

****

**FAQ по**

**Simple**

[1. Сбой при установке приложения Simple-kit на устройство, приложение не открывается 3](#_Toc164680818)

[2. В мобильном приложении не работает камера на устройстве 3](#_Toc164680819)

[3. В мобильном приложении не работает встроенный сканер на устройстве 3](#_Toc164680820)

[4. Не сканируется QR-код для скачивания apk 5](#_Toc164680821)

[5. Не сканируется QR-код в разделе «Вход QR» 6](#_Toc164680822)

[6. Ошибки при сканировании QR кода в МП Simple-kit -> «Вход QR» 6](#_Toc164680823)

[7. После авторизации по QR-коду и сообщения «Вход выполнен» отображается пустой экран «Доступные приложения» (отсутствуют конфигурации для установки) 6](#_Toc164680824)

[8. В мобильном приложении Simple-kit на экране «Информация о релизе» не работает кнопка «Загрузить и открыть» 6](#_Toc164680825)

[9. Не сканируется QR-код в разделе «Активация лицензии без регистрации» 6](#_Toc164680826)

[10. Ошибки при сканировании QR кода в МП Simple-kit -> «Активация лицензии без регистрации» 7](#_Toc164680827)

[11. В мобильном приложении Simple-kit на экране в разделе «Активация лицензии без регистрации» не работает кнопка «Активировать» (текст ошибки «Download fresh version») 7](#_Toc164680828)

[12. В мобильном приложении после установки конфигурация не работает, ошибки «AttributeError». 7](#_Toc164680829)

[13. Пользователь недоступен при передаче данных в офлайн обмене 8](#_Toc164680830)

[14. Не удается подключить пользователя по онлайн обмену 8](#_Toc164680831)

[15. При выгрузке документа из 1С на МУ не отображается список товаров. 8](#_Toc164680832)

[16. На мобильной части раздел Товары пустой 8](#_Toc164680833)

[17. В очереди заданий стоит статус «Открыто» 8](#_Toc164680834)

[18. Не генерируется QR-код для подключения пользователя (онлайн обмен) 9](#_Toc164680835)

[19. При выгрузке из 1С на определенное устройство документ появляется у других подключенных пользователей (онлайн обмен) 9](#_Toc164680836)

[20. Не загружаются документы с мобильного устройства в 1С (онлайн обмен) 9](#_Toc164680837)

[21. Не загружаются документы с мобильного устройства в 1С (офлайн обмен) 10](#_Toc164680838)

[22. Не сканируется штрих-код при работе в мобильном приложении. 10](#_Toc164680839)

[23. Моей системы 1С нет в списке поддерживаемых. 10](#_Toc164680840)

[24. Мне нужны дополнительные функции в приложении Simple-kit 10](#_Toc164680841)

[25. Обратиться к специалисту по вопросам технической поддержки мобильного приложения Simple-kit 11](#_Toc164680842)

[26. Обратиться к специалисту по вопросам технической поддержки расширения 1С «Simple» 11](#_Toc164680843)

# 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. На версиях Android 7,8 или 9 проверить разрешения на доступ к камере, местоположению, хранилищу, микрофону и телефону на МУ: Настройки -> Конфиденциальность -> Управление разрешениями;
3. Проверьте актуальность версии приложения на [сайте](https://www.simple-kit.ru/products/simple-uchet/).

# В мобильном приложении не работает камера на устройстве

1. 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.

1. Проверить работу камеры вне приложения.

# В мобильном приложении не работает встроенный сканер на устройстве

1. Проверьте работу сканера вне приложения;
2. Проверить настройку сканера для распознавания QR-кодов и штрихкодов:

Настройки -> Настройки сканера (Scanner Settings) -> Настройки символов (Symbology Setting) -> Выбрать из списка необходимые типы кодов для настройки;

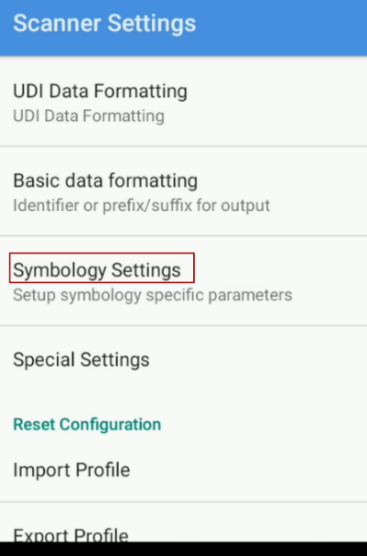
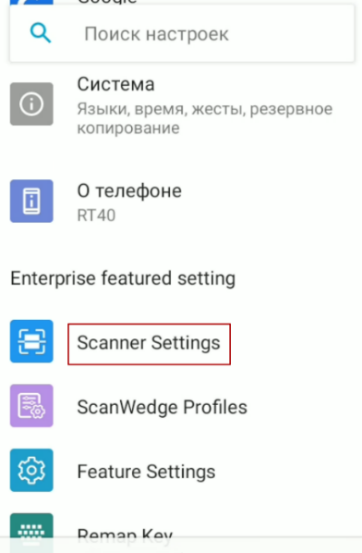
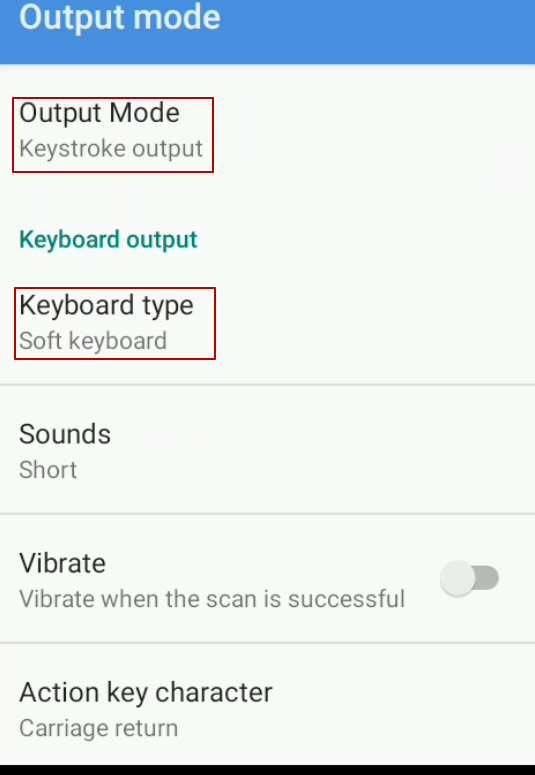
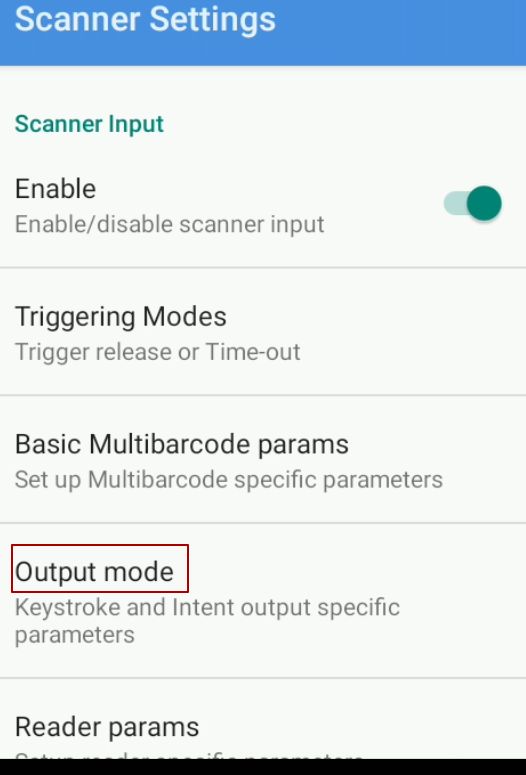


Рисунок 3‑1 - Пример настройки распознавания QR-кодов и Штрих-кодов

1. Подключение сканера через эмуляцию клавиатуры (Keystroke) (﻿данная настройка подходит не для всех устройств)

Для правильной настройки и работы с приложением, необходимо:

* Перейти в настройки сканера (Scanner Settings) -> Output Mode -> выбрать Keystroke output;
* Выбрать тип клавиатуры (Keyboard type) -> Soft keyboard \ Always Soft keyboard;
* Проверить работу сканера в приложении.



*Рисунок V-9 - Настройка сканера*

Примечание: Приведен пример настройки сканера на терминале марки Urovo. Для настройки режима сканирования через эмуляцию клавиатуры у других производителей терминалов, уточняйте у поставщика оборудования.

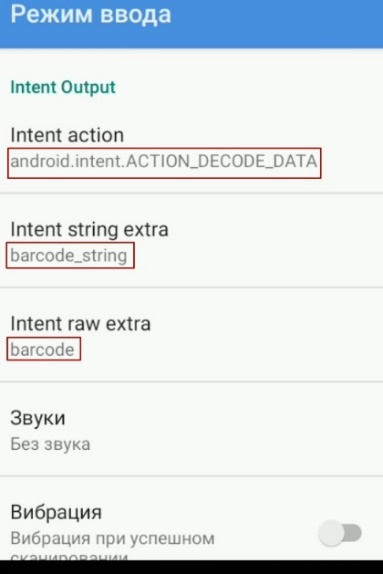
1. Подключение параметров сканирования в режиме намерения

Режим имеет некоторые параметры, у разных моделей устройств эти параметры могут отличаться (информацию о них можете запросить у поставщика оборудования):

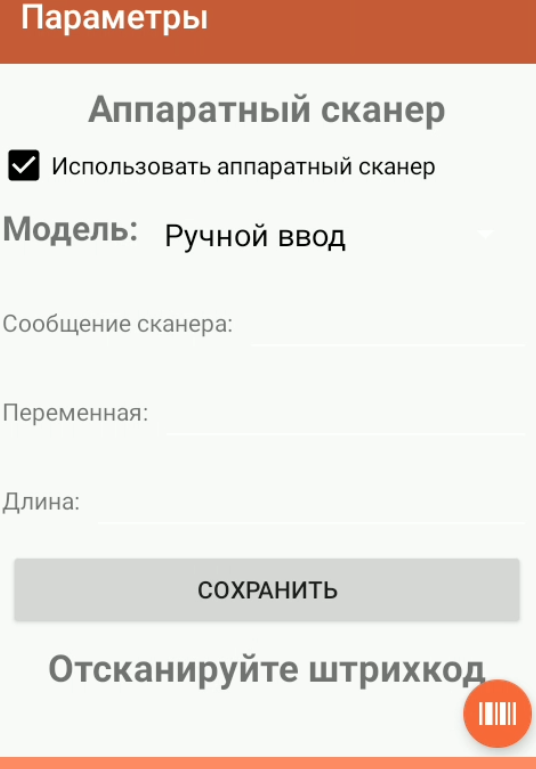
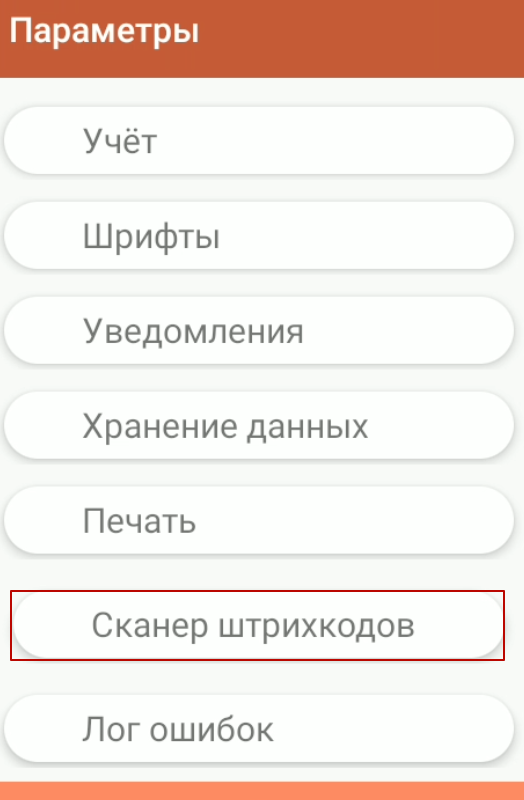
* Перейти в настройки сканера (Scanner Settings) -> Output Mode -> выбрать Intent output;

Примечание: На некоторых устройствах достаточно отключить режим сканирования в поле для включения режима намерения.

* Из раздела Intent Output введите выделенные значения в настройках приложения Simple:

  
*Рисунок V 10 - Параметры сканирования*

* Открыть приложение Simple на устройстве;
* Перейти в раздел Параметры -> Сканер штрихкодов;
* Включить функцию «Использовать аппаратный сканер»;
* В случае отсутствия модели устройства в списке, выбрать «Ручной ввод»;
* Ввести значения сканера для настройки и работы с приложением:
* Нажать «Сохранить» и перезапустить приложение;
* Проверить работу сканера.



*Рисунок V 11 - Настройка сканера в приложении*

Важно: в настройках оборудования отправка сканирования должна передаваться через broadcast.

# 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-uchet/?ysclid=luqzu8w9jb170070713);
4. Скачать приложение по ссылке из расширения 1С в «Центре настроек» и в «Мастере настроек»;

# Не сканируется QR-код в разделе «Вход QR»

1. Проверить разрешение приложения использовать фото ([раздел 2](#_В_мобильном_приложении_1));
2. Проверить настройки сканера ([раздел 3](#_В_мобильном_приложении));
3. Проверить актуальные настройки даты и времени на устройстве, язык системы должен стоять Русский;
4. Проверить подключение к сети Интернет;
5. Проверить последовательность действий при подключении лицензии (подробно в РП «Simple.Учет» и «Simple.Учет+» (раздел V.2.));

# Ошибки при сканировании QR кода в МП Simple-kit -> «Вход QR»

1. Текст ошибки: «Unauthorized: Incorrect email or password» - пользователь не существует или некорректные данные в QR-коде;
2. Текст ошибки: «Inactive User» - пользователь заблокирован;
3. Иной текст ошибки при сканировании - некорректный QR-код для авторизации.

В случае возникновения ошибок при сканировании QR-кода обратитесь к [специалисту технической поддержки](#_Связь_с_технической).

# После авторизации по QR-коду и сообщения «Вход выполнен» отображается пустой экран «Доступные приложения» (отсутствуют конфигурации для установки)

Отсутствуют свободные (не активированные) лицензии для получения конфигурации. Воспользуйтесь Личным кабинетом Simple-kit для приобретения лицензий на странице [«Магазин конфигураций».](https://www.simple-kit.ru/personal/account/store/)

# В мобильном приложении Simple-kit на экране «Информация о релизе» не работает кнопка «Загрузить и открыть»

Необходимо проверить настройки даты и времени (часового пояса) на устройстве.

# 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_1));
3. Проверить подключение к сети Интернет;
4. Проверить последовательность действий при подключении лицензии (подробно в РП «Simple.Учет» и «Simple.Учет+» (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. Текст ошибки: «NoneType» object has no attribute «reason» - нет доступа к сети или закрыт порт у точки, к которой подключено устройство;
6. Иной текст ошибки в разделе «Активация лицензии без регистрации».

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

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

* 1. Проверить в настройках даты и времени на устройстве установленные значения. Для корректной работы приложения дата и время должны быть текущие. Язык настроек должен быть Русский;
  2. Проверить актуальность версии на [сайте](https://www.simple-kit.ru/products/simple-uchet/).

# В мобильном приложении после установки конфигурация 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»;
  4. Открыть приложение и повторно войти в конфигурацию “Simple.Учет” (“Simple.Учет+”).

Или попробуйте повторно зайти в конфигурацию после перезагрузки устройства.

# Пользователь недоступен при передаче данных в офлайн обмене

1. При офлайн режиме обмена данными необходимо работать через приложение 1С:Предприятие 8. Обращения к мобильным устройствам при работе в 1С через веб браузер работать не будет. В веб браузере при офлайн обмене мобильные клиенты не отображаются в сети, из-за этого нельзя выгрузить НСИ или документы на устройства.
2. Проверить IP адрес устройства в разделе Параметры на МУ;
3. Проверить нахождение МУ в одной точке доступа с 1С;
4. Проверить в Центре настроек активность функции «Выполнять тест связи при открытии рабочего места оператора»;
5. Для обмена данными с 1С устройство должно быть включено, приложение запущено.

# Не удается подключить пользователя по онлайн обмену

1. Если веб сервер развернут с SSL сертификатом, то в настройках подключения на мобильном устройстве указывается HTTPS;
2. Если веб сервер развернут без SSL сертификата, то в настройках подключения на мобильном устройстве указывается HTTP;
3. При подключении пользователя обязательно должен быть указан пароль.

# При выгрузке документа из 1С на МУ не отображается список товаров.

1. Убедиться в наличии списка товаров в разделе Товары на МУ (при их отсутствии см. пункт 16);
2. Проверить сопоставление табличных частей в настройках документа;
3. Проверить актуальность приложения на [сайте](https://www.simple-kit.ru/products/simple-uchet/).

# На мобильной части раздел Товары пустой

1. 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;
2. В разделе расширения 1С «Очередь заданий» дождаться статуса «Выполнено» при полной выгрузке на служебное устройство Simple, далее повторить полную выгрузку на мобильное устройство;

# В очереди заданий стоит статус «Открыто»

1. Должны быть настроены Регламентные задания в расширении Simple;
2. В разделе расширений 1С должна быть выключена галочка «Безопасный режим».

# Не генерируется QR-код для подключения пользователя (онлайн обмен)

Зайти в базу через приложение 1С:Предприятие. В веб-браузере компонента генерации QR кодов не работает.

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

1. Проверить функцию в разделе Центр настроек «Выгружать документ на все устройства после записи». В активном состоянии после записи, документ регистрируется к выгрузке для всех участников обмена;

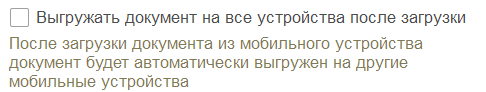


Рисунок 10.1 – Отключение функции выгрузки на все устройства

1. При отправке документа в рабочем месте оператора обмена, убедиться в выборе конкретного мобильного устройства (если не указывать мобильного клиента при выгрузке, документ отправится на все подключенные МУ).

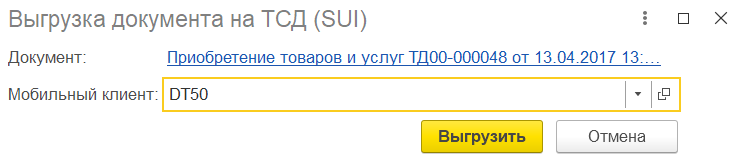


Рисунок 10.2 – Выбор мобильного клиента для выгрузки

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

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

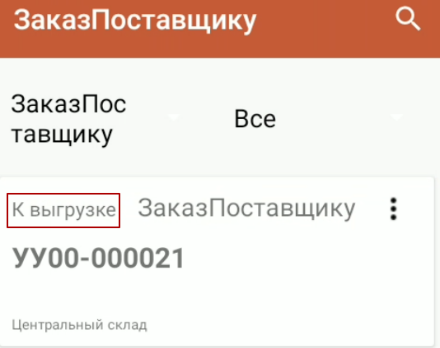


Рисунок ‑ - Раздел "Документы", проверка статуса

1. Если у документа отображается статус «К выполнению», необходимо выполнить повторную отправку документа с помощью кнопки «Выгрузить документ»;
2. В параметрах приложения перейти в раздел «Обмен», нажать «Выгрузить данные» для повторной отправки всех данных в 1с;
3. Проверить подключение устройства к сети.

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

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

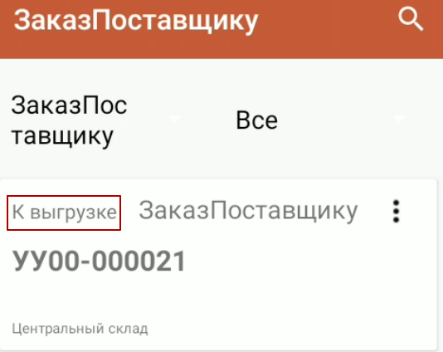


Рисунок 17‑1 - Раздел "Документы", проверка статуса

1. В «Рабочем месте оператора» по кнопке «Выбрать пользователей и выгрузить» в открывшемся окне воспользуйтесь кнопкой "Обновить" для получения актуального списка устройств и их статус;
2. Если у устройства отсутствует признак (галочка) «Доступен» проверьте подключение ([раздел 13](#_Пользователь_недоступен_при)).

# 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.

# 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 «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.

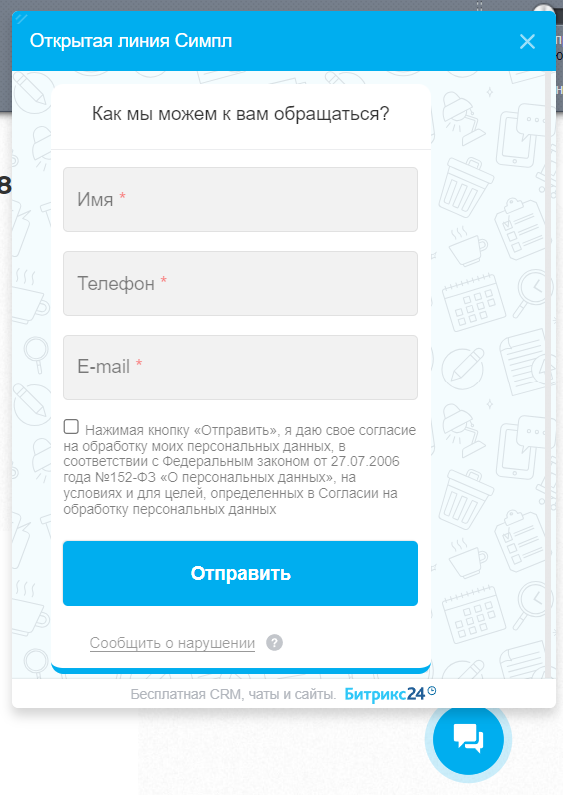


Рисунок 20‑1 - Форма заполнения данных для связи со специалистом Simple

# 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»

В «Рабочем месте оператора обмена» есть возможность создать обращение в техническую поддержку пользователей с помощью кнопки «Сообщить о проблеме».

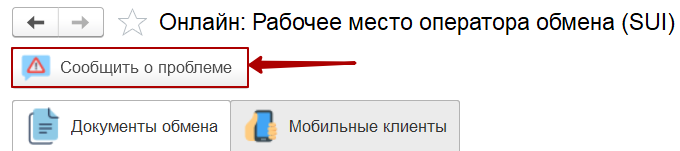


Рисунок X7 - Обращение в ТП через рабочее место оператора расширения

В открывшемся окне:

1. Заполнить информацию об используемом мобильном приложении;
2. Выбрать ошибки из журнала регистрации;
3. Описать проблему/вопрос, место возникновения, действия пользователя в текстовом поле;
4. Добавить скриншоты, отчеты об ошибках и файлы настроек подсистемы и документов;
5. Сохранить файл обращения и отправить на указанную почту технической поддержки Simple (в теле письма указать контактные данные для связи).