

****

**FAQ по**

**Simple.Мобильный клиент**

[1. Сбой при установке приложения Simple-kit на устройство, приложение не открывается 3](#_Toc146289547)

[2. В мобильном приложении не работает камера на устройстве 3](#_Toc146289548)

[3. В мобильном приложении не работает встроенный сканер на устройстве 3](#_Toc146289549)

[4. Не сканируется QR-код для скачивания apk. 4](#_Toc146289550)

[5. Не сканируется QR-код в разделе «Активация лицензии без регистрации». 4](#_Toc146289551)

[6. Ошибки при сканировании QR кода в МП Simple-kit -> «Активация лицензии без регистрации» 5](#_Toc146289552)

[7. В мобильном приложении Simple-kit на экране в разделе «Активация лицензии без регистрации» не работает кнопка «Активировать» (текст ошибки «Download fresh version»): 5](#_Toc146289553)

[8. В мобильном приложении конфигурация «Simple.Мобильный клиент» после установки не работает, ошибки «AttributeError» 5](#_Toc146289554)

[9. При выгрузке документа из 1С на мобильном устройстве не отображаются значения товаров 5](#_Toc146289555)

[10. При выгрузке из 1С на определенное устройство документ появляется у других подключенных пользователей (онлайн обмен) 6](#_Toc146289556)

[11. Не загружаются документы с мобильного устройства в 1С (онлайн обмен) 6](#_Toc146289557)

[12. Не загружаются документы с мобильного устройства в 1С (офлайн обмен) 7](#_Toc146289558)

[13. Не сканируется штрих-код при работе в мобильном приложении 7](#_Toc146289559)

[14. Моей системы 1С нет в списке поддерживаемых 7](#_Toc146289560)

[15. Мне нужны дополнительные функции в приложении Simple-kit 8](#_Toc146289561)

[16. Обратиться к специалисту по вопросам технической поддержки мобильного приложения Simple-kit 8](#_Toc146289562)

[17. Обратиться к специалисту по вопросам технической поддержки расширения 1С «Simple» 8](#_Toc146289563)

# Сбой при установке приложения Simple-kit на устройство, приложение не открывается

1. Проверить в «Настройках» на устройстве версию операционной системы (Simple поддерживается на Android от 7 версии и выше);
2. Если версия Андроид 7,8 или 9, проверить разрешения на доступ к камере, местоположению, хранилищу, телефону и микрофону на МУ: Настройки -> Конфиденциальность -> Управление разрешениями.

# В мобильном приложении не работает камера на устройстве

Проверить разрешения на доступ к камере на мобильном устройстве: Настройки -> Конфиденциальность -> Управление разрешениями;

Примечание: для корректной работы мобильного приложения должны быть разрешены доступы к камере, местоположению, хранилищу и микрофону.

# В мобильном приложении не работает встроенный сканер на устройстве

Проверить настройку сканера для распознавания QR-кодов и штрихкодов:

* Настройки -> Настройки сканера (Scanner Settings) -> Настройки символов (Symbology Setting) -> выбрать из списка QR Code и Code 128 для настройки;

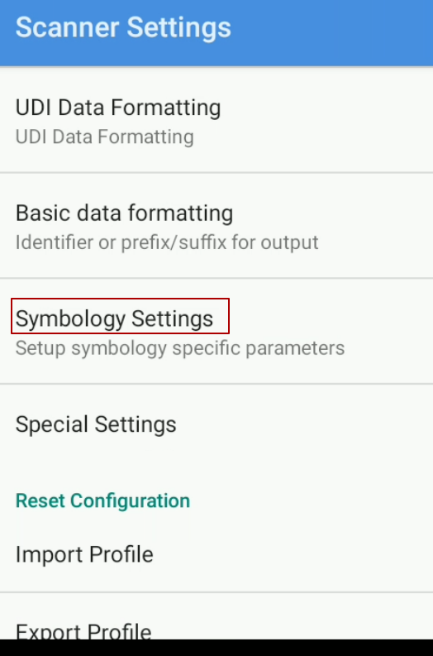
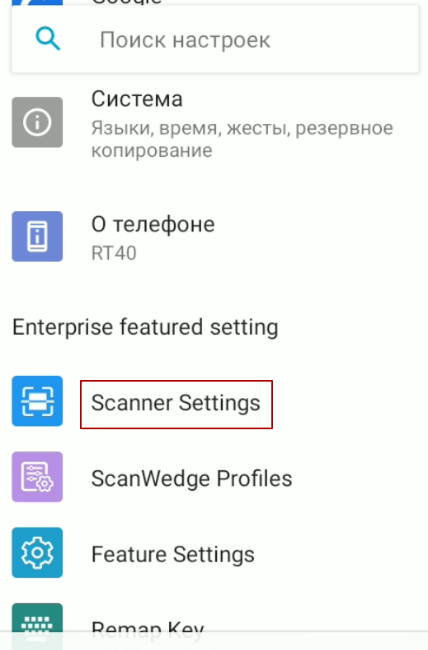


Рисунок 1‑1 - Пример настройки распознавания QR-кодов и Штрих-кодов

* Настройки -> Настройки сканера (Scanner Settings) -> Output Mode -> Keystroke and Intent output;

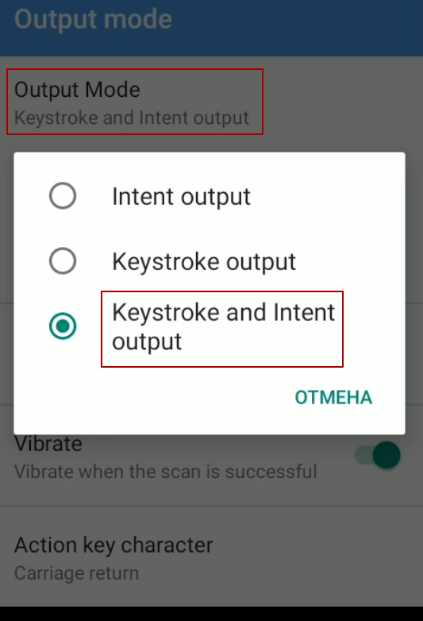
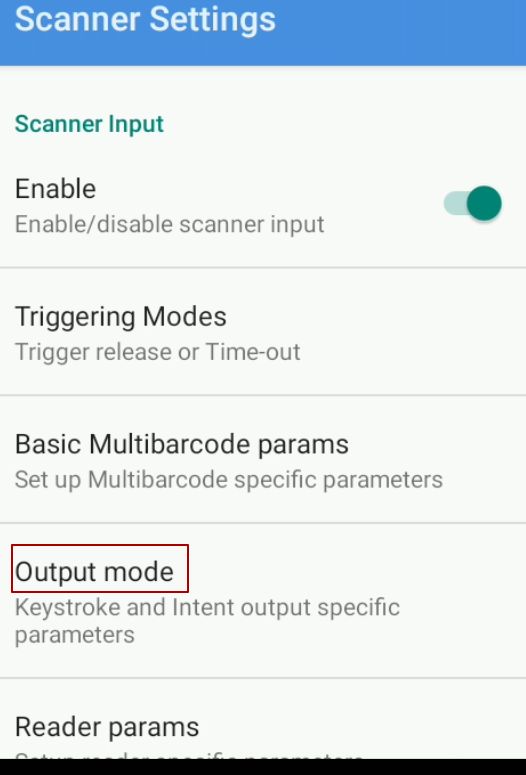
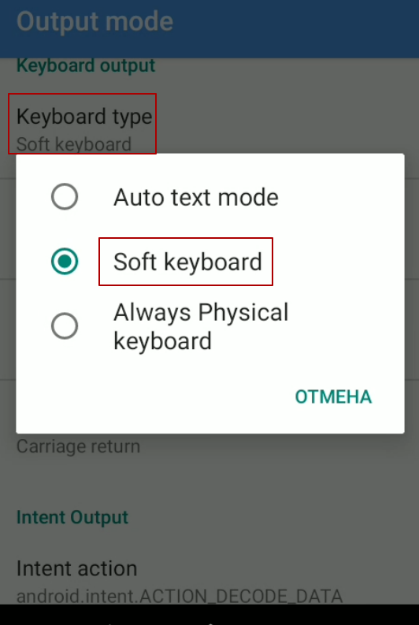
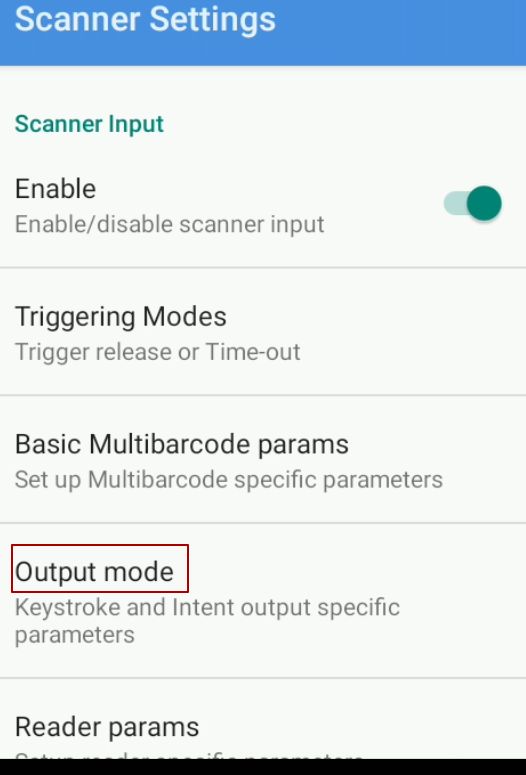


Рисунок 3-2 - Настройка сканера

* Настройки -> Настройки сканера (Scanner Settings) -> Output Mode -> Настройки клавиатуры (Keyboard type) -> Soft keyboard.



# Не сканируется QR-код для скачивания apk.

1. Проверить разрешение приложения на доступ к камере ([раздел 2](#_В_мобильном_приложении_1));
2. Проверить настройки сканера ([раздел 3](#_В_мобильном_приложении));
3. Скачать приложение [на сайте](https://www.simple-kit.ru/products/simple-mobilnyy-klient/);
4. Скачать приложение по ссылке из расширений 1С в «Центр настроек» и «Мастер настроек»;

# Не сканируется QR-код в разделе «Активация лицензии без регистрации».

1. Проверить разрешение приложения использовать фото ([раздел 2](#_В_мобильном_приложении_1));
2. Проверить настройки сканера ([раздел 3](#_В_мобильном_приложении));
3. Проверить последовательность действий при подключении лицензии (подробно в РП «Simple.Мобильный клиент» (раздел V.2.));

# Ошибки при сканировании QR кода в МП Simple-kit -> «Активация лицензии без регистрации»

1. Текст ошибки: «Licence with ID <номер лицензии> is inactive» - лицензия не доступна для активации (лицензия отозвана).
2. Текст ошибки: «Activation for licence <номер лицензии> already exists – лицензия уже активирована на другом устройстве;
3. Текст ошибки: «Licence not found or does not exist» - лицензия не найдена или не существует;
4. Текст ошибки: «Unprocessable Entity» - введен некорректный номер пинкода (пропущены символы, некорректные символы).
5. Иной текст ошибки в разделе «Пинкод».

В случае возникновения проблем при сканировании QR-кода или ввода номера лицензии вручную, обратитесь к [специалисту технической поддержки](#_Связь_с_технической).

1. В мобильном приложении Simple-kit на экране в разделе «Активация лицензии без регистрации» не работает кнопка «Активировать» (текст ошибки «Download fresh version»):

Проверить в настройках даты и времени на устройстве установленные значения. Для корректной работы приложения дата и время должны быть текущие.

# В мобильном приложении конфигурация «Simple.Мобильный клиент» после установки не работает, ошибки «AttributeError»

* 1. Выйти из приложения;
  2. В настройках мобильного устройства в разделе приложений найти и выбрать «Simple»;
  3. На экране «О приложении» нажать «Остановить»;

Или попробуйте повторно зайти в конфигурацию после перезагрузки устройства.

# При выгрузке документа из 1С на мобильном устройстве не отображаются значения товаров

Возможна задержка передачи данных со стороны сервера. В случае, если данные о товарах не загрузились на устройство по истечению 30 минут, повторите попытку выгрузки НСИ на мобильное устройство со стороны расширения 1С.

# При выгрузке из 1С на определенное устройство документ появляется у других подключенных пользователей (онлайн обмен)

1. Проверить отметку в разделе расширения Simple «Регистрировать изменения после загрузки документа из мобильного устройства». В активном состоянии данная функция предназначена для групповой работы с документами;

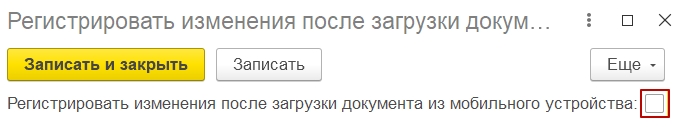


Рисунок 10.1 - Удаление отметки регистрации изменений после загрузки из МУ

1. При отправке документа в рабочем месте оператора обмена, убедиться в выборе конкретного мобильного устройства (отметка «выгрузить на всех» должна быть не активна).

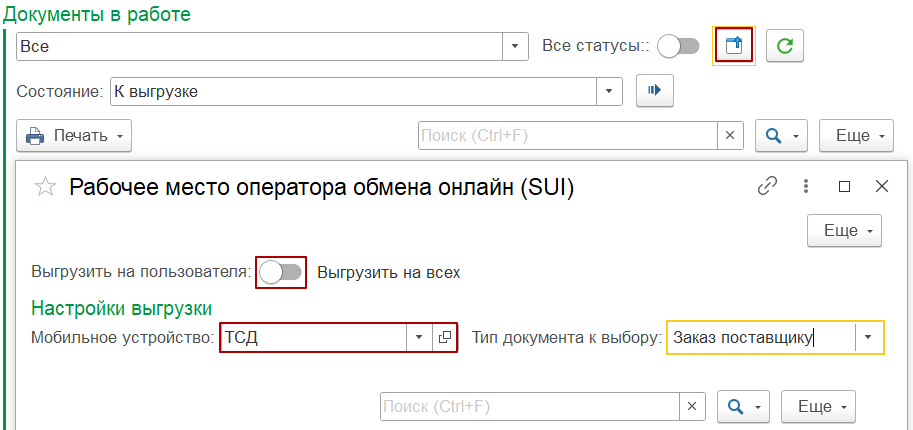


Рисунок 10.2 - Отсутствие отметки выгрузки на всех пользователей

# Не загружаются документы с мобильного устройства в 1С (онлайн обмен)

1. Проверить в мобильном приложении статус «К выгрузке» у документа:

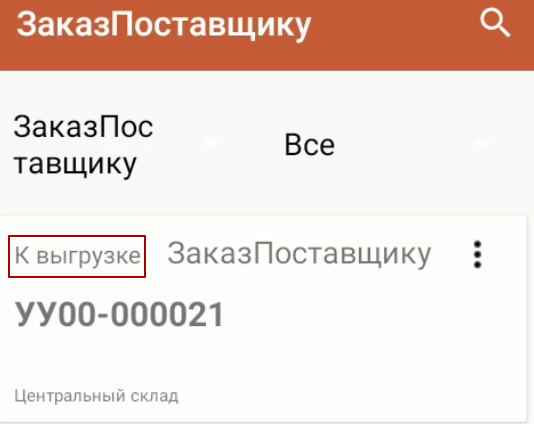


Рисунок 9‑1 - Раздел "Документы", проверка статуса

1. Если у документа отображается статус «К выполнению», необходимо выполнить повторную отправку документа с помощью кнопки «Выгрузить документ»;
2. Проверить подключение устройства к сети.
3. Если веб сервер развернут с SSL сертификатом, то в настройках подключения на мобильном устройстве указывается HTTPS;
4. Если веб сервер развернут без SSL сертификата, то в настройках подключения на мобильном устройстве указывается HTTP;

# Не загружаются документы с мобильного устройства в 1С (офлайн обмен)

1. Проверить в мобильном приложении статус «К выгрузке» у документа;

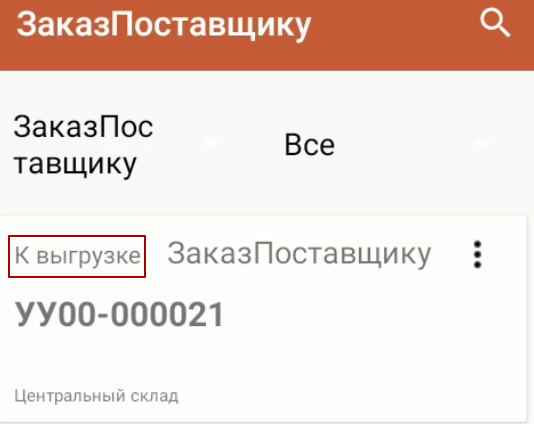


Рисунок 9‑1 - Раздел "Документы", проверка статуса

1. В "Рабочем месте оператора" в окне "Данные об устройствах" воспользуйтесь кнопкой "Обновить" для получения актуального списка устройств и их статус;
2. Если у устройства отсутствует признак (галочка) "Доступен", проверьте подключение устройства к общей точке доступа и IP адрес в разделе "Параметры".

# Не сканируется штрих-код при работе в мобильном приложении

1. Проверить разрешение приложения к камере устройства ([раздел 2](#_В_мобильном_приложении_1));
2. Проверить настройки сканера ([раздел 3](#_В_мобильном_приложении))
3. Ввести штрих-код вручную;
4. Если штрих-кода нет в базе, сохранить его в 1с в карточке товара

Примечание: при офлайн обмене повторно выгрузить [НСИ](#_При_выгрузке_документа).

# Моей системы 1С нет в списке поддерживаемых

Для нетиповых систем настройка расширения происходит вручную с помощью выбора нужного объекта из списка настроек метаданных. Подробное описание находится в РП (раздел VII 3.3.2 «Настройка нетиповых конфигураций или непроизвольных процессов»). Требования: версия платформы не ниже 8.3.17 со встроенной "Библиотекой стандартных подсистем" (БСП).

# Мне нужны дополнительные функции в приложении Simple-kit

Информация о продуктах Simple: <https://www.simple-kit.ru/products/>

Для получения более подробной информации, регистрации в Личном кабинете simple-kit и приобретения продукта, воспользуйтесь нашей открытой линией на сайте с помощью формы в правом нижнем углу.

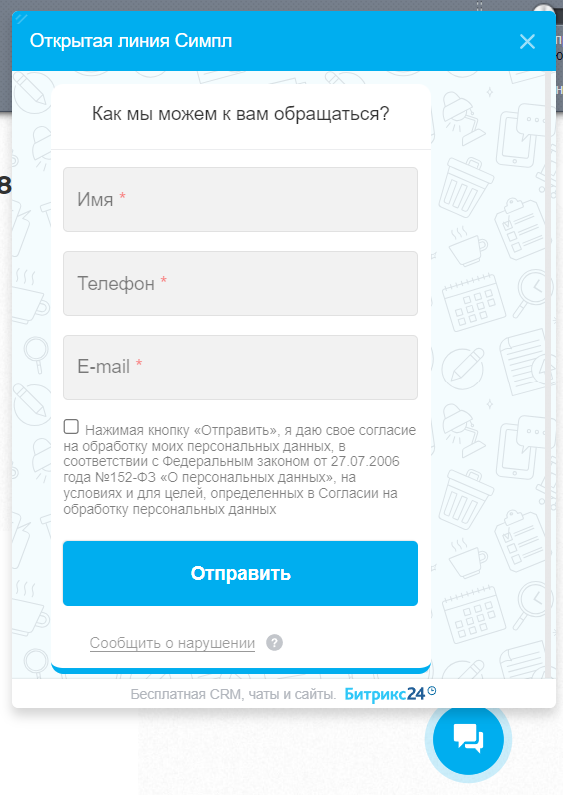


Рисунок 10‑1 - Форма заполнения данных для связи со специалистом Simple

# Обратиться к специалисту по вопросам технической поддержки мобильного приложения Simple-kit

Email: [help@simple-kit.ru](mailto:help@simple-kit.ru)

При обращении указать и приложить следующее:

1. Email и телефон для обратной связи, имя и фамилия контактного лица;
2. Скриншоты (в зависимости от проблемы): экран с ошибкой, раздел «Инфо» из приложения simple-kit, QR-код (в случае возникновения проблем с чтением кода);
3. Информация: описание ошибки/проблемы/вопроса, место возникновения ошибки/проблемы/вопроса, пошаговые действия пользователя, наименование и версия 1С, версия расширения для 1С (отображается в «Центр обновлений Simple»), наименование и модель устройства.

# Обратиться к специалисту по вопросам технической поддержки расширения 1С «Simple»

1. В «Рабочем месте оператора обмена» воспользоваться кнопкой «Отчет об ошибке» для перехода в окно со списком ошибок;

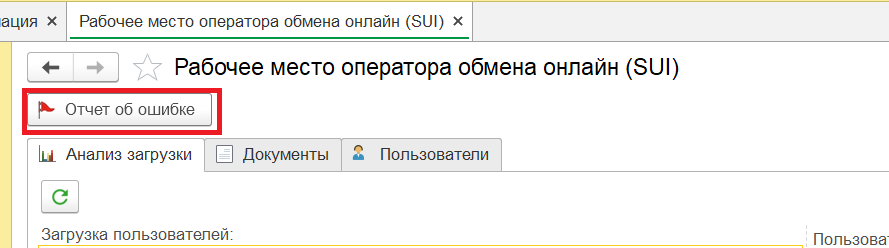


Рисунок 13‑1 - Кнопка "Отчет об ошибке"

1. В поле «Комментарий» описать проблему/вопрос, место возникновения, пошаговые действия пользователя;
2. В поле «Прикрепите скриншоты ошибок» по кнопке «Добавить» приложить скриншоты;
3. По кнопке «Отправить ошибки по почте» формируется и отправляется письмо специалистам технической поддержки с указанной информацией, вложениями и списком ошибок.

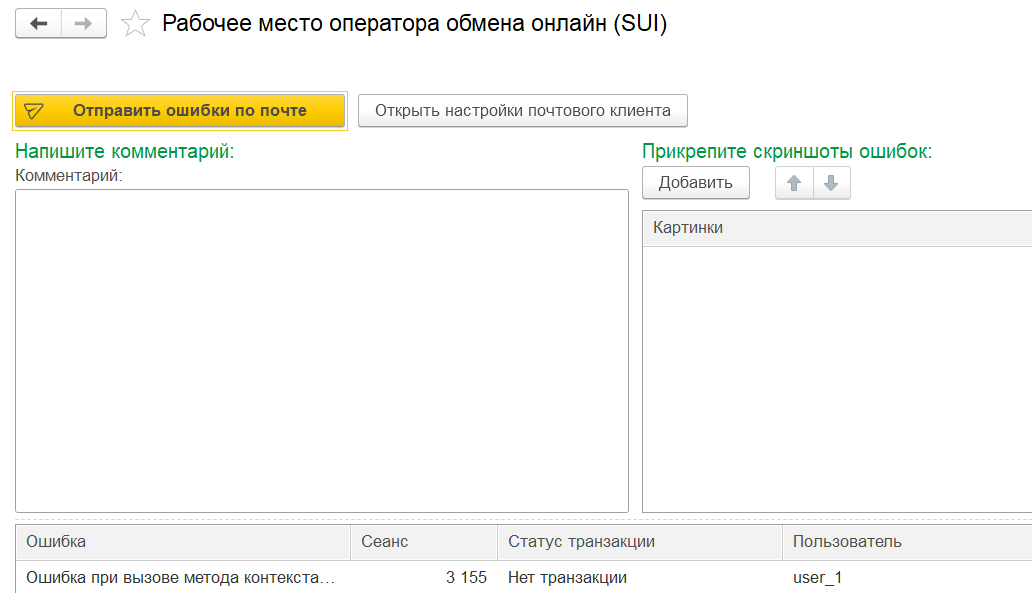


Рисунок 13‑2 - Окно ввода информации для отправки специалисту технической поддержки.