



Diagnostiquer un problème

1. Preface

L'expérience montre que bien souvent les délais induits lors du traitement d'une demande à notre support sont dues tout simplement au manque d'informations fournies lors de la première soumission du problème. Il est très intéressant de noter qu'il n'y a besoin que de quelques informations particulières pour pouvoir diagnostiquer rapidement un problème avec MOBOTIX. Les informations nécessaires sont listées ci-dessous afin de nous permettre de vous aider au mieux.

1.1. Une description complète du problème

Même si cela peut sembler évident, il s'avère que dans la grande majorité des cas, la description du problème est insuffisante. Veuillez, s'il vous plaît, vous assurer de fournir, dès votre premier contact, une description détaillée au support MOBOTIX afin que nous puissions cerner le problème dès le début.

1.2. Quelles étapes et quels tests avez-vous fait et quels en ont été les résultats

Ceci est très important car bien souvent les étapes et les tests que vous avez réalisés avant même de prendre contact avec nous, nous aident rapidement à cerner la raison du problème et à vous proposer, si possible, une solution ou à reproduire le problème. Le plus souvent, une configuration inadaptée est source du problème.

1.3. Le fichier système complet de la caméra

Ceci est sans aucun doute l'outil le plus important pour l'ingénieur support qui doit identifier le problème et lui trouver une solution. Le fichier système, qui est exporté de la caméra, vient sous l'extension .eml et il regroupe 12 fichiers différents à lui tout seul. On y trouve des fichiers image, des messages du système, la configuration de la caméra, le rapport DMP de la caméra ainsi que d'autres fichiers log. Le fichier système peut être récupéré en se connectant sur la caméra via n'importe quel navigateur sous Admin menu > Download Support Information ou via <http://IP> de la caméra/admin/report.dmp.

1.4. Une description générale de l'installation

Ceci est probablement de loin l'information que le support MOBOTIX est amené à demander le plus souvent. Plusieurs demandes support viennent déjà accompagnées d'une description détaillée du problème (1.1 et 1.2) et du fichier système (1.3) mais aucune description n'est fournie sur le reste de l'installation. La description de l'installation doit inclure : le nombre de caméras, l'infrastructure réseau, le type de cible de stockage, le logiciel de visualisation utilisé et les spécifications de la machine utilisée par ce même logiciel.

1.5. Information supplémentaire pertinente

Ceci se réfère à toutes les informations susceptibles d'être utiles à cerner le problème et permettre d'arriver à une solution rapidement. Si un des logiciels MOBOTIX est utilisé, leurs fichiers de configuration et dans certains cas leur fichier log d'erreur peuvent nous être d'une aide précieuse. Pour des problèmes purement matériels (de type hardware), des photos de l'installation, par exemple, sont également bien souvent une source précieuse d'information.

2. Conclusion

Plus la description sera complète et précise, lors du premier contact avec le support MOBOTIX, et plus le temps de traitement s'en verra raccourci.