

Rapport d'erreur du MxEasy

1. Introduction

Le rapport d'erreur log de MxEasy est un fichier qui permet au support MOBOTIX d'avoir les informations nécessaires pour permettre d'analyser et d'identifier au mieux un problème lié à ce logiciel. Ce document vous décrit comment obtenir ce rapport dans les différents OS sous lesquels le logiciel MxEasy peut être installé.

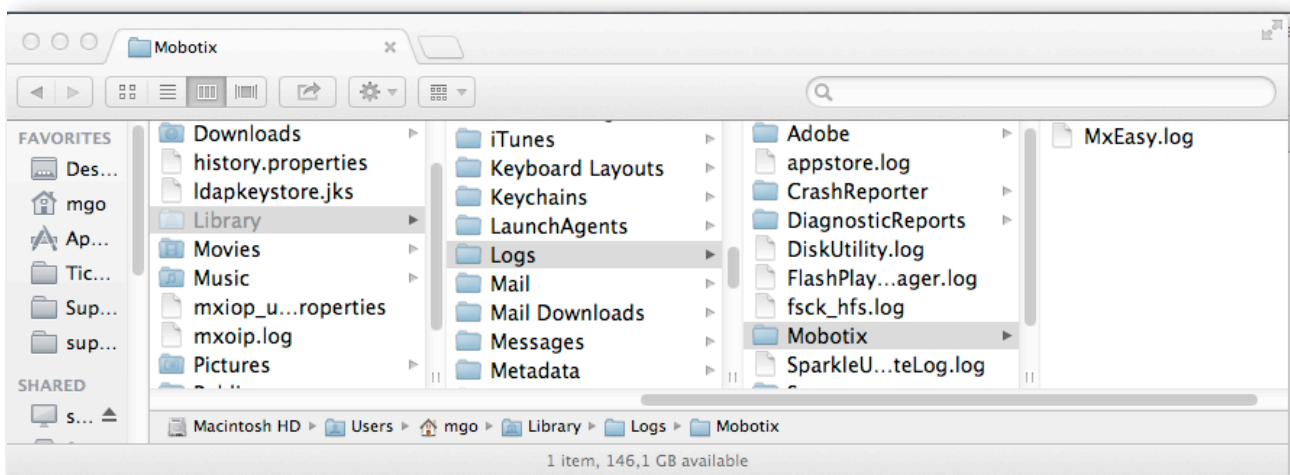
2. Procédure

MxEasy ne crée pas automatiquement de fichier MxEasy.log, vous devez donc créer le fichier vous-même manuellement et le logiciel commencera à écrire dedans automatiquement. Les sous-chapitres suivants vous expliquent comment générer ce rapport d'erreur sous OS X et Windows.

2.1. Mettre en place le rapport d'erreur sur OS X et avec MxEasy 1.6.1

Le fichier MxEasy.log doit être créé sous `/Users/<username>/Library/Logs/Mobotix`. Veuillez vous assurer de fermer MxEasy avant de procéder à la création du fichier puis allez sous `>Go >Library >Logs` et créez un répertoire "Mobotix" et ensuite veuillez créer un fichier "MxEasy.log" dans ce dernier (attention à l'extension .log).

Si vous n'arrivez pas à voir "Librairie" sous "Aller", dans ce cas appuyez sur la touche ALT pour le rendre visible. Une fois que vous avez réalisé tout cela, veuillez lancer l'application MxEasy et reproduisez les étapes qui vous amènent à reproduire le problème.

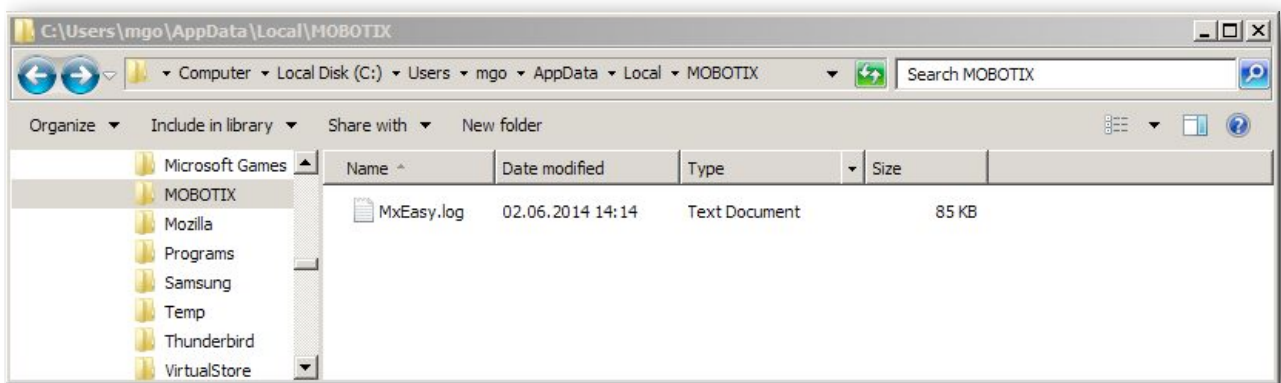


Attention: Veuillez à ne pas laisser le rapport d'erreur activé pour une durée prolongée car le fichier continuera à se remplir d'informations ce qui, à long terme, occupera inutilement de la place sur votre disque dur.

2.2. Mettre en place le rapport d'erreur sous Windows 7 et avec MxEasy 1.6.1

Le fichier MxEasy.log nécessite d'être créé sous \Users\\AppData\Local\Mobotix. Assurez tout d'abord que MxEasy n'est pas déjà ouvert, si c'est le cas veuillez le fermer avant de continuer. Via l'explorateur Windows allez sous \Users\\AppData\Local et créez un répertoire nommé "Mobotix" et créez le fichier "MxEasy.log" sous ce répertoire. Si vous ne pouvez pas voir le répertoire AppData, il vous faudra alors changer les options d'affichage des dossiers et sous dossier afin d'afficher les fichiers et les répertoires cachés (menu démarrer>Panneau de configuration>Options des fichiers et puis activé l'option "afficher répertoire et fichiers cachés"). Une fois le fichier MxEasy.log créé (attention à l'extension qui doit bien être .log et non .txt), veuillez alors lancer MxEasy et reproduire le problème.

Une fois reproduit fermez MxEasy et récupérez le rapport d'erreur.



Attention: Veuillez à ne pas laisser le rapport d'erreur activé pour une durée prolongé car le fichier continuera à se remplir d'informations ce qui, à long terme, occupera inutilement de la place sur votre disque dur.

3. Conclusion

Le fichier MxEasy.log doit ensuite être joint à votre Email à destination du support MOBOTIX avec une description précise et clair du problème rencontré. Veuillez également y joindre le fichier système de la caméra, c'est à dire le fichier EML afin d'avoir toutes informations en votre possession avant de nous soumettre votre problème.