

Sage Mobilny Handel 2021

Rozwiązywanie problemów

Producent zastrzega sobie prawo dokonywania w rozwiązaniu zmian i udoskonaleń nieujętych w niniejszej dokumentacji. Wszelkie prawa zastrzeżone. Żadna część tej pracy nie może być powielana, czy rozpowszechniana w jakiegokolwiek formie i jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny) włącznie z fotokopiowaniem, nagrywaniem na nośniki magnetyczne, optyczne, magneto-optyczne lub przy użyciu innych systemów, bez pisemnej zgody wydawcy.

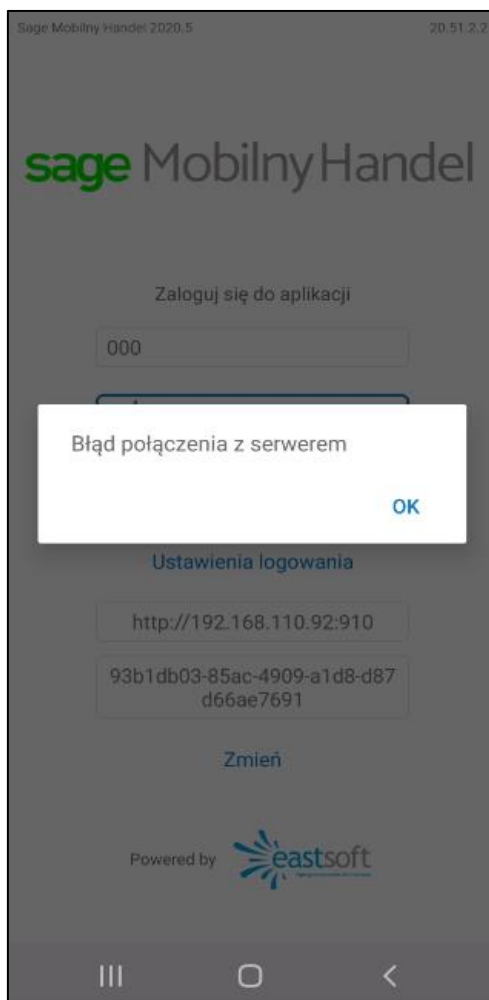
1.0	Aplikacja mobilna Sage Mobilny Handel	3
1.1	Komunikat: Błąd połączenia z serwerem	3
1.2	Komunikat: Nieprawidłowy token aplikacji	4
1.3	Komunikat: [AllowAssortmentGroups] Brak ustawienia	5
1.4	Komunikat: [ImportZO]: [Metoda zwróciła błąd [0].] podczas składania zamówienia	5
1.5	Wyświetlanie się nieaktualnych cenników	7
1.6	Problem z ustawieniem czasu sesji	7
2.0	Dodatek do Sage Symfonia ERP Handel	8
2.1	Komunikat: A module declared a dependency on another module which is not declared to be loaded. Missing module(s): 'nazwa_modułu'	8
2.2	Komunikat: Nie udało się załadować modułu 'nazwa_modułu'	8
2.3	Komunikat: Could not find stored procedure 'nazwa procedury'	9
2.4	Nie nalicza się rabat i upust kontrahenta	9
2.5	Konwersja bazy danych nie powiodła się - konwersja dla modułu została przerwana.	9
2.6	Brak zakładki <i>Mobilny Handel</i>	11
2.7	Błąd uruchamiania bootstrappera PRISM	11
2.8	Brak okna do konwersji bazy.	12
3.0	WebAPI	12
3.1	Uruchamianie WebAPI: Problem z uruchomieniem 8 instancji Handlu	12

1.0 Aplikacja mobilna Sage Mobilny Handel

1.1 Komunikat: *Błąd połączenia z serwerem*

Opis problemu:

Przy próbie zalogowania się do aplikacji mobilnej pojawia się komunikat *Błąd połączenia z serwerem*.



Powód 1:

W konfiguracji WebAPI podany był adres `http://localhost:9000/`, zamiast adresu zewnętrznego interfejsu maszyny.

Rozwiązanie 1:

Należy poprawić adres usługi na prawidłowy czyli na adres zewnętrznego interfejsu maszyny.

Powód 2:

W konfiguracji WebAPI podany był adres bez przedrostka "`http://`" lub "`https://`", czyli np. `192.168.1.100:9000` zamiast `http://192.168.1.100:9000`

Rozwiązanie 2:

Należy poprawić adres usługi na prawidłowy czyli z przedrostkiem "`http://`" w przypadku nie podania certyfikatu lub "`https://`" jeśli certyfikat jest podany.

Dodatkowo:

1. Jeśli WebAPI, oraz dodatek do Handlu zostały prawidłowo zainstalowane, skonfigurowane oraz uruchomione, a w aplikacji mobilnej pojawia się komunikat o błędzie połączenia z

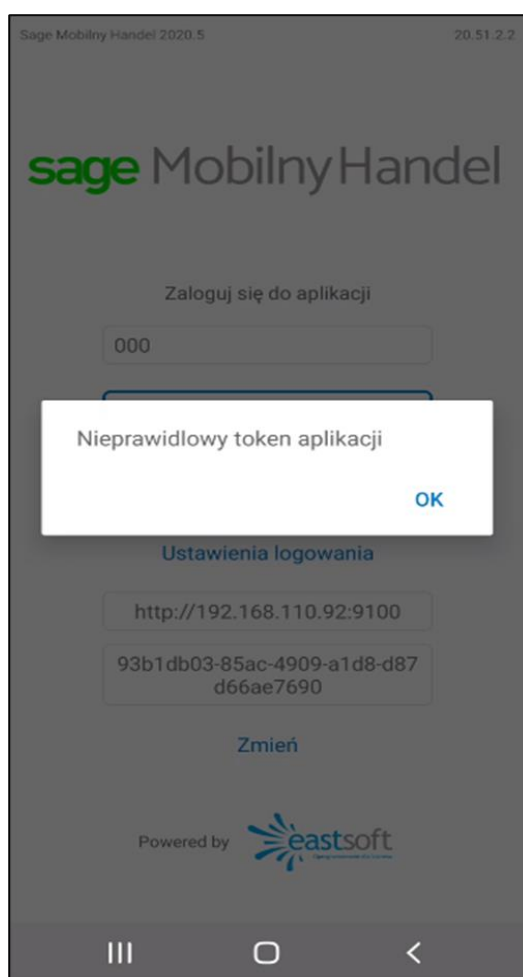
serwerem, wówczas należy sprawdzić czy porty, na których działa WebAPI w zaporze sieciowej systemu *Windows* oraz zaporach firm trzecich zostały odblokowane.

2. Usługa została uruchomiona na *localhost* lub *127.0.0.1* - w takim przypadku dostęp do usługi będzie możliwy tylko i wyłącznie z poziomu urządzenia, na którym uruchomiona jest usługa WebAPI.
3. Usługa została uruchomiona na adresie wewnętrznym, a aplikacja mobilna łączy się spoza sieci wewnętrznej – w takim przypadku konieczne jest ustawienie na urządzeniu sieciowym przekierowania z adresu publicznego na adres wewnętrzny z uwzględnieniem portów na jakich działa usługa WebAPI.
4. W przypadku pracy na połączeniu przez *VPN* należy się upewnić, czy *VPN* na pewno jest włączony oraz czy działa on prawidłowo.
5. W przypadku błędu połączenia z serwerem należy również sprawdzić, czy podany adres usługi w aplikacji mobilnej, podawany podczas logowania jest poprawny.
6. W przypadku wystąpienia błędu należy również upewnić się, czy połączenia nie blokuje program antywirusowy.

1.2 Komunikat: *Nieprawidłowy token aplikacji*

Opis problemu:

Przy próbie zalogowania się do aplikacji mobilnej pojawia się komunikat *Nieprawidłowy token aplikacji*. Porty zostały odblokowane, urządzenie mobilne jest w tej samej sieci co WebAPI, a przy uruchomieniu WebAPI nie pojawiają się żadne błędy.



Powód:

Problem występuje jeśli *GUID* podany podczas logowania do aplikacji mobilnej jest niezgodny z *GUID'em* na jakim uruchomiona jest usługa WebAPI.

Rozwiązanie:

Należy sprawdzić poprawność podanego *GUID'u*.

1.3 Komunikat: [AllowAssortmentGroups] Brak ustawienia**Opis problemu:**

Podczas próby logowania do aplikacji mobilnej dostajemy komunikat *[AllowAssortmentGroups] Brak ustawienia*.

Powód:

Klient przeszedł na nowszą wersję rozwiązania, w której doszły nowe ustawienia. To ustawienie nie zostaje dodane automatycznie podczas podnoszenia wersji bazy.

Rozwiązanie:

Należy wejść w ustawienia mobilnego handlu w dodatku do Handlu i zedytować ustawienia. Po zapisie dodadzą się wszystkie brakujące ustawienia, w tym także wymienione powyżej.

1.4 Komunikat: [ImportZO]: [Metoda zwróciła błąd [0].] podczas składania zamówienia**Opis problemu:**

Podczas składania zamówienia w aplikacji mobilnej wyświetla się komunikat *[ImportZO]: [Metoda zwróciła błąd [0].]*

Powód:

Na użytkownika, na którym działa WebAPI, nie jest ustawiony domyślny dział i magazyn oraz rejestr płatności.

Rozwiązanie:

Użytkownikowi handlowemu WebAPI trzeba ustawić domyślny dział, magazyn i rejestr płatności.

Użytkownicy		Edytuj Zapisz Anuluj Zaznacz wszystko Odznacz wszystko Zaznacz grupę Odznacz grupę		
Aktywny	Login	Moduł mobilnego użytkownika Moduł zablokowanych obiektów Moduł mobilnego handlu		
<input checked="" type="checkbox"/>	Admin			
Uprawnienia				
Zaznacz	Kod	Nazwa		
<input type="checkbox"/>	#c	#c		
▶ Grupa: Akcje marketingowe				
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH012	Uruchomienie okna akcji marketingowych		
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH013	Edycja akcji marketingowych		
▶ Grupa: Hierarchia magazynów				
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH007	Edycja hierarchii magazynowej		
▶ Grupa: Limity kupieckie				
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH008	Uruchomienie okna limitów kupieckich		
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH009	Edycja limitów kupieckich		
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH010	Edycja zakresów terminów płatności		
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH011	Obliczenie wykorzystanych limitów kupieckich		
▶ Grupa: Nadawanie uprawnień				
<input checked="" type="checkbox"/>	HMHADM	Uprawnienie do nadawania uprawnień		
▶ Grupa: Obrazy towarów				
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH014	Uruchomienie okna z obrazami towarów		
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH015	Edycja obrazów towarów		
▶ Grupa: Plany sprzedażowe				
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH005	Uruchomienie okna planów sprzedażowych		
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH006	Dodawanie/edycja planów sprzedażowych		
▶ Grupa: Trasówki				
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH003	Uruchomienie okna trasówek		
<input checked="" type="checkbox"/>	HMH004	Dodawanie/edycja trasówek		

1.5 Komunikat: *Błąd wysyłki: PaymentFormId - nie odnaleziono żądanego obiektu.*

Opis problemu:

Podczas składania zamówienia w aplikacji mobilnej dostajemy komunikat: *Błąd walidacji wykonania operacji. PaymentFormId-Nie odnaleziono żądanego obiektu o id: 65616.*



Powód:

Handel uruchomiony w tle przez WebAPI ma problem z pobraniem formy płatności dla zamówienia pomimo że przekazana forma płatności istnieje.

Rozwiązanie:

Wymagane jest zrestartowanie WebAPI w celu ponownego uruchomienia Handlu w tle, z którego korzysta WebAPI.

1.6 Wyświetlanie się nieaktualnych cenników

Opis problemu:

W aplikacji mobilnej można wybrać cenniki, których data zakończenia obowiązywania już minęła.

Powód:

Mobilny Handel nie sprawdza daty obowiązywania podczas synchronizacji cenników.

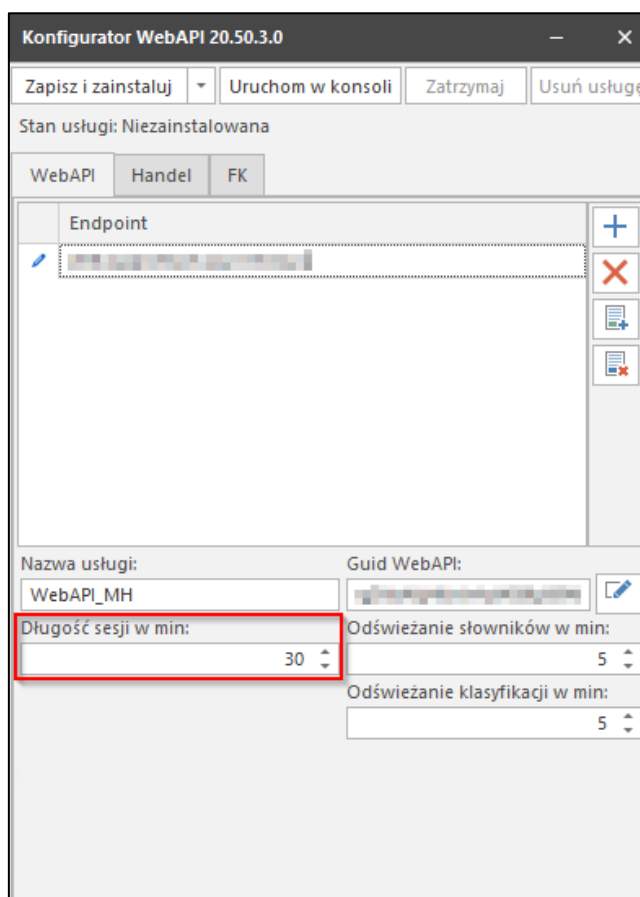
Rozwiązanie:

Należy dezaktywować dane cenniki. Data obowiązywania już minęła więc nie powinno to w niczym przeszkadzać.

1.7 Problem z ustawieniem czasu sesji

Opis problemu:

Użytkownik ma wątpliwości jaką wartość ustawić w polu *Długości sesji w minutach* w konfiguratorze WebAPI. W trakcie szkolenia wartość ta została ustawiona na 30. Użytkownik pyta: Jaka jest wartość właściwa, od czego zależy i na co ma wpływ?



Powód:

Użytkownik nie został poinformowany jaki to ma wpływ na działanie rozwiązania.

Rozwiązanie:

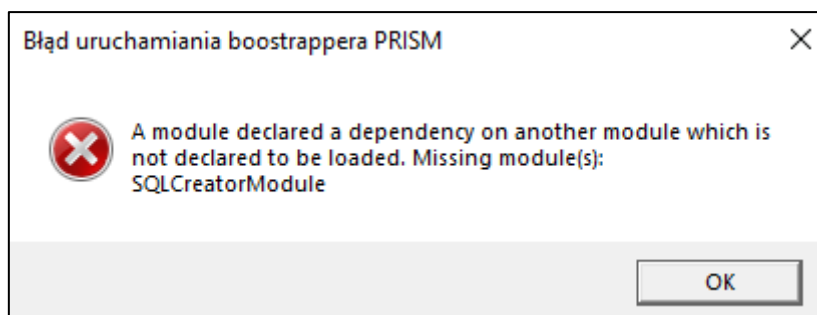
Należy ustawić czas sesji na minimum 10 minut, a najlepiej nawet 30 minut. W przypadku ustawienia czasu sesji na minutę powodować to będzie wylogowywane się użytkownika, który będzie co chwile musiał się logować lub pracować offline.

2.0 Dodatek do Sage Symfonia ERP Handel

2.1 Komunikat: *A module declared a dependency on another module which is not declared to be loaded. Missing module(s): 'nazwa_modułu'*

Opis problemu:

Podczas próby otwarcia program pojawia się komunikat: *A module declared a dependency on another module which is not declared to be loaded. Missing module(s): 'nazwa_modułu'*.



Powód:

Komunikat informuje o braku pliku *dll* z danym modulem.

Rozwiązanie:

Plik należy skopiować z paczki instalacyjnej lub ponownie uruchomić instalator Sage Mobilny Handel.

2.2 Komunikat: *Nie udało się załadować modułu 'nazwa_modułu'*

Opis problemu:

Podczas próby uruchomienia programu wyświetla się komunikat: *Nie udało się załadować modułu 'nazwa_modułu'*



Powód 1:

Instalowane rozwiązanie może być przeznaczone pod inną wersję programu Handel.

Rozwiązanie 1:

Należy zainstalować rozwiązanie przeznaczone do danej wersji programu Handel.

Powód 2:

Jeśli rozwiązanie na pewno jest przeznaczone pod wersję Handlu, jaką posiada użytkownik możliwe, że w katalogu, gdzie znajdują się moduły brakuje plików potrzebnych do załadowania instalowanego modułu.

Rozwiązanie:

Należy jeszcze raz skopiować wszystkie wymagane pliki lub jeśli problem nadal występuje, jeszcze raz pobrać wersję dodatku do Handlu i ponownie skopiować pliki.

2.3 Komunikat: *Could not find stored procedure 'nazwa procedury'*

Opis problemu:

Podczas uruchamiania program wyświetla komunikat: *Could not find stored procedure 'nazwa procedury'*

Powód 1:

Konwersja bazy mogła zakończyć się błędem i pomimo tego użytkownik próbuje korzystać z rozwiązania.

Rozwiązanie 1:

Wymagana jest konwersja bazy, jeśli podczas logowania pojawia się okno do jej przeprowadzenia.

Powód 2:

Komunikat może również wskazywać, iż procedura została usunięta z bazy.

Rozwiązanie 2:

Należy skontaktować się z dostawcą rozwiązania.

2.4 Nie nalicza się rabat i upust kontrahenta

Opis problemu:

Po wybraniu cennika bazowego nie naliczają się rabaty i upusty dla kontrahenta tylko wyświetlana jest cena z kartoteki towaru.

Powód:

Klient miał dezaktywowane wszystkie cenniki, także cennik100 oraz cen minimalnych. Z tego powodu generował się tylko cennik bazowy, który jest wirtualny i tworzony dynamicznie podczas synchronizacji. Z tego powodu nie były naliczane żadne upusty i rabaty.

Rozwiązanie:

Należy aktywować cennik100 i cen minimalnych. Nie musi być on uzupełniony, może pozostać bez żadnych towarów, chodzi o to aby się synchronizował i był brany pod uwagę podczas wyliczania ceny.

2.5 Komunikat: *Konwersja bazy danych nie powiodła się - konwersja dla modułu została przerwana*

Opis problemu:

Podczas konwersji bazy danych wyświetla się komunikat, że konwersja się nie powiodła i zostaje ona przerwana.

Powód 1:

Jeżeli wystąpił błąd: *FILESTREAM feature is disabled. Invalid filegroup 'FGIMAGE' specified.*

1. *FILESTREAM* nie został poprawnie skonfigurowany lub nie został włączony, bądź *server SQL* nie został zrestartowany.
2. Automatyczne zakładanie *filegroup'y* nie powiodło się.

Rozwiązanie 1:

Należy jeszcze raz spróbować przeprowadzić konwersję, jeśli to nie przyniesie rezultatów, wtedy należy wykonać jedno z alternatywnych działań:

- a) ręcznie wykonać poniższe skrypty SQL.

EnableFileStream

```
EXEC sp_configure filestream_access_level, 2;  
RECONFIGURE;
```

CreateFileStream

```
IF NOT EXISTS (SELECT * FROM sys.filegroups WHERE NAME = 'FGIMAGE')  
BEGIN  
DECLARE @DBNAME [NVARCHAR](MAX)  
DECLARE @PATH [NVARCHAR](MAX)  
DECLARE @SQL1 [NVARCHAR](MAX)  
DECLARE @SQL2 [NVARCHAR](MAX)  
  
SET @DBNAME = (SELECT DB_NAME() AS [Current Database])  
SET @PATH = (SELECT LEFT([mf].[physical_name],  
PATINDEX('%'+@DBNAME+'.mdf%', [mf].[physical_name]) - 1)  
FROM [sys].[master_files] mf  
INNER JOIN [sys].[databases] db ON [db].[database_id] = [mf].[database_id]  
AND [db].[name] = @DBNAME AND [mf].[Physical_Name] LIKE '%'+@DBNAME+'.mdf%'  
)  
  
SET @SQL1 =  
'ALTER DATABASE ' + @DBNAME + '  
ADD FILEGROUP FGIMAGE CONTAINS FILESTREAM;'  
  
SET @SQL2 =  
'ALTER DATABASE ' + @DBNAME + '  
ADD FILE (  
NAME = ''' + @DBNAME + '_FGIMAGE'', FILENAME = ''' + @PATH + ''' +  
@DBNAME + '_FGIMAGE''  
) TO FILEGROUP FGIMAGE;'  
  
EXEC(@SQL1)  
EXEC(@SQL2)  
END
```

Jeśli operacja powiodła się należy dla pewności zrestartować server SQL oraz ponownie wykonać konwersję bazy.

- b) dodać ręcznie *filegroup*'ę o nazwie 'FGIMAGE' przez *Managment Studio*.

Powód 2:

Jeśli wystąpił błąd: *Wystąpił błąd Lock request time out period exceeded.* lub *System.Data.SqlClient.SqlException (0x80131904): Lock request time out period exceeded* oznacza to, że konwersja bazy danych rozwiązania Mobilny Handel nałożyła się w czasie z uruchamianiem programu Handel, co spowodowało błąd.

Rozwiązanie 2:

Należy ponownie uruchomić program Handel, jednak przed zaakceptowaniem konwersji bazy danych modułu Mobilnego Handlu należy odczekać chwilę (około 30 sec).

Powód 3:

Problem z konwersją bazy danych może być spowodowany brakiem odpowiednich uprawnień administratora SQL bazy danych, który jest ustawiany w konfiguracji firmy w zakładce *Administracja ERP*. Użytkownik ten powinien mieć nadaną rolę serveradmin i sysadmin. Jeśli użytkownik nie ma nadanych obu tych ról, konwersja nie zakończy się powodzeniem. Może pojawić się błąd: *User does not have permission to perform this action. You do not have permission to run the RECONFIGURE statement.*

Rozwiązanie 3:

Nadać użytkownikowi rolę serveradmin i sysadmin.

2.6 Brak zakładki *Mobilny Handel*

Opis problemu:

W programie Sage Symfonia ERP Handel zakładka Mobilny Handel nie jest widoczna.



Powód:

Użytkownik programu Handel nie posiada uprawnień do modułu Mobilny Handel.

Rozwiązanie:

Należy nadać użytkownikowi programu Sage Symfonia ERP Handel uprawnienia do modułu Mobilny Handel. W tym celu należy przejść kolejno w: *Ustawienia > Rozwiązania dodatkowe > Uprawnienia użytkowników.*

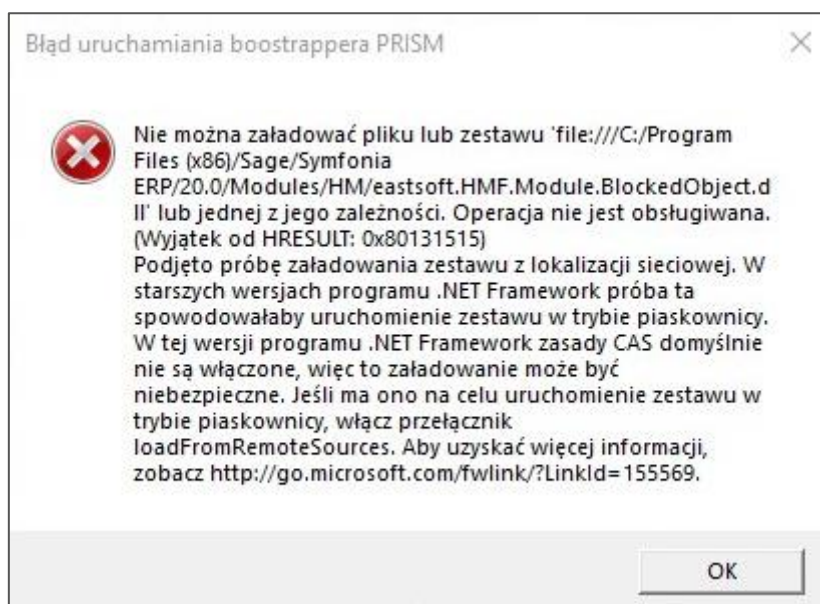
2.7 Błąd uruchamiania bootstrappera PRISM

Opis problemu:

Podczas rozpakowywania plików dodatku do Handlu pojawia się komunikat: *Nie można załadować pliku lub zestawu 'file:///C:/Program Files (x86)/Sage/Symfonia ERP/20.0/Modules/HM/eastsoft.HMF.Module.BlockedObject.dll' lub jednej z jego zawartości. Operacja nie jest obsługiwana.*

(Wyjątek od HRESULT: 0x80131515)

Podjęto próbę załadowania zestawu z lokalizacji sieciowej. W starszych wersjach programu .NET Framework próba ta spowodowałaby uruchomienie zestawu w trybie piaskownicy. W tej wersji programu .NET Framework zasady CAS domyślnie nie są włączone. Jeśli ma ono na celu uruchomienie zestawu w trybie piaskownicy, włącz przełącznik `loadFromRemoteSources`. Aby uzyskać więcej informacji zobacz <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=155569>.



Powód:

Pojawienie się powyższego błędu oznaczać będzie, że pobrane pliki ZIP z dodatkiem do Handlu były zablokowane.

Rozwiązanie:

Jeżeli krok dotyczący odblokowania został pominięty, należy go wykonać, a następnie ponownie przenieść pliki do wskazanej lokalizacji. Można również odblokować każdy plik osobno. W tym celu należy wybrać plik paczki instalacyjnej prawym przyciskiem myszy, a następnie wybrać **Właściwości**. Jeśli w otwartym oknie widnieje informacja o tym, że plik pochodzi z innego komputera należy go odblokować zaznaczając checkbox przy polu **Odblokuj**, po czym zapisać ustawienia.

2.8 Brak okna do konwersji bazy.

Opis problemu:

Po zalogowaniu się do rozwiązania Sage Symfonia Handel nie pojawia się okno do konwersji danych.

Powód:

Zalogowany użytkownik nie ma uprawnień administratora handlowego.

Rozwiązanie:

Należy zalogować się na użytkownika, który posiada uprawnienia administratora handlowego.

3.0 WebAPI

3.1 Uruchamianie WebAPI: Problem z uruchomieniem 8 instancji Handlu

Opis problemu:

W licencji WAH jest 8 użytkowników. Klient otrzymał informację, że w związku z tym w WebAPI należy wpisać ilość instancji 8 i powinno się uruchomić 8 usług handlu.

Powód:

Nie udało się ustalić co było przyczyną. Licencja była na 8 instancji, w procesach nie były uruchomione inne Handle, była to jedyna usługa WebAPI dla tej firmy.

Rozwiązanie:

8 użytkowników mobilnych nie wymaga 8 instancji Handlu. Wystarczy uruchomić WebAPI z jedną instancją Handlu. Użytkownik został wprowadzony w błąd i myślał że musi być 8 instancji Handlu skoro jest 8 użytkowników mobilnych.