



## Support Troubleshooting Informationen

### 1. Übersicht

Erfahrungsgemäß kommt es zu unnötigen Verzögerungen beim Abwickeln von Support-Fällen aufgrund von unzureichenden Informationen innerhalb der Anfrage. Es sind eigentlich nur wenige wichtige Informationen nötig, um alle Anfragen bezüglich MOBOTIX Kameras zu erfassen. In vielen Support-Angelegenheiten wird Zeit darauf verwendet, diese Informationen zu erfragen. Um diese vermeidbaren Verzögerungen zu umgehen, ist es am besten alle Informationen betreffend der Anfrage direkt mitzusenden. Im Folgenden sind die fünf wichtigsten Informationen aufgelistet, die das Support-Team benötigt um die meisten Anfragen zu klären.

### 2. Die wichtigsten Informationen

#### 2.1. Eine komplette Beschreibung des Problems

Obwohl dies eigentlich offensichtlich ist, passiert es hin und wieder, dass die Problembeschreibung unzureichend ist. Bitte stellen Sie sicher, dass genug Informationen vorhanden sind damit der Support-Techniker das Problem genau erfassen kann.

#### 2.2. Welche Schritte zur Fehlerbehebung wurden schon durchgeführt und mit welchem Ergebnis?

Ein wichtiger Punkt, denn oft führen die Versuche das Problem zu lösen den Support-Techniker direkt zur Ursache des Problems -> normalerweise eine Falsch-Konfiguration oder ein Konflikt innerhalb der Einstellungen. Details bezüglich der bereits ausgeführten Schritte und deren Ergebnis helfen dem Techniker auch bei Bedarf das Problem nachzustellen.

#### 2.3. Ein kompletter Kamera-Bericht

Der Kamera-Bericht ist zweifellos das wichtigste Hilfsmittel, dass der Support-Techniker zur Verfügung hat, um den Fehler zu lokalisieren und zu beheben. Der Kamera-Bericht, welcher direkt aus der Kamera als .eml Datei geladen wird, beinhaltet bis zu zwölf unterschiedliche Dateien. Beispielsweise sind Bilder der Kamera beinhaltet, Systemmeldungen, die Kamera-Konfiguration, der „Report“ und verschiedene Log-Dateien. Der Kamera-Bericht kann über den Browser im Admin-Menü der Kamera heruntergeladen werden: Admin-Menü -> Support-Informationen herunterladen bzw. unter der ULR <http://IP-der-Kamera/admin/report.dmp>.

#### 2.4. Eine Beschreibung des verwendeten Systems

Diese Information muss in den meisten Fällen erst erfragt werden. Viele Support-Anfragen beschreiben das Problem und beinhalten einen Kamera-Bericht, aber Informationen über das restliche System fehlen. Die Systembeschreibung sollte beinhalten: die Anzahl der Kameras, die Netzwerkinfrastruktur, die Art des Speichergeräts, ggf. verwendete VMS Software, und die Spezifikation des überwachenden PCs.

#### 2.5. Zusätzliche relevante Informationen

Dies umfasst alle zusätzlichen Informationen, die nützlich sein könnten, um zu einer Lösung des Problems zu kommen. Wenn Mobotix Software verwendet wird, könnte die Konfigurationsdatei und möglicherweise deren Fehlerprotokoll nützlich sein. Bei physikalischen Hardware-Problemen ist es oft sinnvoll Fotos von der Anlage/der Installation zu senden.

### 3. Zusammenfassung

Eine vollständige und detaillierte Zusendung von Informationen zusammen mit der Original Support-Anfrage vermeidet unnötige Verzögerungen.

Subject to change without notice. MOBOTIX does not assume any liability for technical or editorial errors or omissions contained herein.  
All rights reserved