

Informe del Servicio de MxManagementCenter

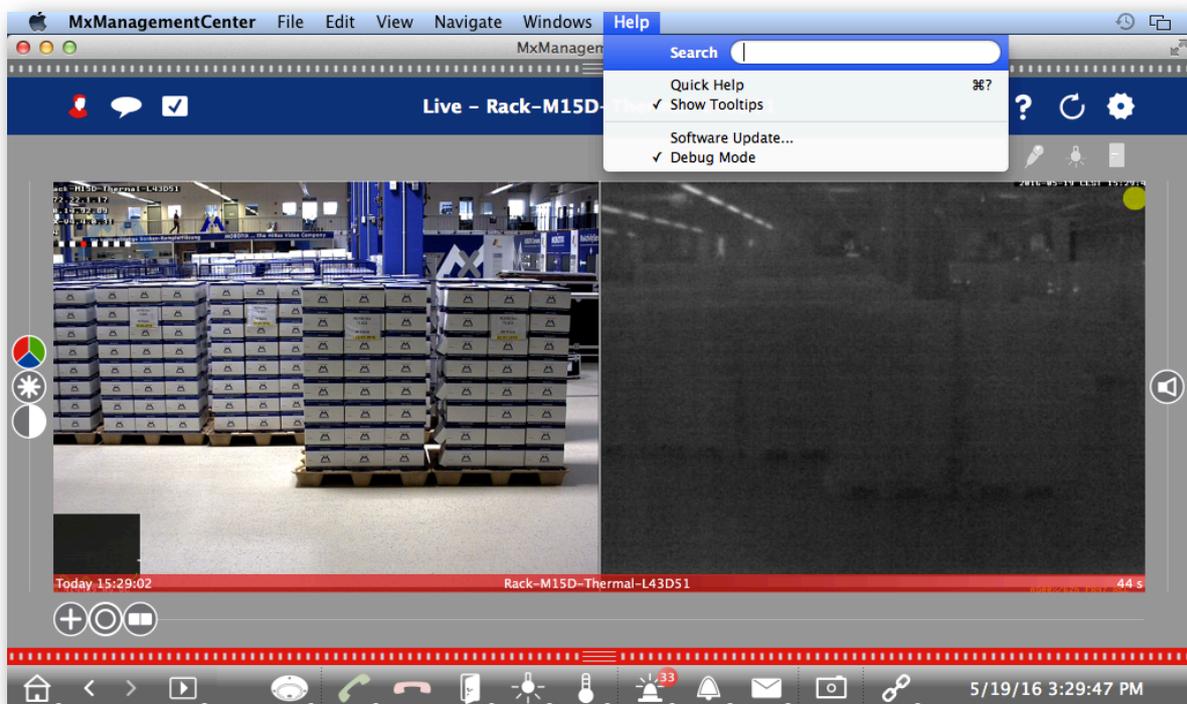
1. Introducción

En caso de problemas durante el uso de MxManagementCenter (MxMC) el Informe del Servicio de MxMC es una de los elementos de información más importantes que el Técnico del Soporte tendrá para analizar un problema. Además del informe de servicio, el Técnico de Soporte necesitará una descripción completa del problema, las especificaciones del ordenador, y cualquier informe de fallos del sistema o informes de diagnóstico disponibles, así como los pasos seguidos para intentar resolver el problema y cuál fue el resultado, un informe completo de la cámara y una descripción del sistema. Las secciones a continuación explican cómo obtener esta información.

2. Exportación del informe de Servicio

2.1. Modo Depuración

Tendrá que activar el modo de depuración para que MxMc comience a registrar la información que será exportada en los pasos siguientes. Para activar el modo de depuración, haga clic en > Ayuda y seleccione el Modo de Depuración, como se muestra a continuación. NOTA: Debe desactivar el modo de depuración una vez haya terminado de exportar el informe de servicio debido a que el archivo de registro seguirá creciendo y utilizará el espacio disponible en disco duro del equipo.

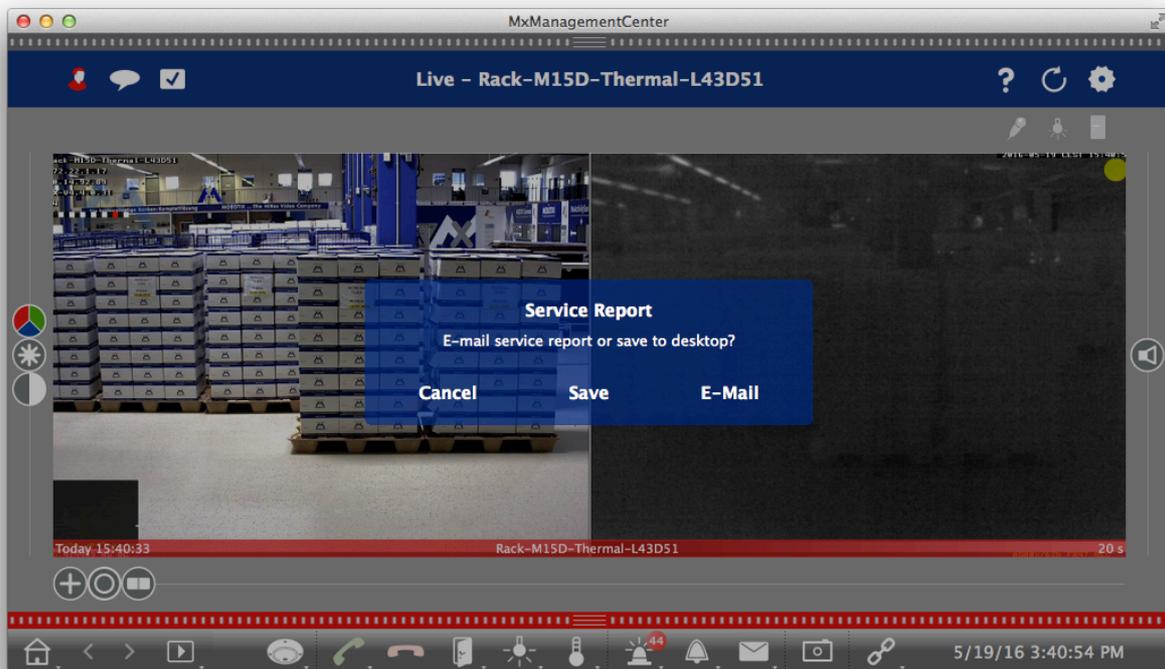


2.2. Reproducir el problema

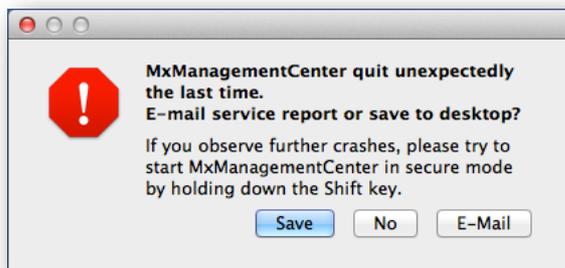
Una vez que el Modo de Depuración sea activado, reproduzca los pasos para replicar el problema de modo que estas acciones se añadan al archivo de registro.

2.3. Menú de Exportación

Una vez el problema se ha reproducido debe exportar el informe del Servicio. Esto se hace mediante la pulsación larga (unos cinco segundos) en el símbolo del engranaje en la esquina superior derecha de la ventana MxMC. Si no ve el símbolo del engranaje, puede que tenga que contraer la barra de Grupos/Cámaras de modo que sea visible. A continuación, obtendrá un menú que le permitirá guardar el informe de servicio al escritorio o enviarlo por correo electrónico. El informe debe contener tres archivos con la extensión .dmp. Por favor, guarde estos archivos y adjúntelos a su solicitud de soporte por correo electrónico, junto con el resto de información.



Si el programa se cierra verá un menú de exportación cuando se inicie el programa de nuevo que le indicará que el programa se cerró inesperadamente y que le permitirá guardar el informe de servicio o enviarlo por correo electrónico.



2.4. Iniciar en Modo Seguro

Si el problema es que MxMC se cierra durante el inicio tendrá que iniciarlo en modo seguro, que lanzará el programa sin cargar la configuración del proyecto. Para iniciar el programa en Modo Seguro mantenga presionada la tecla shift (⇧) al iniciar el programa. Si el programa se inicia correctamente en modo seguro puede activar el Modo de Depuración, cerrar el programa, iniciar el programa normalmente, reproducir el problema, y luego comenzar de nuevo en Modo Seguro para exportar el informe de servicio.

Nota: También es posible iniciar MxMC desde cero y borrar cualquier ajuste de configuración del proyecto manteniendo pulsada la tecla shift (⇧) + s + c + r e iniciar el programa. Si el programa se inicia con esta combinación de teclas la configuración se borrará de forma permanente.

3. Información del Sistema

Como se mencionó anteriormente, es importante proporcionar al Técnico de Soporte las especificaciones del ordenador y cualquier informe de fallo del sistema o informes de diagnóstico disponible del ordenador que ejecuta MxMC. En un PC con Windows lo mejor es utilizar las aplicaciones freeware sugeridas para recoger la información. En una sistema Macintosh las herramientas del sistema son suficientes para obtener la información necesaria.

3.1. Windows

PC Specifications

Speccy de Piriform es una herramienta útil para recopilar información detallada acerca de su PC. La información del sistema puede exportarse como un archivo .xml o .txt. El programa puede descargarse del siguiente enlace.

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

Crash Report

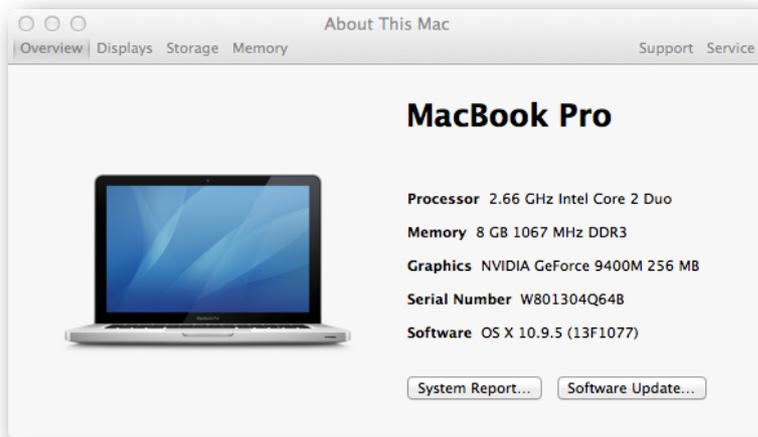
WinCrashReport es un programa gratuito de NirSoft que se utiliza para recopilar información sobre errores en las aplicaciones. Es especialmente interesante que WinCrashReport proporciona el mismo formato de informe independientemente de la versión de Windows que se utilice. El programa puede descargarse del siguiente enlace.

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

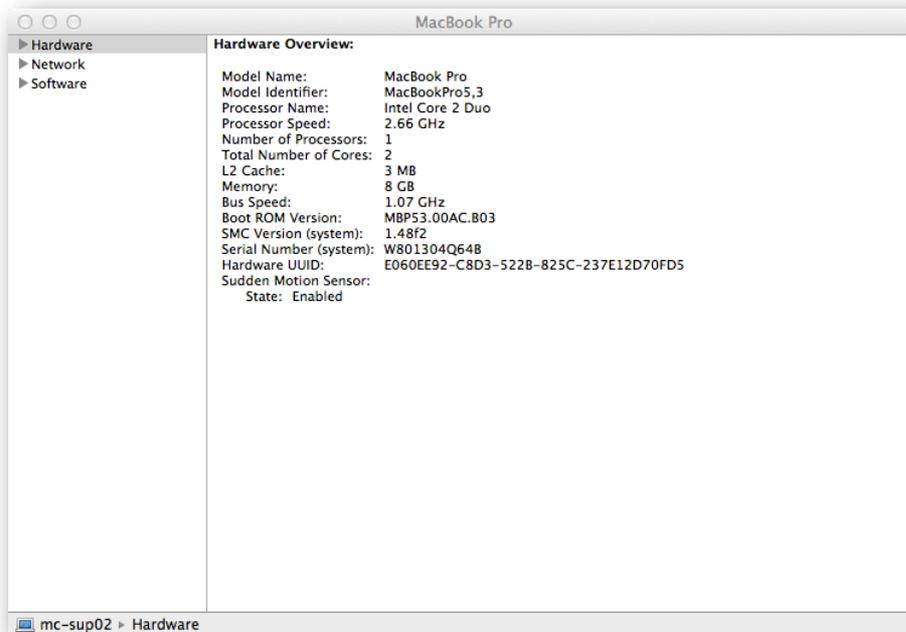
3.2. Mac

Informe del sistema

Para obtener el informe del sistema de un ordenador Macintosh, haga clic en la manzana en la esquina superior izquierda de la pantalla y seleccione Acerca de este Mac para obtener el Menú Acerca de este Mac.

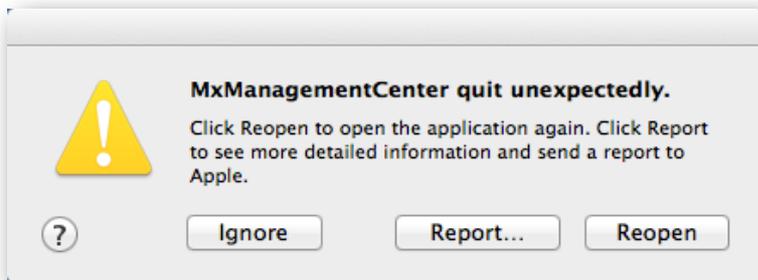


A continuación, cuando haga clic en Informe del sistema ... obtendrá el informe del sistema que puede guardar haciendo clic en Archivo y Guardar ...



Informe de Diagnóstico

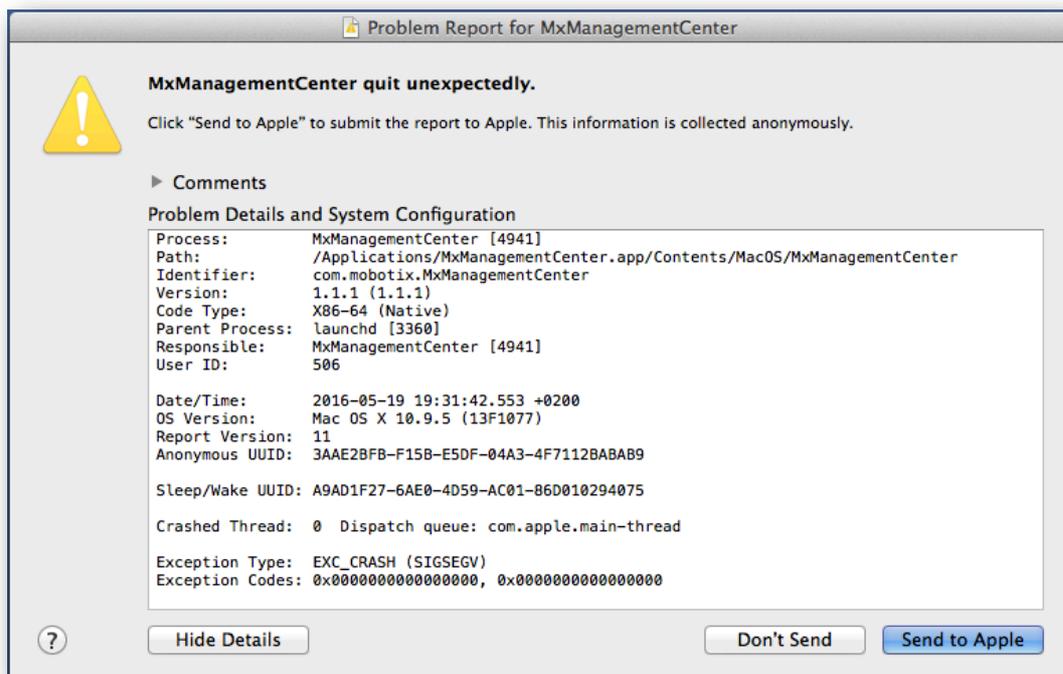
Si MxMC se ha cerrado el Mac OS debería mostrar un cuadro de diálogo indicando que la aplicación se ha cerrado de forma inesperada".



Al hacer clic en el botón Informe ...,haga clic en Mostrar detalles para obtener el Informe de Diagnóstico.



La mejor opción es seleccionar todo y luego copiar y pegar en su correo electrónico a soporte.



También puede encontrar este archivo en / Users/<username>/Library/Logs/DiagnosticReports

El nombre del archivo tiene este formato - MxManagementCenter_aaaa-mm-dd-nnnnnnnn_macname.crash

4. Información de las pruebas realizadas

4.1. Una descripción completa del problema

Aunque esto puede parecer obvio, es frecuente que la descripción del problema sea insuficiente. Por favor asegúrese de que proporciona suficientes detalles para que el Técnico de Soporte pueda entender cuál es el problema.

4.2. Qué pasos se han seguido para solucionar el problema y cuál fue el resultado

Esto es importante porque a menudo los resultados al tratar de solucionar un problema puede llevar al Técnico de Soporte directamente a la causa del problema, por lo general una configuración errónea o un conflicto en la configuración. Los detalles sobre los pasos seguidos y el resultado también pueden ayudar al Técnico de Soporte a replicar el problema cuando sea necesario.

4.3. Un informe completo de la cámara

Este es, sin duda, la herramienta más importante que el Técnico de Soporte tiene para averiguar cuál es el problema y cómo corregirlo. El informe de la cámara, que se exporta desde la cámara como un archivo .eml, incluye hasta doce archivos diferentes. Se incluyen imágenes generadas por la cámara, los mensajes del sistema, la configuración de la cámara, el archivo de informe, y varios registros. El archivo de informe se puede exportar desde la interfaz del navegador en Admin> Download Support Information

4.4. Descripción del Sistema

Esta es probablemente la información que debe ser solicitada con más frecuencia. Muchas de las solicitudes de soporte describen el problema e incluyen un archivo de informe, pero falta la información sobre el resto del sistema. La descripción del sistema debería incluir: el número de cámaras, la infraestructura de red y el tipo de dispositivo de almacenamiento.