



Informazioni per il Supporto

1. Abstract

Spesso si verificano inutili ritardi dovuti alla carenza di informazioni fornite al supporto durante la gestione dei ticket per la risoluzione di problemi. Vi sono solo alcune informazioni fondamentali utili alla diagnosi dei problemi riguardanti le telecamere MOBOTIX. In numerosi casi il tempo dedicato alla richiesta di informazioni supera quello richiesto per l'effettiva risoluzione del problema. Per evitare questi inutili ritardi è vivamente consigliato inviare tutte le informazioni pertinenti al problema insieme alla richiesta di supporto. Di seguito una lista con le cinque informazioni che il supporto richiede in anticipo per risolvere la maggior parte dei casi.

2. Le informazioni più importanti

2.1. Descrizione completa del problema

Benché ciò possa sembrare ovvio, capita spesso che la descrizione del problema sia insufficiente. Assicurati che vi siano tutti i dettagli utili in modo che il tecnico del supporto possa capire in modo preciso qual è il problema in questione.

2.2. Tentativi di risoluzione e risultato prodotto

Ciò è importante perché spesso il risultato che si ottiene tentando di risolvere un problema può indicare al tecnico del supporto la causa del problema come per esempio una configurazione errata o un conflitto a livello di configurazione. Eventuali dettagli circa i passaggi effettuati e il risultato prodotto possono assistere il tecnico del supporto nella riproduzione del problema in locale.

2.3. Report file della telecamera

Questo è indubbiamente lo strumento più importante a disposizione del tecnico del supporto per la diagnosi del problema e per la sua risoluzione. Il file di report, che viene esportato dalla telecamera in formato .eml, contiene fino a dodici file diversi. Vi sono immagini della telecamera, messaggi di sistema, la configurazione della telecamera e tutti i file di log. Il file di report può essere esportato direttamente tramite l'interfaccia Web della telecamera alla pagina Admin >> Download Support Information o tramite <http://indirizzo IP/admin/report.dmp>..

2.4. Descrizione del sistema

Questa è l'informazione che deve essere richiesta più frequentemente in quanto spesso tralasciata. Molte richieste di supporto includono la descrizione del problema e il file di report ma non forniscono alcuna informazione sul resto del sistema. La descrizione del sistema dovrebbe contenere: il numero di telecamere, l'infrastruttura di rete, il tipo di dispositivo di registrazione, software di gestione utilizzato e le specifiche del computer sul quale gira il software.

2.5. Informazioni aggiuntive pertinenti

Questo include qualsiasi informazione aggiuntiva che può essere utile alla diagnosi del problema. Se viene impiegato qualche software MOBOTIX, il file di configurazione e il log degli errori possono essere utili. Per problemi a livello hardware può essere utile fornire le foto dell'installazione.

3. Conclusione

Informazioni complete e dettagliate inviate insieme alla richiesta di supporto permettono di ridurre notevolmente i tempi di risoluzione dei problemi.

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