

MxEasy Fehlerprotokoll

1. Einleitung

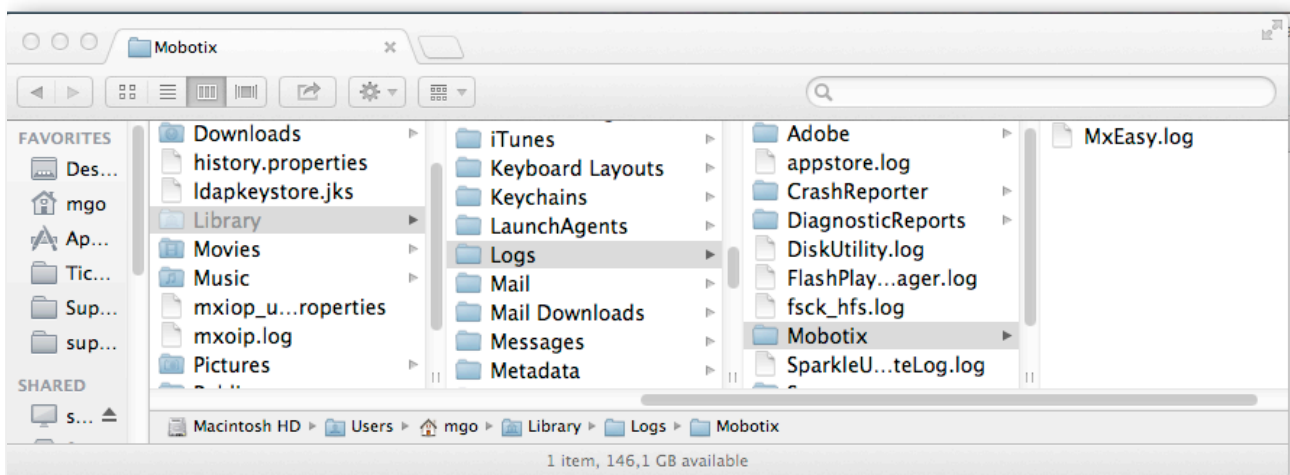
Das MxEasy Fehlerprotokoll ist ein vom Support verwendetes Werkzeug zur Fehlersuche. Wenn Sie von einem Support-Mitarbeiter gebeten werden, das MxEasy Fehlerprotokoll einzureichen, befolgen Sie bitte die folgenden Schritte und senden die Protokolldatei zur weiteren Analyse dem Support.

2. Vorgehensweise

MxEasy erstellt die Protokolldatei nicht automatisch. Die Datei muss manuell erstellt werden und das Programm wird daraufhin Informationen darin speichern. Die folgenden Abschnitte erklären, wie eine solche Protokolldatei unter OSX und Windows erstellen.

2.1. Erstellen der Protokolldatei unter OSX 10.8.5 und MxEasy 1.6.1.

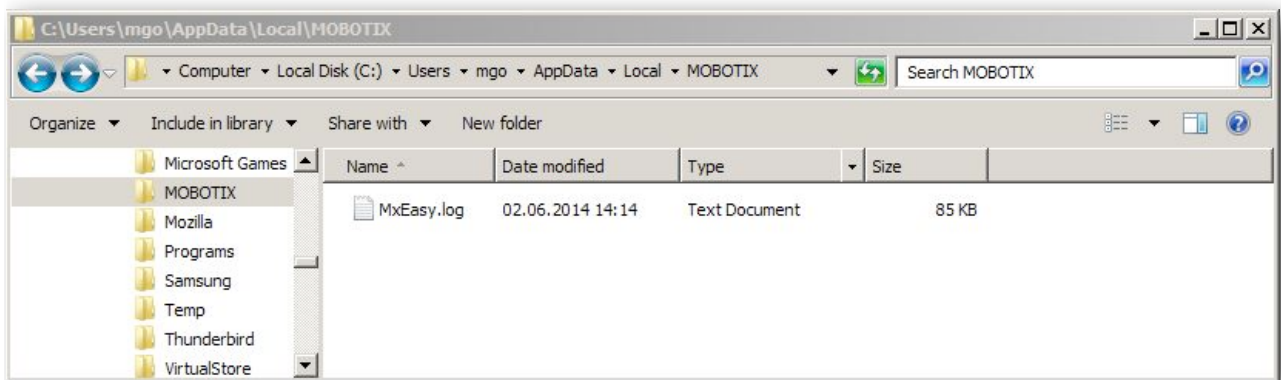
Die Datei muss unter `/Users/<username>/Library/Logs/MOBOTIX` erstellt werden. Stellen Sie als erstes sicher, dass MxEasy nicht geöffnet/gestartet ist, dann navigieren Sie im Finder zu `>Gehe zu >Library >Logs` und erstellen dort einen Ordner namens "MOBOTIX" und darin eine Datei namens "MxEasy.log". Bitte beachten Sie, dass "Library" im Menü "Gehe zu" evtl. nicht sichtbar ist. Drücken Sie in diesem Fall zusätzlich die Taste "alt" um den Ordner sichtbar zu machen. Wenn die Datei erstellt wurde, starten Sie MxEasy und führen die notwendigen Schritte aus, um den Fehler zu reproduzieren.



Achtung: Lassen Sie die MxControlCenter Fehlerprotokolldatei nicht für längere Zeit aktiv. Dies könnte die Festplatte relativ schnell mit Daten füllen. Dies könnte zu einer "Festplatte voll"-Meldung führen und eine Neuinstallation des Betriebssystems erfordern!

2.2. Erstellen der Protokolldatei unter Windows 7 und MxEasy 1.6.1.

Die Datei muss unter \Benutzer\\AppData\Local\MOBOTIX erstellt werden. Stellen Sie als erstes sicher, dass MxEasy nicht geöffnet/gestartet ist, dann navigieren Sie im Explorer zu \Benutzer\\AppData\Local und erstellen dort einen Ordner namens "MOBOTIX" und darin eine Datei namens "MxEasy.log". Wenn Sie den Ordner AppData nicht sehen, müssen Sie die Ordneroptionen ändern. Dies tun Sie wie folgt: >Start>Systemsteuerung>Ordneroptionen>Ansicht und wählen "Ausgeblendete Dateien, Ordner und Laufwerke anzeigen". Nun können Sie MxEasy starten und den Fehler reproduzieren.



Achtung: Lassen Sie die MxEasy Fehlerprotokolldatei nicht für längere Zeit aktiv. Dies könnte die Festplatte relativ schnell mit Daten füllen.

3. Abschließende Bemerkung

Die MxEasy Fehlerprotokolldatei sollte nun zur weiteren Analyse zum MOBOTIX-Support gesendet werden. Beim Senden der Protokolldatei fügen Sie bitte in Ihrer E-Mail an den Support noch einen Kamerabericht und eine Fehlerbeschreibung mit bei, ebenso eine Übersicht des verwendeten Systems/Netzwerks.