

# Как направить информацию об ошибке

Обновлено 3 года назад

Важные данные, которые помогут специалистам отдела разработки выявить причину ошибки и по возможности ее исправить:

**1) Краткое описание ошибки - после чего была обнаружена ошибка?**

**2) Нужен полный лог программы "Печать конвертов!" - зайдите в "Компьютер".**

В строке адреса пропишите: %AppData%\RussianIT\PrintEnvelopePro, нажмите Enter  
Скопируйте файл "**PrintEnvelopePro.log**" и направьте его на электронный адрес службы поддержки - **support@russianit.ru** .

**3) Сделайте снимок экрана с ошибкой** - нажмите на клавишу Print Screen в тот момент, когда на экране есть сообщение программы об ошибке (справа от клавиши F12). На мониторе ничего не изменится, так как снимок ошибки будет находиться в буфере обмена.

Затем откройте новый документ Word, выберите "Вставить".

Сохраните документ со скриншотом и **приложите этот файл к электронному письму.**

**4) Укажите версию Операционной Системы Windows** (скриншот).

---

Версия #1

Виктория Дудина создал 22 July 2014 13:27:25

Виктория Дудина обновил 26 September 2022 15:50:20