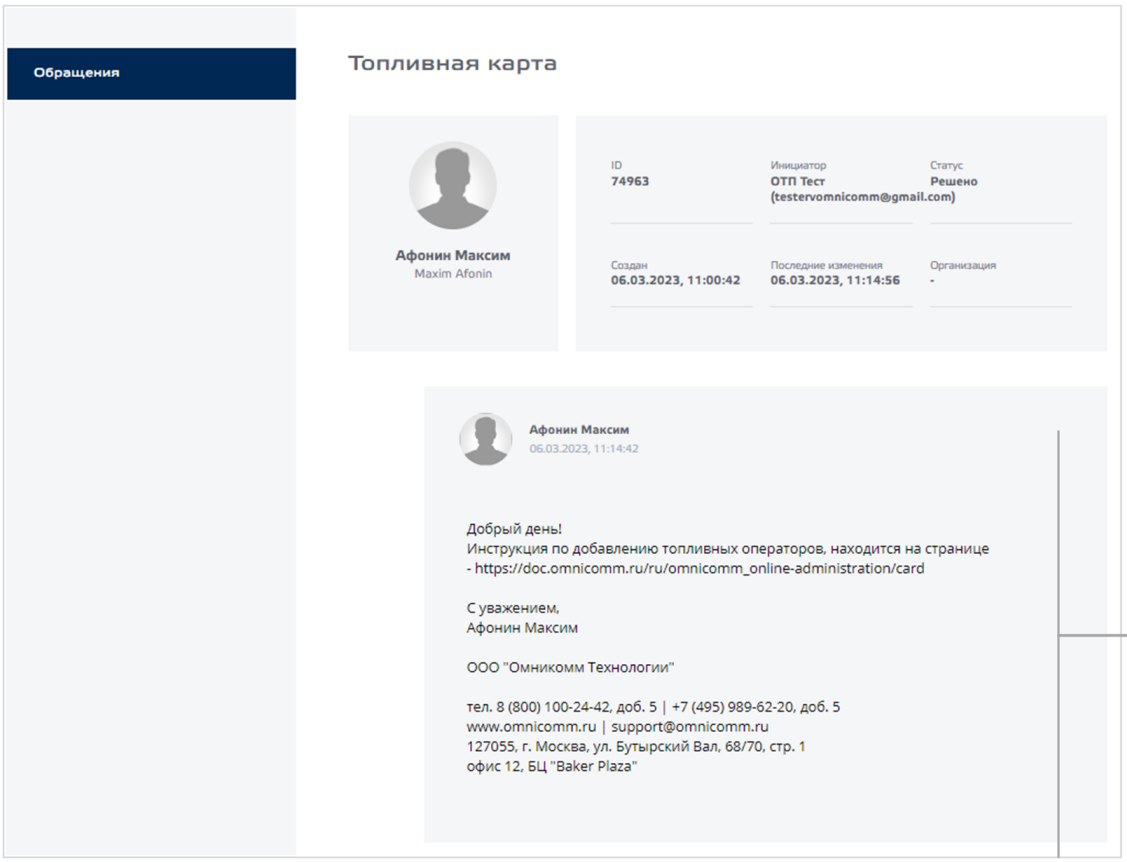
Откройте браузер и введите адрес https://lk.omnicomm.ru/. Авторизуйтесь на сайте.

Откроется окно:




Используйте фильтр, выбрав необходимые состояния обращения. По умолчанию, отображаются все обращения, кроме закрытых.

Выберите обращение для просмотра. Откроется окно:




По обращению отображается следующая информация:

«ID» – идентификационный номер обращения.

«Инициатор» – автор обращения.

«Статус» – состояние обращения. Возможные варианты:

- Ожидание конструкторского отдела
- Ожидание отдела продаж
- Ожидание менеджеров продукта
- Другое (В ожидании)
- Ожидание эксплуатации
- Ожидание тестирования КО
- Ожидание ОРПО
- Ожидание отработки сервера
- Ожидание гарантийной проверки
- Переоткрыто
- Решено
- Новое
- В работе ОТП
- Отменено
- Закрыто
- Ожидает ответа клиента

«Создан» – время и дата создания обращения.

«Последнее изменение» – время и дата последнего изменения по обращению.

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/client_portal/review_ticket**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Регламент Отдела Технической Поддержки

Для ознакомления с регламентом отдела технической поддержки перейдите по ссылке

регламент.pdf

.

* В настоящий момент Регламент находится в разработке, основные принципы, перечисленные в данном Регламенте, изменены не будут.

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/maintenance**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Часто задаваемые вопросы

**1. Почему в Omnicomm Online не приходят данные по транспортному средству?**

В подавляющем большинстве случаев это связано с не поступлением данных от навигационного терминала по одной из следующих причин:

- отсутствие денежных средств на SIM-карте, установленной в терминале
- отсутствие покрытия сети в месте нахождения ТС
- отсутствие опции GPRS в тарифе SIM карты, установленной в терминале
- неверными настройками в самом терминале (следуйте указаниям в руководстве пользователя терминала)
- отключение приема данных по ТС в Omnicomm Online (под учетной записью дилера в разделе «Администрирование» (см. Блокировка и разблокировка))

**2. Почему при настроенной ретрансляции данных, принимающая сторона не получает данные по одному или нескольким ТС?**

- несоответствие протокола принимающей протоколу отдающей сторон. Перед подачей заявки на ретрансляцию необходимо точно узнать протокол, используемый принимающей стороной, и именно его указать в заявке
- в некоторых системах данные принимаются только в случае если ID соответствующего терминала заведен в системе. Обратите внимание, что ретрансляторы Omnicomm при передаче используют ID терминалов из Omnicomm Online (а не IMEI, и не серийные номера приборов). Именно под такими ID принимающая сторона должна ожидать и принимать данные

**3. Как подключить датчик угла наклона, работающий в протоколе LLS, к терминалу Omnicomm?**

Подключение датчиков угла наклона к терминалам Omnicomm не предусмотрено. При подключении датчика угла наклона к интерфейсу топливного датчика, данные будут передаваться в Omnicomm Online, но включение в отчеты и анализ будет произведен как данных по топливу. Ключевые статистические показатели, например, время с наклоном за период получить невозможно.

**4. Почему отобразился слив, когда фактически слива не было?**

- Как правило, это происходит при неверно / недостаточно подобранных настройках топливного алгоритма в профиле ТС. Расход за период сбора данных не должен превышать максимальный фактический расход за такой же период, вычисленный на практике, например, по графику объема топлива при работе ТС с максимальной нагрузкой. После этого значение расхода за период сбора данных должно быть установлено на 25% больше максимального фактического. Пороги заправок и сливов рекомендуется ставить на уровне не менее 7% от объема бака (см. Изменение профиля ТС)
- В других случаях причиной может быть засор измерительной части датчика уровня топлива. Требуется проверка датчика и бака на месте

**5. Почему не отобразилась остановка или стоянка?**

- Для отображения остановки или стоянки Omnicomm Online должен зафиксировать точки начала и окончания остановки/стоянки с валидными координатами GPS с соответствующими условиями:
  - Условия остановки - включенный двигатель, скорость менее 2 км/ч
  - Условия стоянки - выключенный двигатель, скорость менее 2 км/ч
  - Длительность стоянки / остановки была меньше значения, указанного в параметре «Отслеживать стоянки длительностью более, мин:сек» профиля ТС (см. Изменение профиля ТС)

- Окончание стоянки может не зафиксироваться при моментальном выключении ТС после остановки. Исключить в дальнейшем такие ситуации можно, настроив терминал на сбор данных при выключенном зажигании и включенном основном питании: собирать данные при тряске. Таким образом, будет обеспечен сбор информации по GPS в течение как минимум 5 минут после постановки ТС на стоянку

**9. Почему, если я исключаю слив из отчета заправок и сливов, возрастает расход в статистике?**

Это ожидаемое и правильное поведение. Исключение превращает слив в «легальный» расход. Факт сокращения объема топлива не может исчезнуть - это либо слив, либо расход.

**10. Почему в статистике показывается повышенный (выше фактического) расход без движения?**

- Такой расход складывается из периодов, когда выполнялись условия неподвижного ТС: скорость менее 2 км/ч, отсутствие оборотов или зажигания
- В число причин попадания расхода на такие периоды входит уменьшение объема топлива на стоянке ввиду снижения температуры
- Также расход может попадать на период немного после остановки ввиду того, что датчику требуется время для получения усредненного значения при настроенной фильтрации. Это приводит к небольшой естественной задержке выдачи значения на 1-2 минуты. Сократить можно путем ослабления фильтрации в настройках датчика, если это допустимо учитывая условия эксплуатации ТС и возможный разброс значений при колебаниях ТС
- Вычислять эту цифру вручную для сравнения не имеет смысла. Отчет учитывает множество небольших отрезков и использует закрытые алгоритмы сглаживания

**11. Почему приходят неверные значения по датчикам, подключенным к терминалу стороннего производства?**

- сторонний терминал может присылать значения в разных форматах (например, десятые доли литров в целочисленном формате), которые требуется приводить к нужным в настройках на сервере конвертации
- для определения значений, которые необходимо задавать как максимальные и минимальные, необходимо зайти на сервер конвертации и посмотреть во вкладке «Мониторинг» какие значения по датчику приходят при его граничных состояниях (например, пустой и полный) в процессе монтажа и настройки (см. Просмотр текущих значений).

**12. Почему в картографическом отчете местоположение нескольких машин объединяются в один кружок? Как этого избежать?**

- объединение производится автоматически при уменьшении масштаба карты. ТС, которые

находятся очень близко друг к другу, объединяются в маркер группы - один кружок с цифрой, обозначающей число сгруппированных ТС
- при увеличении масштаба (приближении карты) сгруппированные маркеры будут разделяться на индивидуальные для каждого ТС
- группировка отключается в контекстном меню отчета, по нажатию правой кнопкой мыши на карте и выбору варианта «Включить/Выключить группировку ТС». При выключении группировки ТС маркеры объединены не будут вне зависимости от масштаба (см. Местоположение).

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/question**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# 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 отчёт

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/support**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Вопрос по работе датчика Omnicomm LLS

Если вы хотите задать вопрос или подать заявку в техподдержку Omnicomm, пожалуйста, обязательно укажите следующую информацию:

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

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/support/lls**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Вопрос по совместной работе нескольких продуктов

Если вы хотите задать вопрос или подать заявку в техподдержку Omnicomm, пожалуйста, обязательно укажите следующую информацию:

1. Логин в Omnicomm Online

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

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/support/mix**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Вопрос по отчету в Omnicomm Online

регламент.pdf

Если вы хотите задать вопрос или подать заявку в техподдержку Omnicomm, пожалуйста, обязательно укажите следующую информацию:

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

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/support/oo**

Last update: **2026/11/16 13:41**

# Вопрос по работе терминала

Если вы хотите задать вопрос или подать заявку в техподдержку Omnicomm, пожалуйста, обязательно укажите следующую информацию:

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

From:
https://doc.omnicomm.ru/ - **OmniDoc**

Permanent link:
**https://doc.omnicomm.ru/ru/faq/support/terminal**

Last update: **2026/11/16 13:41**