

Типовые проблемы пользователей и методы их решения

Таблица 1- Типовые проблемы и методы их решения

| Наименование | Причина | Метод устранения |
|---|--|---|
| Wrong server address (при синхронизации) | Незаполненные поля и ошибки в привязке профиля пользователя | Проверить, создан ли профиль работника и правильность его заполнения |
| При вводе учетных данных поля подсвечены красным. Вход не происходит | Некорректный ввод данных. Ошибка в адресе сервера, логине или пароле | Проверить введенные значения, при необходимости, исправить некорректно введенные данные |
| Утрачен логин и/или пароль | | Выяснить, к какой структурной единице относится пользователь. В файле access codes.xls на вкладке, соответствующей структурной единицы найти учетные данные |
| Synchronization step "poses" failed Wrong server address. Code 404 | Некорректное заполнение (отсутствие) профиля пользователя. Технический сбой связи | Проверить соединение с интернетом. Проверить наличие профиля пользователя, правильность и корректность заполнение полей профиля пользователя (пункт Profiles в административном меню) |

Продолжение таблицы 1

| | | |
|---|---|---|
| Login failed.Login or password is incorrect | Ошибка ввода логина или пароля | Выяснить структурную единицу, найти учетные данные, проверить и передать их пользователю. Если учетной записи нет – создать её |
| Не зафиксировался отчет | Ошибки связи, ошибки работы устройства | Рекомендовать отправить отчет текущей датой. Если не отправляется и имеется ошибка – запросить скриншот главного окна с версией ПО и скриншот с версией операционной системы. Если проблема выходит за рамки полномочий – передать программистам, поставив соответствующую задачу |
| Не сохраняется результат продаж за предыдущие дни | | |
| Не загружены планы, магазины и др. | Планы и магазины загружает супервайзер | Рекомендовать обратиться к своему супервайзеру |
| Невозможно войти в систему, хотя учетные данные верны | Имя сервера указано некорректно | Рекомендовать указать корректное имя сервера:lvmh.urt.online |
| Проблемы со скачиванием приложения | Версия или тип операционной системы устройства не соответствует | Выяснить у пользователя тип операционной системы. Рекомендовать обновить ПО или скачать версию для своей операционной системы. |
| Не отображается план | Планы загружает супервайзер бренда | Рекомендовать обратиться к супервайзеру за разъяснениями по загрузке плана |

Продолжение таблицы 1

| | | |
|---|--|--|
| Не загружается список магазинов у отдельных сотрудников | Ошибки в файле для загрузки | Проверить файл для загрузки. Сравнить данные в файле (в частности проверить email) с данными пользователей в административной панели |
| Журнал продаж. Сообщение “Wrong value” | Не проставлено подразделение в профиле | Проверить и выставить значение подразделения в поле. Проверить написание e-mail. |
| Сохраненные визиты не передаются на сервер (у одного – двух пользователей, проблема не носит массовый характер) | Не прошла синхронизация между клиентом URT на мобильном устройстве и сервером. | Выяснить структурное подразделение, далее найти данные пользователя через access codes.xls. Войти в аккаунт на телефоне. Выполнить синхронизацию с сервером. Если при синхронизации выходит ошибка, зафиксировать скриншот ошибки (или запросить у пользователя) и далее, в зависимости от сложности ситуации : решить самому или передать случай программистам. |
| Отсутствует кнопка отправки отчетов. Отчет не отправляется | Стоит лицензия Profiles Only. | Уточнить у супервайзера требуемый тип лицензии и установить его |
| Не отправляется отчет по визитам. Ошибка: «Value NaN is not convertible to a number» | Не заполнено какое-либо из полей отчета. В поле стоит пустое/некорректное значение | Проверить отчет. В полях отчета все значения полей должны быть проставлены, не должно быть пустых полей. После проверки –повторить отправку |

Продолжение таблицы 1

| | | |
|------------------|---|---|
| Unfinished visit | Возникает при некорректном завершении работы URT Mobile | <p>Если приложение загружается нормально, необходимо нажать кнопку Resume, проверить поля отчета и повторить попытку отправки. Если приложение, в результате случая, перестало нормально загружаться – поставить задачу программистам в трекере. По согласованию с программистами рекомендовать : а) при работающем приложении : Нажать кнопку Resume и продолжить заполнение визита, далее завершить его;</p> <p>б) при неработающем приложении (белый экран, вылеты приложения) переустановить, с восстановлением информации за отсутствующий период в ручном режиме</p> |
| JSON parse error | Ошибка в разборе строки JSON | Попытаться обновить версию. Если результатов не дало – ставить задачу программистам |