

MxManagementCenter Service Report

1. Einführung

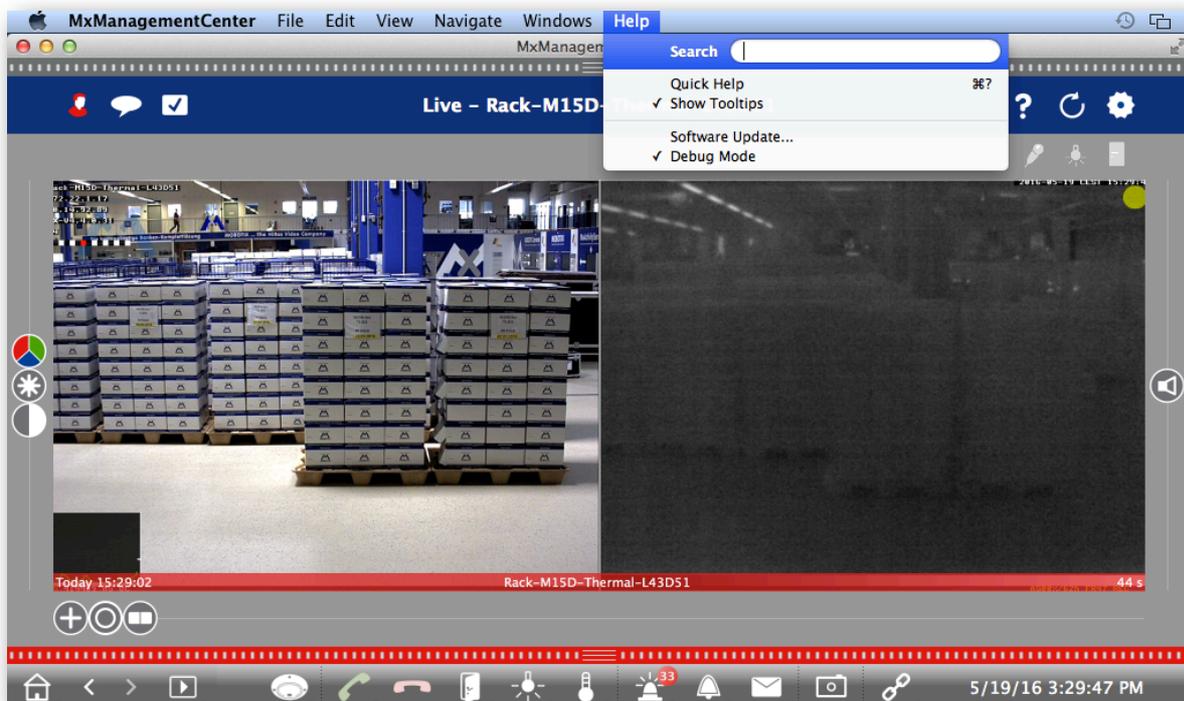
Sollte es bei der Benutzung von MxManagementCenter (MxMC) zu Abstürzen u.ä. kommen, ist der MxMC Service Report eine der wichtigsten Informationsquellen, die ein Supporttechniker benötigt, um dem Problem auf den Grund zu gehen. Zusätzlich benötigt der Supporttechniker eine vollständige Fehlerbeschreibung, die techn. Daten des verwendeten Rechners und Crashreports oder Diagnose-Ergebnisse z.B. des Betriebssystems oder anderer spezifischer Softwaretools. Genauere Angaben zu den um den Fehler zu beheben bereits unternommenen Schritten und deren Ergebnissen, einen vollständigen Kamerareport und eine Beschreibung des Systems. In den folgenden Abschnitten erläutern wir näher, wie man diese Informationen sammelt.

2. Erstellen des Serviceberichts

2.1. Debug Mode

Der Debug-Modus muß zunächst aktiviert werden, damit MxMC die Informationen sammelt, die dann im Servicebericht zusammengefaßt werden. Um den Debug-Modus zu aktivieren, klicken Sie auf >Hilfe und haken Sie dann, wie auf dem Bild zu sehen, Debug-Modus an.

Anm.: deaktivieren Sie den Debug-Modus wieder, sobald der Servicereport erstellt wurde, da das Logfile sonst anwächst und immer mehr Speicherplatz auf Ihrem Computer belegt.

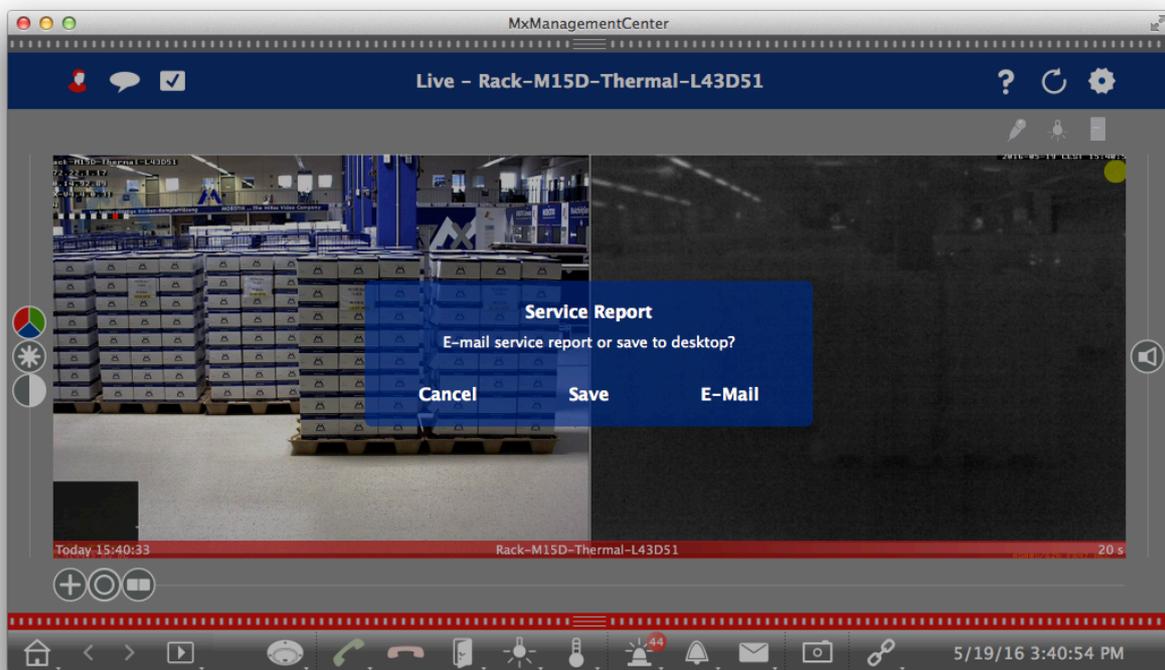


2.2. Nachstellen des Fehlers

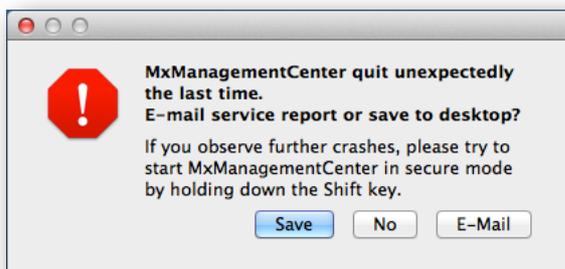
Ist der Debug-Modus aktiviert, stellen Sie die um den Fehler zu reproduzieren notwendigen Schritte nach, damit diese im Logfile abgelegt werden.

2.3. Der Export-Dialog

Wurde das Problem nachgestellt, erstellen Sie bitte unmittelbar den Servicereport. Klicken Sie hierzu etwa 5 Sekunden lang auf das Zahnradsymbol in der rechten oberen Ecke des MxMC-Fensters. Wenn Sie das Zahnradsymbol nicht sehen, blenden Sie erst die Kamera- bzw. Gruppenleiste aus. Nun erscheint ein Dialogfenster, in dem Sie gefragt werden, ob Sie den Servicereport per E-Mail verschicken oder auf dem Desktop ablegen möchten. Der Report sollte drei Dateien umfassen, die jeweils eine .dmp-Dateiendung haben. Speichern Sie den Servicereport bitte und hängen Sie ihn an Ihre Supportanfrage einschließlich der im Weiteren beschriebenen Zusatzinformationen an.



Sollte das Programm abstürzen, erscheint, sobald Sie es wieder öffnen, ein Exportdialog-Fenster, in dem Sie darüber informiert werden, daß das Programm unerwartet beendet wurde und Sie die Reportdatei nun per E-Mail versenden oder speichern können.



2.4. Starten im abgesicherten Modus

Sollte MxMC schon beim Starten abstürzen, bleibt Ihnen nur die Möglichkeit, MxMC im abgesicherten Modus zu starten, d.h. ohne Laden der Projektdateien. Um das Programm im abgesicherten Modus zu starten, halten Sie die Hochstelttaste (⇧) während des Programmstarts gedrückt. Startet MxMC im abgesicherten Modus, können Sie den Debug-Modus aktivieren, das Programm schließen, wieder normal öffnen, um den Fehler nachzustellen, dann wieder im abgesicherten Modus starten und den Servicereport exportieren.

Anmerkung: Um MxMC ohne Konfiguration zu starten und die gespeicherten Projektdateien zu löschen, müssen während der Programmstarts die Tasten shift (⇧) + s + c + r gedrückt gehalten werden. Wird das Programm mit dieser Tastenkombination gestartet, werden ALLE Einstellungen unwiderruflich gelöscht.

3. Systeminformationen

Wie oben erwähnt, ist es für die Supporttechniker wichtig, über möglichst viele Informationen zum verwendeten Rechner und über eventuelle Crash- und Diagnoseberichte des Betriebssystems oder anderer spezifischer Softwaretools zu verfügen. Bei einem Windows-PC empfehlen wir die Verwendung der unten angegebenen kostenlosen Software, die solche Informationen sammelt. Auf einem Mac sind die von den betriebssystemeigenen Systemtools erstellten Daten ausreichend.

3.1. Windows

Informationen zum verwendeten PC

Das Programm Speccy von Piriform ist ein nützliches Tool, mit dem Sie Angaben zu Ihrem PC sammeln können. Diese können in eine .xml- oder .txt-Datei exportiert werden.

<https://www.piriform.com/speccy/download>

Absturzbericht

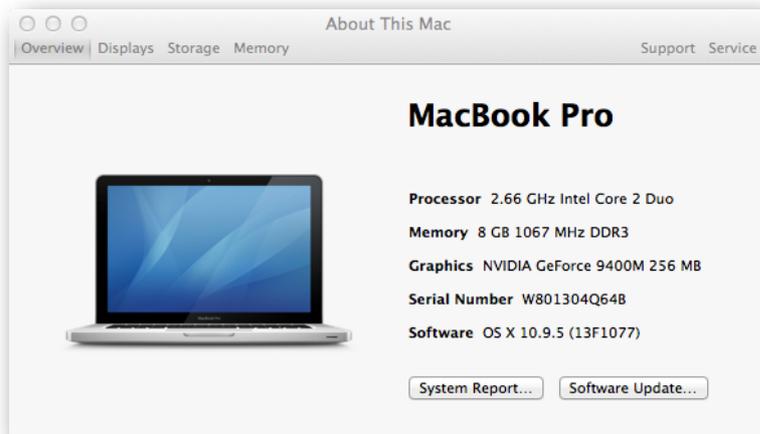
WinCrashReport ist eine kostenlose Software von NirSoft, die Informationen zu Programmabstürzen sammelt. Praktisch an WinCrashReport ist, daß es das gleiche Reportformat verwendet, unabhängig von der verwendeten Windowsversion. Das Programm kann von der folgenden URL herunter geladen werden.

http://www.nirsoft.net/utils/application_crash_report.html

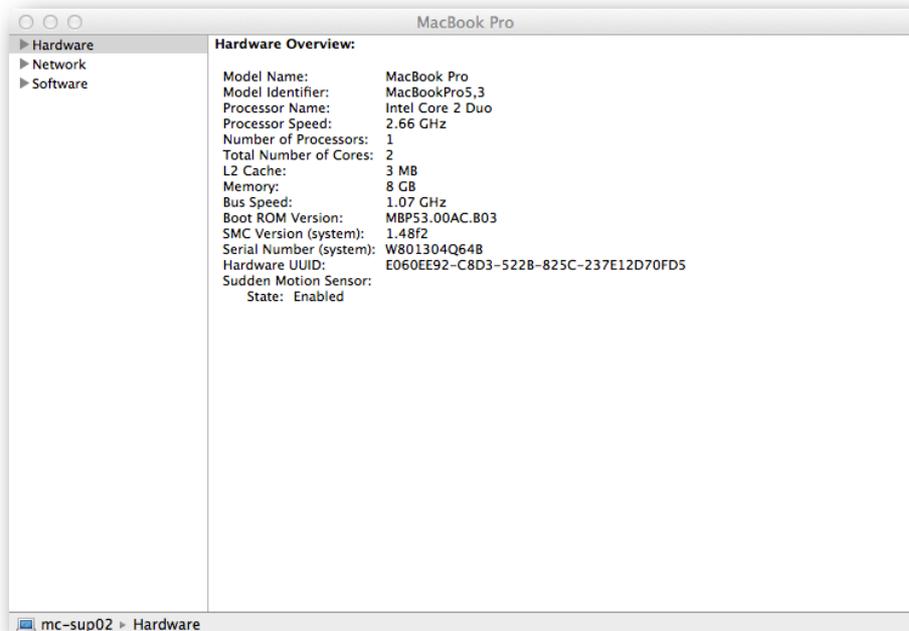
3.2. Mac

Systembericht

Um den Systemreport von einem Mac zu exportieren, klicken Sie auf das Apple-Symbol oben links auf dem Bildschirm und wählen Sie „Über diesen Mac“ aus. Sie sehen folgendes Dialogfenster:



Klicken Sie auf Systembericht und dann auf Ablage und Sichern, um den Bericht zu speichern.



Diagnosebericht

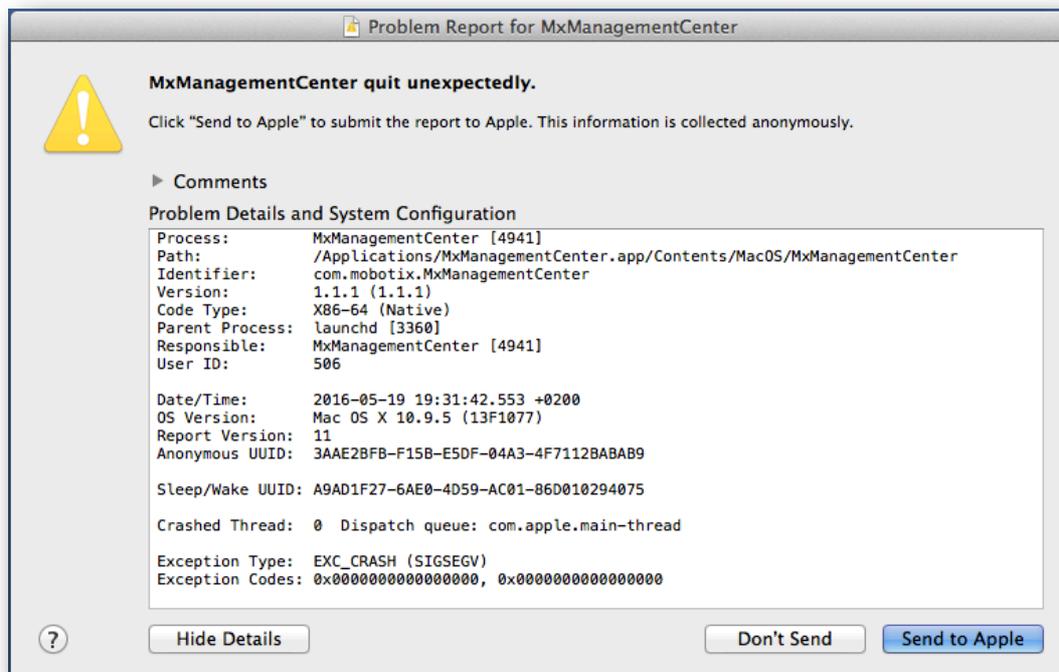
Sollte MxMC unerwartet beendet worden sein, erscheint ein „... wurde unerwartet beendet“-Dialog.



Klicken Sie den Report...button an und dann auf „Details zeigen“, um den Diagnosebericht zu erhalten.



Here it is best to highlight all and then copy and paste into your support request email.



Alternativ finden Sie diese Datei unter /Users/<username>/Library/Logs/DiagnosticReports

Die Datei hat folgendes Format: MxManagementCenter_yyyy-mm-dd-nnnnnnnn_macname.crash

4. Benötigte Informationen zu den Versuchen, den Fehler selbst zu beheben

4.1. Eine vollständige Fehlerbeschreibung

Auch wenn dies selbstverständlich erscheint, kommt es häufig vor, daß die Fehlerbeschreibung unzureichend ist. Geben Sie den Supporttechnikern bitte genügend Informationen an die Hand, damit dieser sich ein Bild des Problems machen kann.

4.2. Was haben Sie schon unternommen, um den Fehler selbst zu beheben und was war das Ergebnis dieser Versuche?

Dies ist daher wichtig, weil die Fehlerbehebungsversuche bzw. deren Ergebnisse den Supporttechniker häufig direkt zur Fehlerursache führen können; häufig ist eine Fehlkonfiguration oder ein Konfigurationskonflikt die Ursache. Genauere Informationen zu den unternommenen Schritten und deren Ergebnisse können den Supporttechniker auch dabei unterstützen, den Fehler nachzustellen.

4.3. Ein vollständiger Kamerareport

Dieser ist zweifelsohne das wichtigste Werkzeug, das der Supporttechniker nutzen kann, um die Fehlerursache zu finden und damit auch einen Weg, um den Fehler zu beheben. Der Kamerareport, der von der Kamera als .eml-Datei heruntergeladen werden kann, beinhaltet bis zu zwölf verschiedene Dateien. Dazu gehören u.a. von der Kamera aufgenommene Bilder, Systemmeldungen, die Kamerakonfiguration, die Reportdatei und verschiedene Logdateien. Die Reportdatei kann über das Webinterface der Kamera im Admin Menü unter „Supportdateien herunterladen“ heruntergeladen werden.

4.4. Systembeschreibung

Diese Information wird wohl am häufigsten vergessen. Viele Supportanfragen beschreiben das Problem und beinhalten eine Reportdatei, aber die restlichen Informationen zum System fehlen. Die Systembeschreibung sollte umfassen: die Anzahl der Kameras, die Netzwerk-Infrastruktur und die Art des Aufzeichnungsgeräts.