



DetECCIÓN DE ERRORES POR SOPORTE

1. Introducción

La experiencia nos demuestra que a menudo se producen retrasos innecesarios en las consultas a soporte debido a que no se proporciona la información suficiente durante la consulta. Sólo son necesarias unas cuantas informaciones para detectar cualquier problema relacionado con cámaras MOBOTIX. En muchos casos de soporte hay cierta cantidad de tiempo que se pierde solicitando dicha información. Para evitar estos retardos innecesarios, es mejor enviar toda la información relacionada con el caso al mismo tiempo que se realiza la petición de soporte. A continuación indicamos los elementos que habitualmente son necesarios.

2. La información más solicitada

2.1. Una completa descripción del problema

A pesar de parecer evidente, frecuentemente sucede que la descripción del problema es insuficiente. Por favor asegúrese de proporcionar el máximo detalle al Técnico de Soporte para que éste pueda entender cual es el problema.

2.2. Qué pasos se han seguido para detectar los errores y cuál ha sido el resultado

Esto es importante ya que a menudo los resultados de intentar resolver un problema pueden llevar al Técnico de Soporte directamente a la causa del problema, generalmente una configuración errónea o un conflicto durante la configuración. Detalles sobre los pasos realizados y su resultado pueden ayudar al Técnico de Soporte a replicar el caso cuando sea necesario.

2.3. Un fichero de informe completo de la cámara

Ésta es sin duda la herramienta más útil que el Técnico de Soporte tiene para identificar cual podría ser el problema y como corregirlo. El informe de la cámara, que es exportado por la cámara como un fichero .eml, incluye hasta 12 ficheros distintos. Hay imágenes producidas por la cámara, mensajes de sistema, configuración de la cámara, el fichero del informe, además de varios logs. El fichero de informe puede exportarse desde la interfaz web de las cámaras en >Admin>Download Support Information respectivamente de <http://IP-delacámara/admin/report.dmp>.

2.4. Una descripción del sistema

Esta es probablemente la información que más a menudo tenemos que solicitar. Muchas consultas al soporte describen el problema e incluyen un fichero de informe de la cámara pero la información sobre el resto del sistema no está incluida. La descripción del sistema debería incluir: el número de cámaras, la infraestructura de red, el tipo de sistema de almacenamiento, el software VMS empleado y la especificación del ordenador PC de reproducción.

2.5. Información adicional pertinente

Esto incluye cualquier información que pudiera ser útil para pensar cual puede ser el problema y encontrar una solución. Si se usa cualquier aplicación de MOBOTIX como reproductor, el fichero de configuración y probablemente el fichero log de errores podría ser útil. Para problemas relacionados con el hardware serán útiles fotos de la instalación por ejemplo.

3. Conclusión

Una completa y detallada información, enviada conjuntamente con la solicitud de soporte ayudará a prevenir retardos innecesarios.