



КАК ОФОРМИТЬ ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АО «КЛИНКМАНН СПБ» ПО ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТАМ

Мы принимаем обращения на техническую поддержку по программным продуктам производителей AVEVA, Ocean Data System (Dream Report), Klinkmann.

В обращении мы просим по возможности точнее предоставить следующую информацию:

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ:

- Укажите конечного пользователя системы.
- Укажите номер договора Customer First (номер действующего договора технической поддержки (CF, Agreement ID) или Serial Number лицензии на ПО с которым возникла проблема.
- В какой из стадий сейчас находится проект: разработка, включая ПНР или промышленная эксплуатация?
- В чем выражается проблема? / Какие симптомы видны, когда это происходит (всплывающие сообщения, специфические ошибки в SMC логах)?
- Оцените уровень важности заявки (критичный, высокий, средний, низкий).

Как отражается вопрос на оперативной деятельности?

- Какие шаги были предприняты для устранения проблемы? Их результаты?
- Возможно ли воспроизвести проблему?
- Есть ли возможность удаленного подключения к проекту (если применимо).

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДЕТАЛИ:

- Топология/архитектура системы или эквивалентное описание.
- Наименование и полная версия ПО участвующего в проблеме.
- Наименование и полная версия операционной системы с учетом битности, языка и региональных настроек.
- Были ли и каковы последние изменения в системе (OS/SQL/WW Updates, настройка антивирусов, портов, firewall и т.д.). Наблюдалась ли проблема до них?
- Время возникновения проблемы с указанием временной зоны региона.
- Скриншоты ошибок на интерфейсах и/или видео с экрана для лучшего восприятия ситуации.

ЛОГИ:

Логи событий со всех узлов участвующих в обмене информацией за время воспроизведения проблемы без фильтрации по сообщениям:

- из SMC консоли в формате aaLGX файла (Start->All Programs->Wonderware->System Management Console->Log Viewer-> [Название ПК или local] -> Messages (по правой клавише) ->Export. Затем файл aaLGX сжать архиватором) - применимо для ПО AVEVA(Wonderware)
- <https://support.klinkmann.com/portal/ru/kb/articles/%D0%BF%D0%BE%D0%B8%D1%81%D0%BA-%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8-%D0%B4%D0%BB%D1%8F-%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%B2-%D1%81%D1%82%D0%BF-%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8> применимо для ПО AVEVA (CitectSCADA/PlantSCADA)
- системных журналов Windows в формате *.evt(x) (Event Viewer) - обязательно: system и application, остальные при необходимости (по правой клавише на логе - сохранить как...)

AVEVA
Distributor

Клинкманн / Wonderware Russia&CIS - независимый партнер и авторизованный дистрибьютор программного обеспечения AVEVA (включая решения, которые ранее назывались Wonderware) на территории Российской Федерации, Казахстана, Украины, Республики Беларусь.

KLINKMANN

Wonderware

FINLAND
info@klinkmann.fi
www.wonderware.fi

ESTONIA
info@klinkmann.ee
www.wonderware.ee

LATVIA
info@klinkmann.lv
www.wonderware.lv

LITHUANIA
info@klinkmann.lt
www.wonderware.lt

RUSSIA
info@wonderware.ru
www.wonderware.ru

BELARUS
info@wonderware.by
www.wonderware.by

KAZAKHSTAN
sales@wonderware.kz
www.wonderware.kz

UKRAINE
info@wonderware.com.ua
www.wonderware.com.ua