

MxEasy Error Log

1. Introduzione

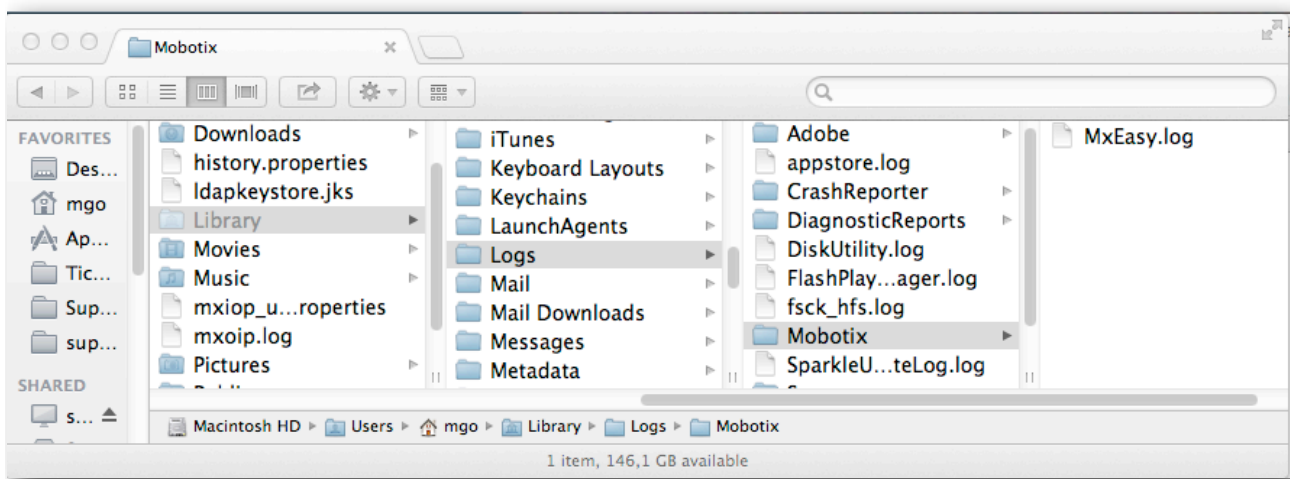
Il file di log degli errori dell'MxEasy è uno strumento di diagnostica utilizzato dal Supporto Tecnico MOBOTIX per la diagnosi e la risoluzione di problemi. Quando richiesto da un tecnico del Supporto seguire le istruzioni riportate di seguito per attivare il Log degli Errori ed inviare via e-mail il risultato ottenuto per l'analisi.

2. Procedura

MxEasy non crea il file di log in modo automatico. Il file di log deve essere creato manualmente in modo tale che il programma possa scrivere in esso le informazioni. Le istruzioni riportate di seguito indicano come effettuare questa operazione in caso di sistemi operativi Windows e OSX.

2.1. Impostare il file di log degli errori usando OSX 10.8.5 (o superiore) e MxEasy 1.6.1.

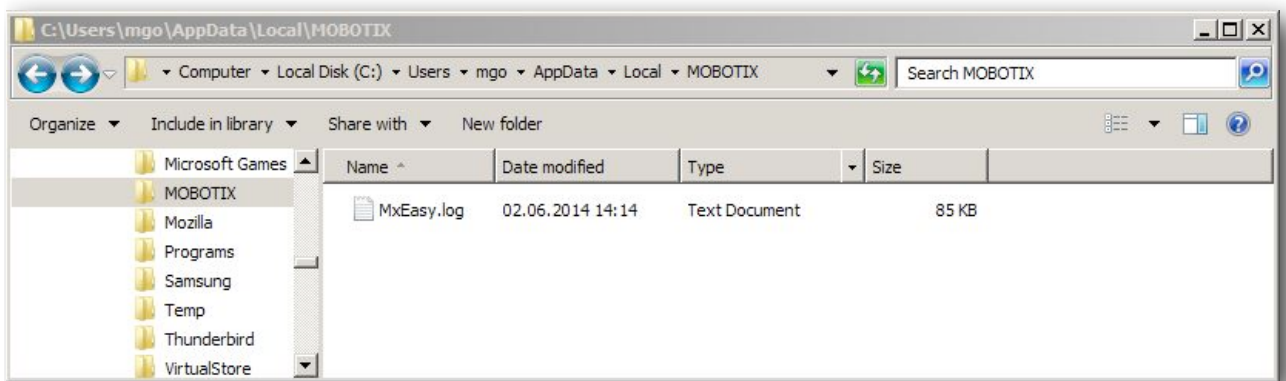
Il file MxEasy.log deve essere creato manualmente all'interno della cartella /Users/<username>/Library/Logs/MOBOTIX. Prima di tutto assicurarsi che l'MxEasy non sia in esecuzione sul computer quindi, aprire Finder e dal menù selezionare Go >Library >Logs e creare una cartella denominata "MOBOTIX". Nel caso in cui la cartella "Library" non sia presente all'interno del menù "Go" di Finder è sufficiente premere il tasto "Alt" per renderla visibile. Creare un file di testo all'interno della cartella e rinominarlo come "MxEasy.log". Una volta fatto questo avviare l'MxEasy ed eseguire i passaggi necessari per riprodurre il problema.



Attenzione: è consigliabile non lasciare il log degli errori di MxEasy attivo per lunghi periodi di tempo in quanto il file potrebbe crescere eccessivamente con il rischio di riempire il disco del computer.

2.2. Impostare il file di log degli errori usando Windows 7 (o superiore) e MxEasy 1.6.1.

Il file MxEasy.log deve essere creato manualmente all'interno della cartella \Users\\AppData\Local\MOBOTIX. Prima di tutto assicurarsi che l'MxEasy non sia in esecuzione sul computer quindi, tramite Explorer accedere a \Users\\AppData\Local e creare una cartella denominata "MOBOTIX". Nel caso in cui la cartella AppData non sia visibile occorre cambiare le opzioni della caretella per visualizzare i file nascosti. Per cambiare le proprietà di visualizzazione dei file fare click su Start > Pannello di Controllo > Opzioni Cartella > Visualizza e selezionare l'opzione Mostra File Nascosti, Cartelle e Drives. Creare quindi un nuovo file di testo all'interno della cartella e rinominarlo in "MxEasy.log". Una volta fatto questo avviare MxEasy ed eseguire i passaggi necessari per riprodurre il problema.



Attenzione: è consigliabile non lasciare il log degli errori di MxEasy attivo per lunghi periodi di tempo in quanto il file potrebbe crescere eccessivamente con il rischio di riempire il disco del computer

3. Conclusione

Il file MxEasy.log dovrebbe essere inviato al Supporto MOBOTIX per l'analisi del problema. Quando si invia il file di log per riportare un problema assicurarsi di includere anche il file di report della telecamera, la descrizione dettagliata del problema e una descrizione completa del sistema.