

## iContact's guide

### Руководство для МК.

#### **ВНИМАНИЕ:**

- МК всегда работает в приложении, не пытайтесь зайти в систему через браузер, телефон и тд. МК работают строго через планшет.
- Обращайте внимание на то, какой проект назначен вам в самом начале. Неверно выбранный проект может повлиять на наличие активностей в вашей смене, а также на расчет ваших зарплат. Не стесняйтесь переспросить у супервайзера верно ли вам назначили проект и смену.
- Начиная смену вовремя, так как опоздания также влияют на расчет зарплаты.

Завершайте смену в назначенное супервайзером время. Если вы начали смену раньше и раньше закончили – система рассчитывает это, как недоработку, потому что вы закончили ее раньше назначенного времени завершения.

- ВСЕГДА корректно завершайте смену, дожидаетесь завершения финальной синхронизации, так как некорректно завершенная смена влияет на расчет зарплаты.
- ОБЯЗАТЕЛЬНО вводите данные потребителя корректно. Указывайте полные ФИО и корректный ИИН.
- При проведении активности, внимательно указывайте данные по девайсам и обязательно указывайте корректные данные в графе «комплимент».

Если у вас появилась неизвестная вам ошибка, которой нет в гайде:

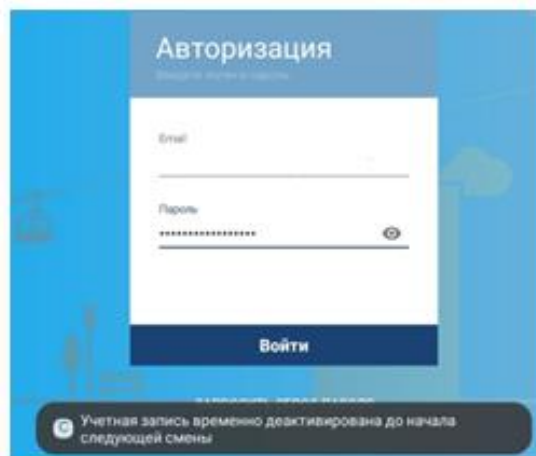
Сделайте полное, ровное фото экрана. Проследите, чтобы ничего не отсвечивало и был виден номер смены и версия приложения. Отправьте данное фото вашему СВ и попросите его помочь вам. Кривые, некачественные фотографии не принимаются для исправления ошибок.

Проблемы с набором активностей или неверное наименование проекта в назначенной смене.

Обратитесь к вашему СВ, чтобы он изменил тип проекта для вашей смены.

#### Проблемы при входе у МК

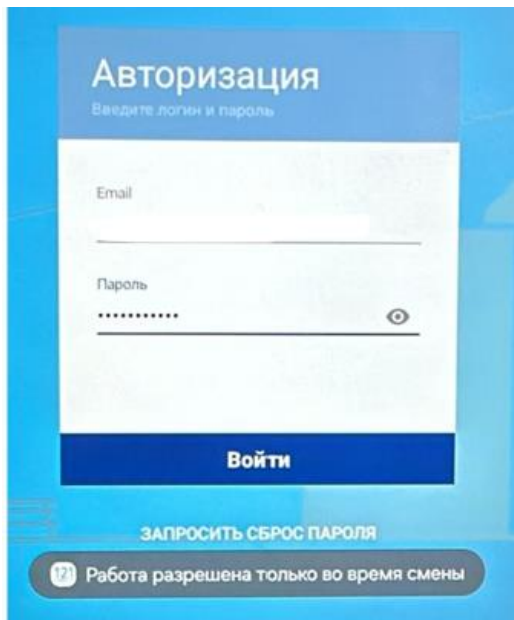
- Учетная запись временно деактивирована до начала следующей смены



Вы можете залогиниться в программе только за 15 минут до начала смены. Данное сообщение не является ошибкой;

- **Работа разрешена только во время смены.**

Также, вы можете залогиниться в программе только за 15 минут до начала смены. Данное сообщение не является ошибкой, вам необходимо повторить попытку входа за 15 минут до начала смены.

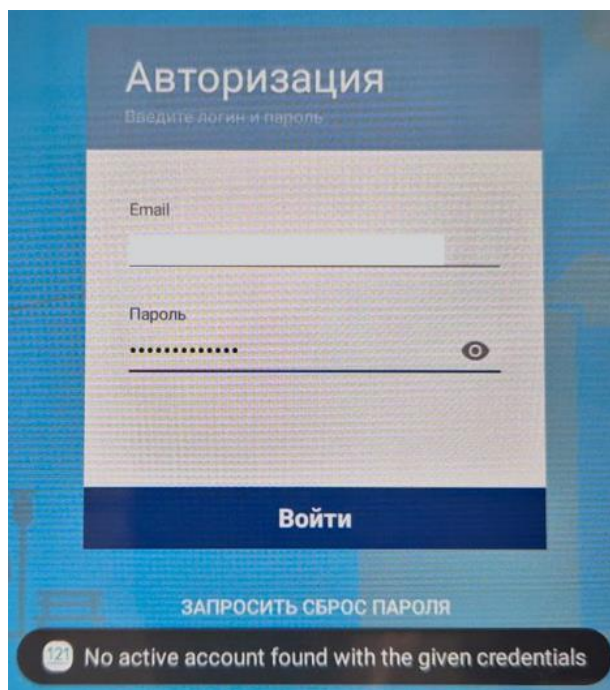


The screenshot shows a login interface titled "Авторизация" (Authorization) with the instruction "Введите логин и пароль" (Enter login and password). It features two input fields: "Email" and "Пароль" (Password). Below the password field is a blue button labeled "Войти" (Login). At the bottom, there is a link "ЗАПРОСИТЬ СБРОС ПАРОЛЯ" (Request password reset) and a message box with a clock icon stating "Работа разрешена только во время смены" (Work is allowed only during the shift).

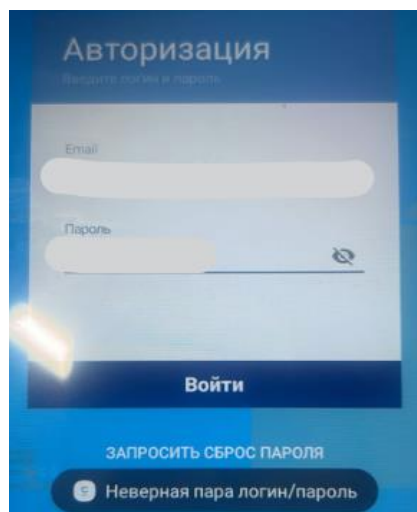
- **No active account found with the given credentials (Активная учетная запись с указанными учетными данными не найдена.)**

Проверьте правильность занесенных данных: логин должен быть написан только маленькими буквами. Будьте внимательны, у логина и пароля пробелов в начале или в конце быть не должно;

Если так и не получается – нажмите на кнопку «сбросить пароль» и пройдите по ссылке, которая пришла к вам на почту. Пройдя по ссылке – поменяйте пароль, и **зайдите на планшете** в свою учетную запись, используя новый пароль.



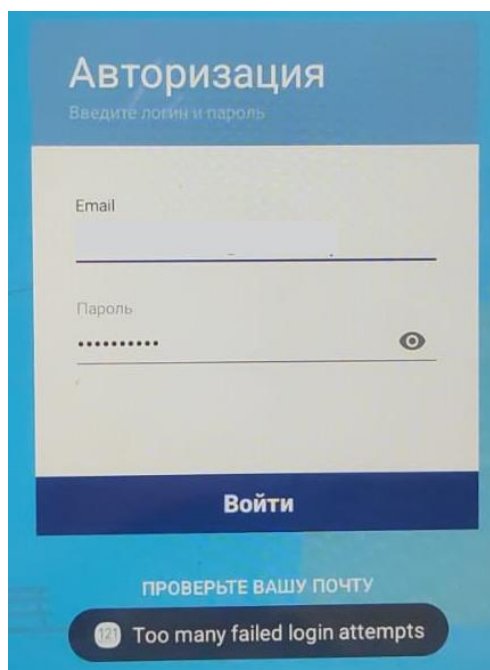
This screenshot is identical to the one above, but the message box at the bottom now displays an error: "No active account found with the given credentials".



- **Неверная пара логин или пароль**

Проверьте правильность занесенных данных: логин должен быть написан **только маленькими буквами**. Будьте внимательны, у логина и пароля пробелов в начале или в конце быть не должно;

Если так и не получается – нажмите на кнопку «сбросить пароль» и пройдите по ссылке, которая пришла к вам на почту. Пройдя по ссылке – поменяйте пароль, и зайдите **на планшете** в свою учетную запись, используя новый пароль.

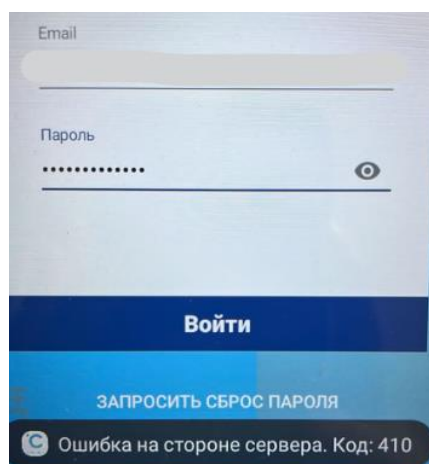


- **Too many failed login attempts (Слишком много неудачных попыток входа в систему)**

Слишком много раз вводили неверные данные от своей учетной записи. Сбросьте пароль и пройдите по ссылке, которая пришла к вам на почту. Пройдя по ссылке – поменяйте пароль, и зайдите **на планшете** в свою учетную запись, используя новый пароль.

- **Ошибка 403**

Ваш аккаунт был заблокирован из-за превышения числа попыток авторизации (вы много раз вводили неправильно логин и пароль). Убедитесь, что вы вводите верный логин и пароль, подождите 10-15 минут и попробуйте заново;



- **Ошибка 410**

Ваш аккаунт был удален, обратитесь к СВ или представителю агентства для создания запроса на восстановление аккаунта или для понимания дальнейших действий.

- HTTP 500 Internal Server Error



Проверьте корректность работы интернета, в крайнем случае перезагрузите планшет.

- Доступ закрыт

Если вы пытаетесь зайти через браузер – такая ошибка выйдет в любом случае, потому что МК могут работать только через приложение, через браузер у МК никогда не получится зайти.

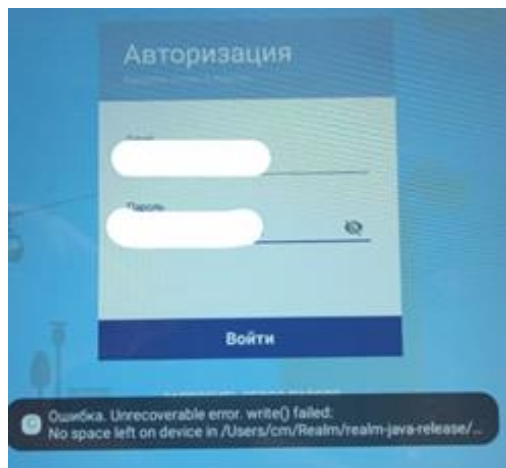
Если вы сбросили пароль, то вам нужно после смены пароля по ссылке, зайти с новым паролем в приложении.

- Укажите валидный email

Вы неверно вводите вашу эл. почту, проверьте данные после «@». После/до логина может быть пробел – удалите его.

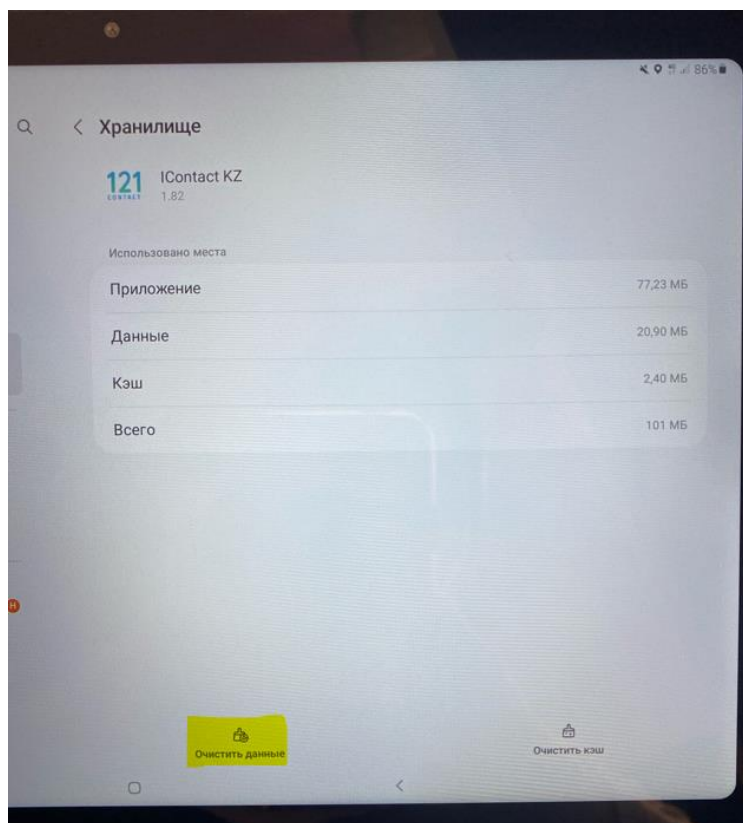
## Проблемы при работе у МК

- Ошибка. Unrecoverable error. Mmap() failed: out of memory size...

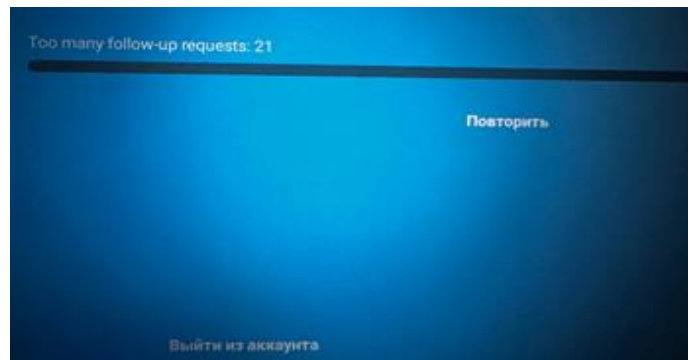


В приложении переполнена память, ее необходимо очистить.

Для этого перейдите в *Настройки – Приложения – iContact- Хранилище – Очистить данные*

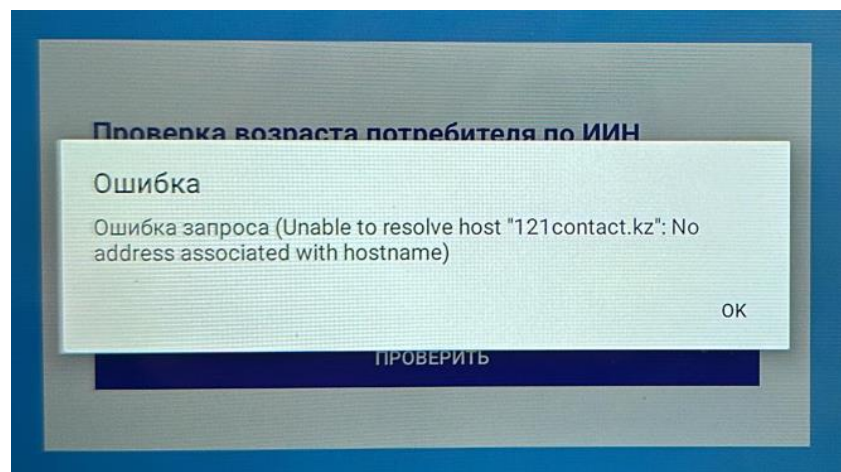


- **Too many follow-up requests: 21**



Ошибка возникает из-за большой нагрузки на сервер, попробуйте заново нажав «Повторить». Если не получается, нажмите «Выйти из аккаунта» и зайдите заново

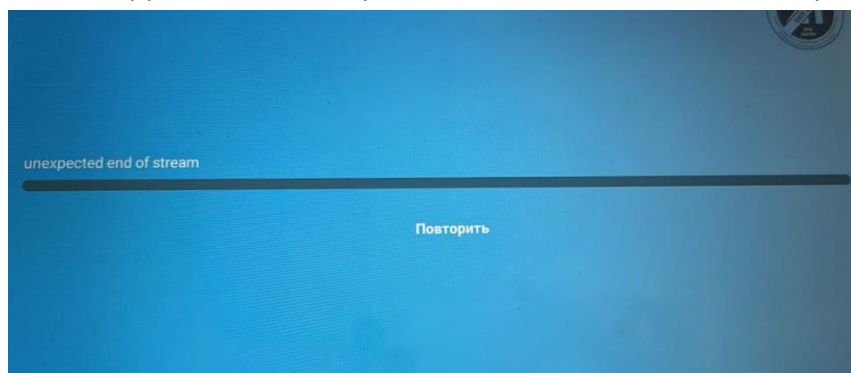
- **Ошибка запроса (Unable to resolve host "[121contact.kz](http://121contact.kz)": No address associated with hostname)**



На планшете нет интернета, проверьте интернет подключение или проверьте актуальность версии приложения.

- **Unexpected end of stream**

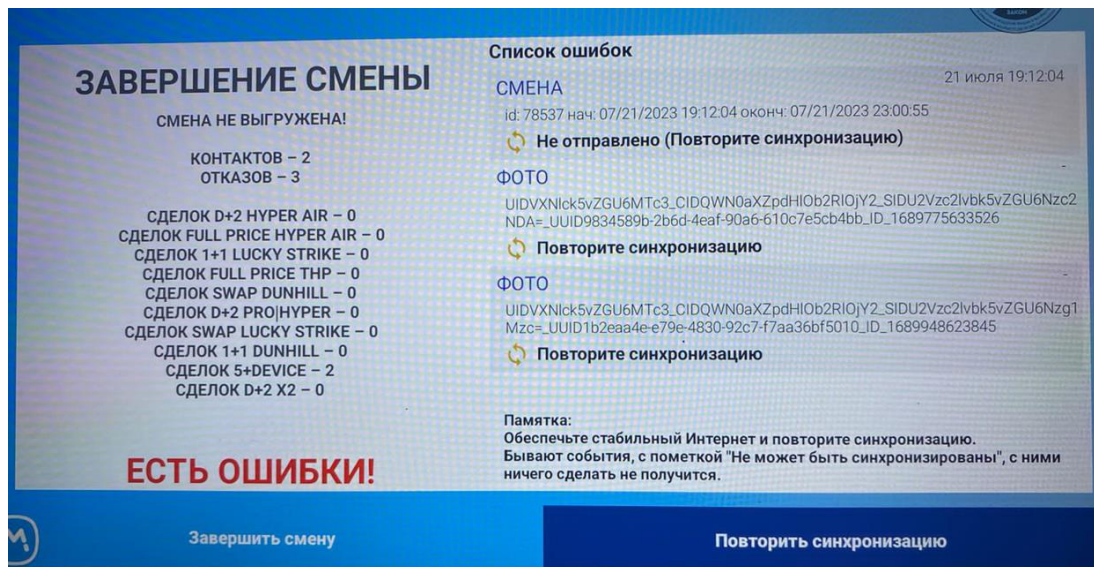
Проверьте подключение интернета, сделайте раздачу с телефона, если интернета нет. Нажмите на кнопку «повторить», дождитесь загрузки. Если не получится – нажмите на «выйти из аккаунта» и зайдите заново.



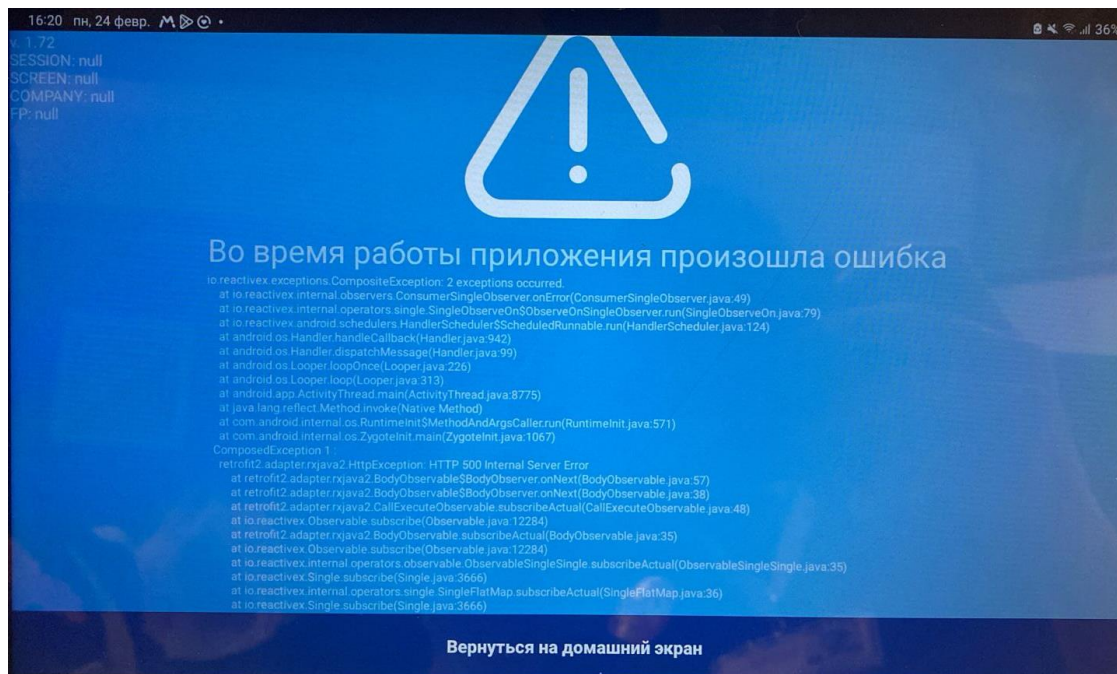


- Ошибка при завершении смены

Внимательно прочитайте «Памятку» на скриншоте ниже:

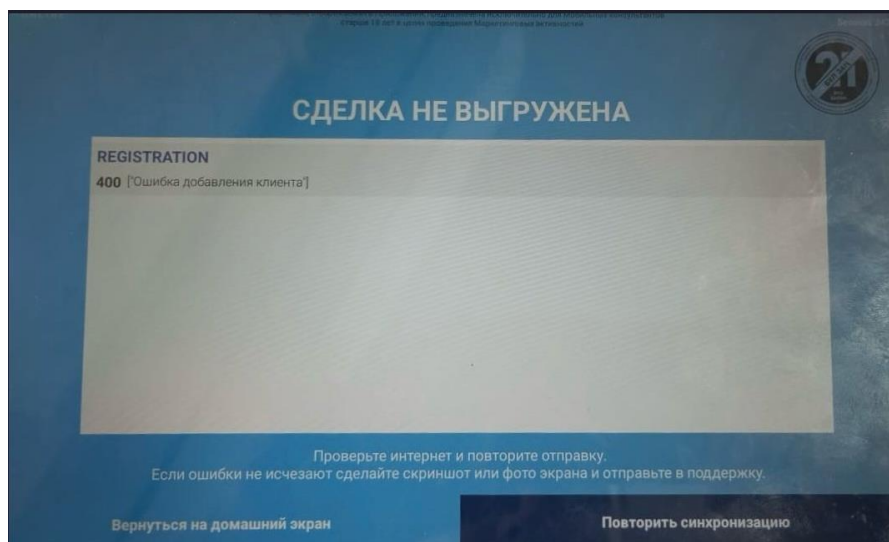


- Во время работы приложения произошла ошибка с текстом ниже:  
У вас старая версия приложения, проверьте актуальность версии



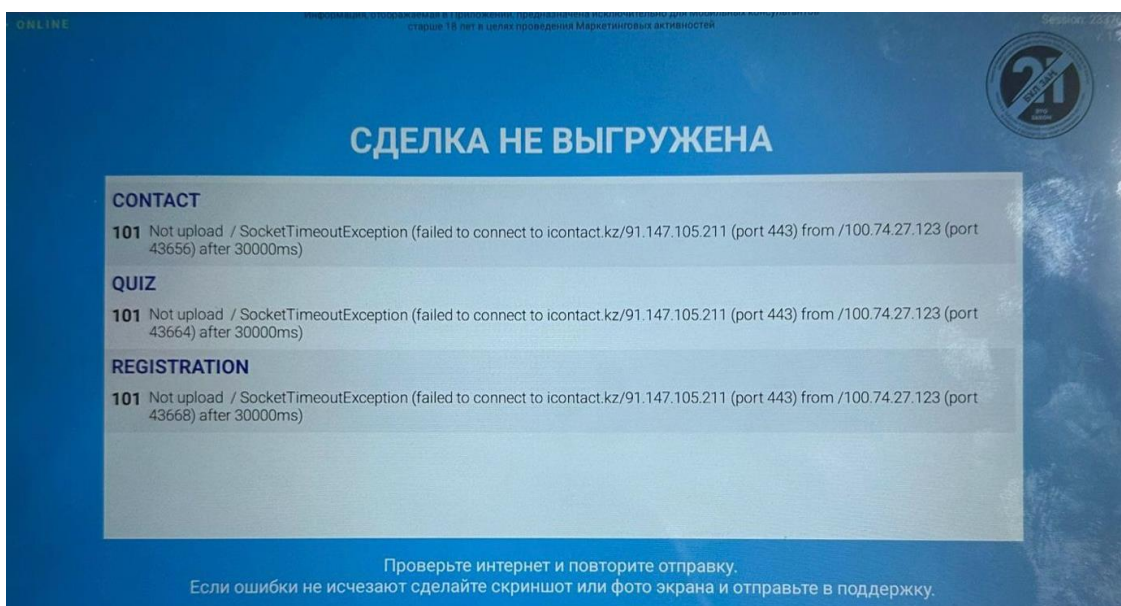
- **400 ошибка**

Попробуйте повторить синхронизацию, если не получится, то нажмите «вернуться на домашний экран»



- **101 ошибка**

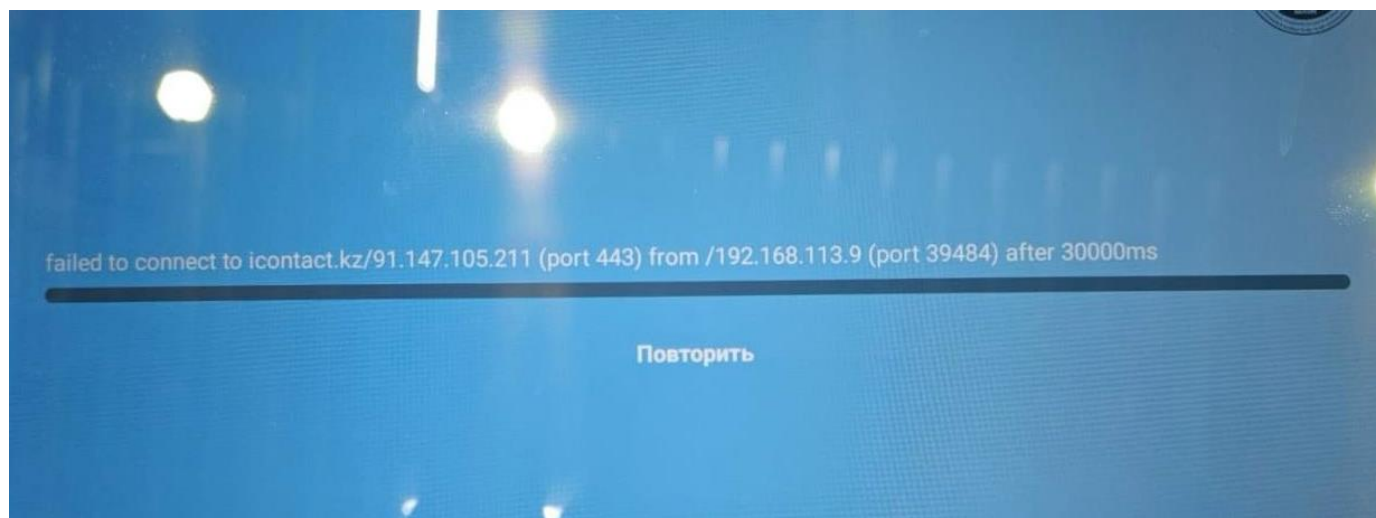
Попробуйте повторить синхронизацию, если не получается, то сделайте полное и корректное фото ошибки и отправьте вашему СВ.





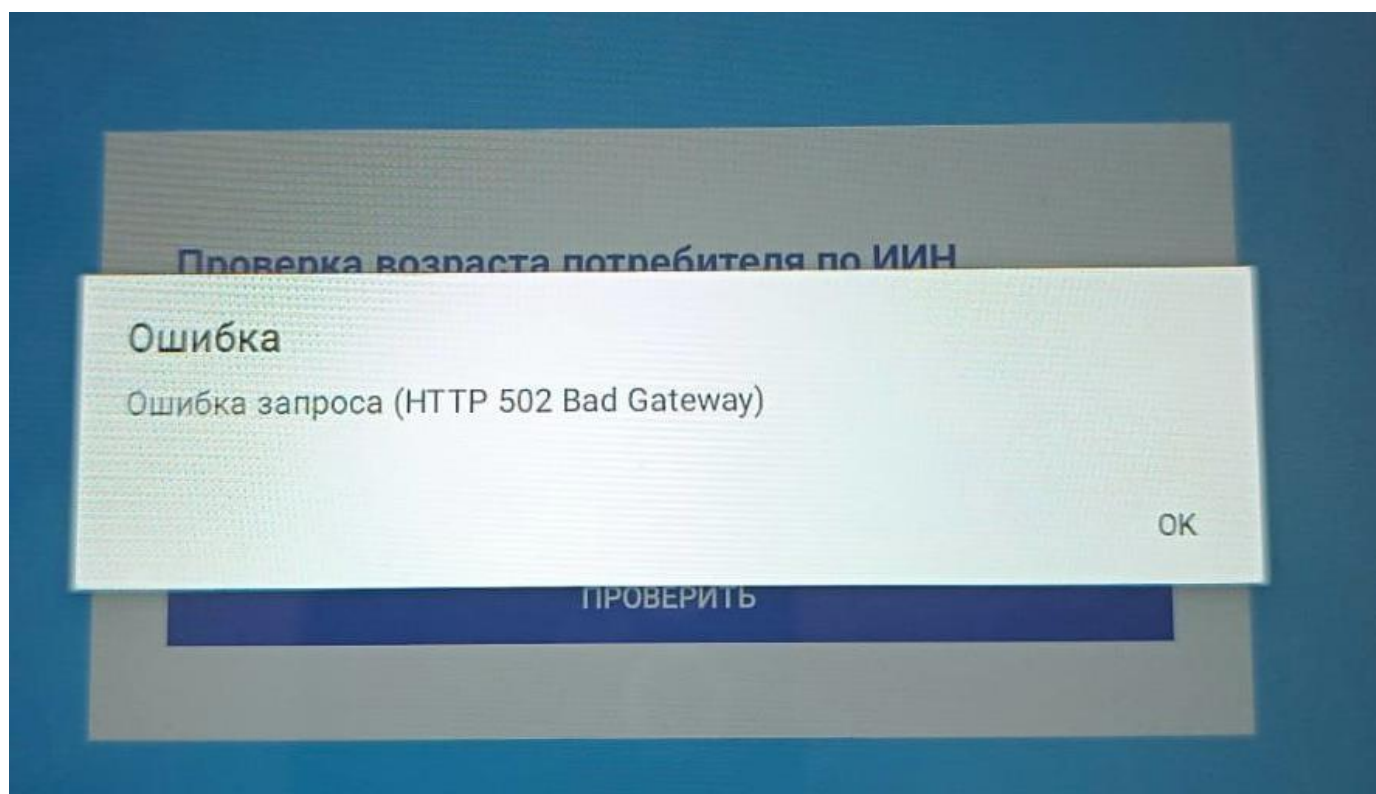
- **Failed to connect to icontact.kz/91.147...**

Проблема на стороне сервера, сделайте полное/корректное фото ошибки и отправьте вашему СВ.



- **502 Bad Gateway**

Проблема на стороне сервера, сделайте полное/корректное фото ошибки и отправьте вашему СВ.



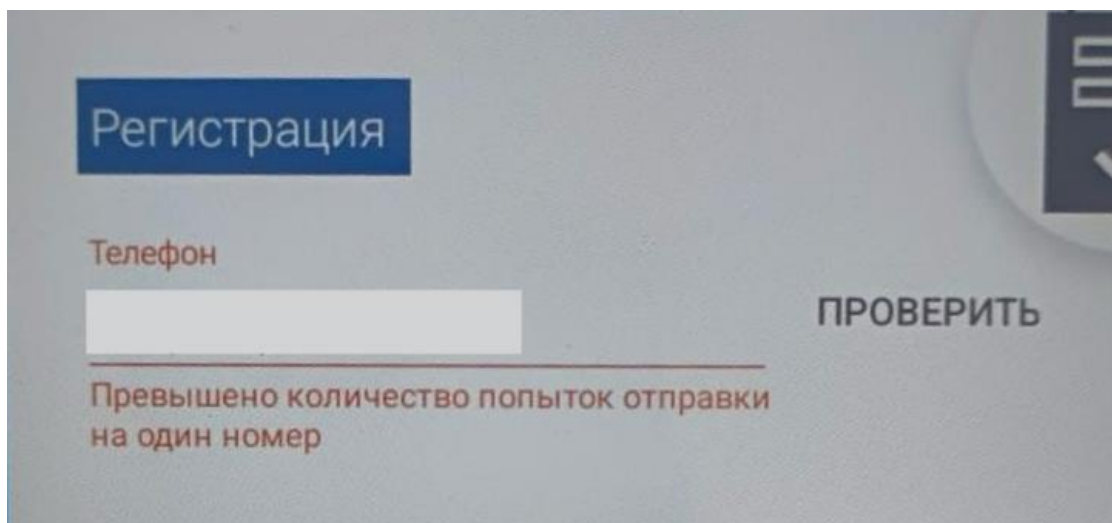
- **Не отображается смена/ не удастся загрузить информацию о сменах/смена удалена**

Обратитесь к вашему супервайзеру, возможно вы отсутствуете у него в списках, так как ваш аккаунт еще не привязали к нему. Либо же супервайзер забыл назначить смену или назначил не на сегодняшний день.

- **Допущена ошибка при заведении контакта**

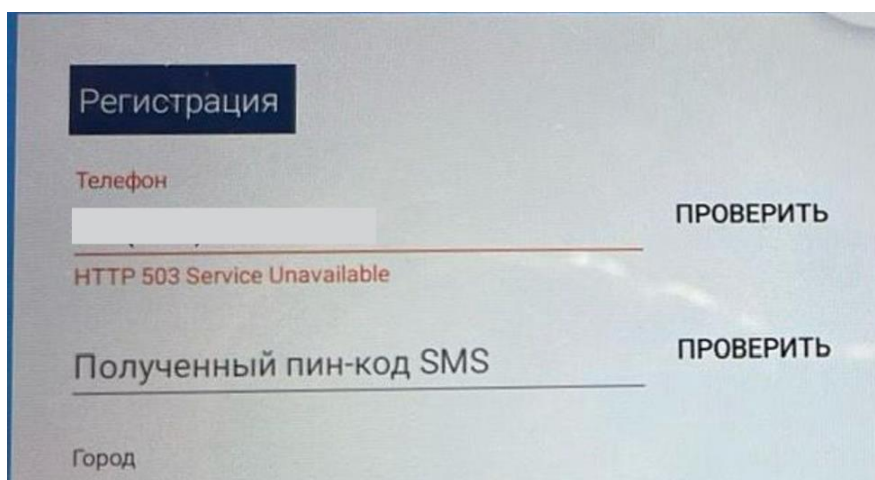
Нажмите кнопку **Отказ**, и возвращайтесь на основной экран смены, после этого начните заново. Нажимать кнопку **Назад** не нужно, вы не сможете вернуться на предыдущий экран.

- Ошибки, связанные с отправкой СМС
- Превышено количество попыток отправки на один номер

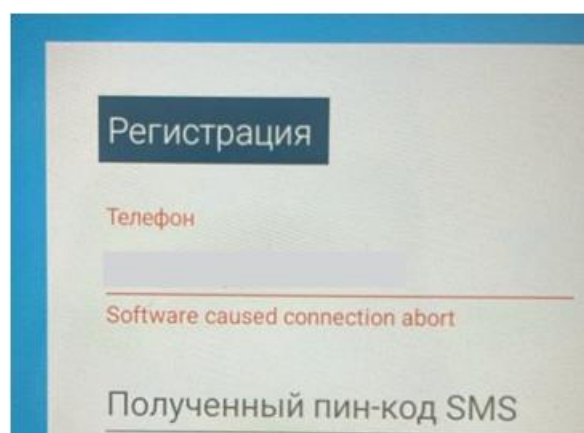


Данный номер телефона больше не может участвовать в регистрации в этом месяце. Лимит – 3 смс на один номер телефона в месяц.

- **HTTP 503 Service Unavailable** – сервис по отправке смс не отвечает, подождите 5-10 минут и попробуйте позже. Будьте аккуратны, так как на один номер можно отправить только 3 смс.



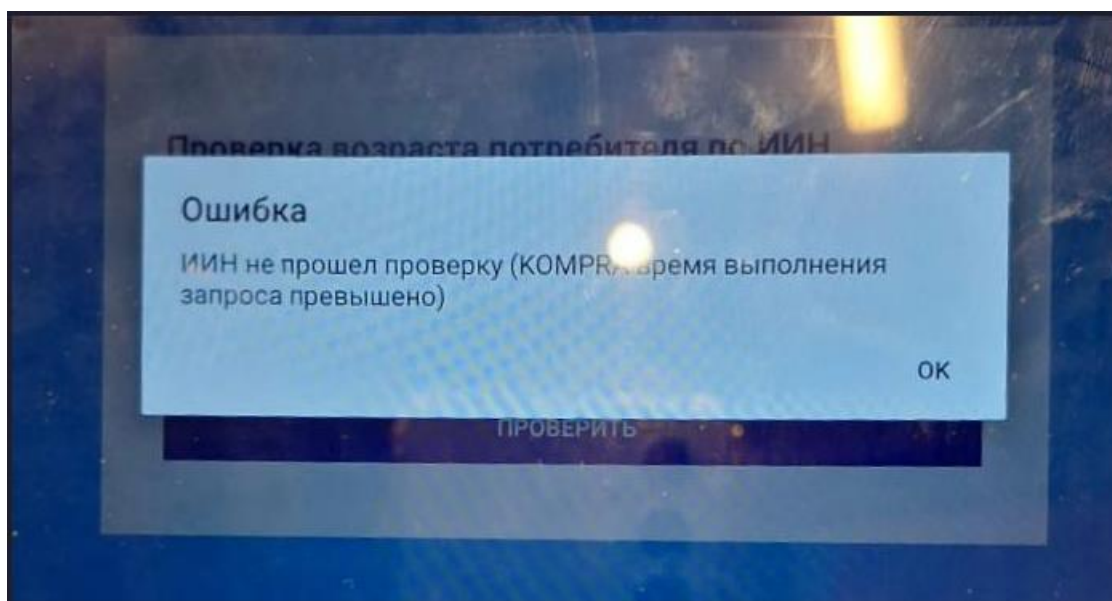
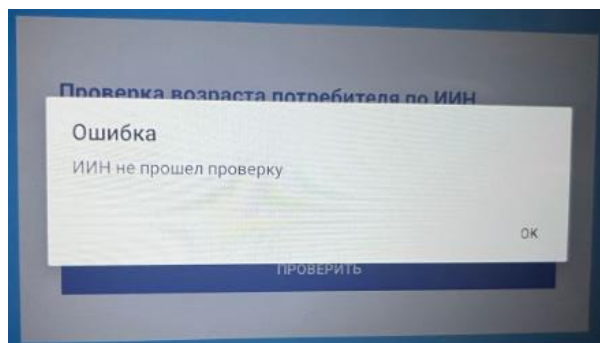
- **Software caused connection abort** - на вашем планшете нет интернета, поэтому запрос на отправку смс не уходит



- **Клиенту не приходит СМС код подтверждения**

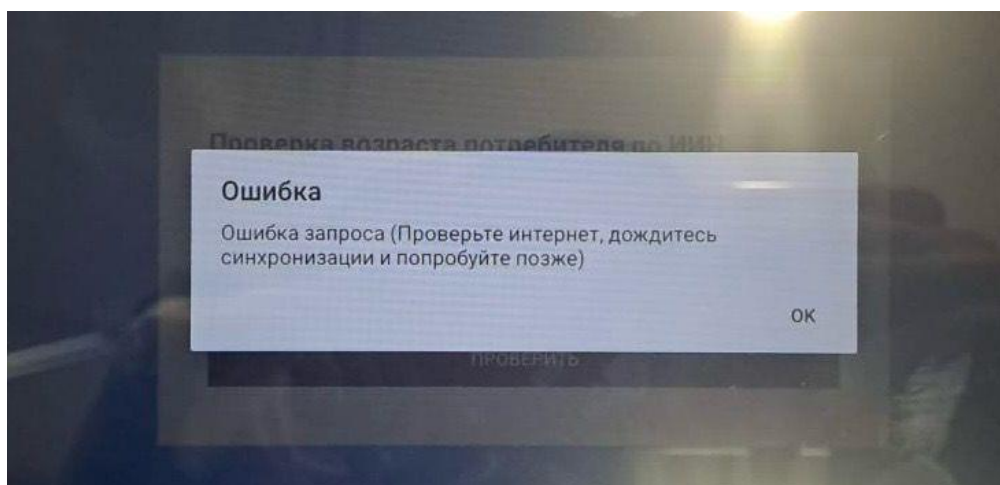
Проверьте корректность набранного номера. Попросите клиента проверить наличие мобильной сети и наличие интернет-соединения на планшете. Убедитесь, что все работает корректно и только после этого отправляйте смс повторно.

- **Ошибки с ИИН потребителей**



Проверьте корректность внесенных данных. Если все корректно, значит проблема на стороне гос. Сервиса KOMPRA, который делает проверку ИИНов. Подождите и попробуйте заново через минут 5-10.

- **Ошибка запроса (проверьте интернет...) – текст ошибки говорит сам за себя.**



- **Ошибка запроса (HTTP 500 Internal Server Error)** при проверке ИИН – ИИН введен некорректно, исправьте вводимые данные и попробуйте заново.

