



Необходимая информация для тех поддержки

1. Резюме

Практика показала, что часто недостаточное предоставление информации от клиентов сопутствует с ненужной задержкой обработки запросов. Для выяснения проблемы с камерами Mobotix требуется всего лишь не много информации. К сожалению большая часть потерянного времени уходит на коммуникацию для получения этой информации. Во избежание таких задержек обратите внимание на ниже представленный список важных вопросов.

2. Перечень важных вопросов

2.1. Полное описание проблемы

Хотя это очевидно, но часто описание проблемы недостаточно. Пожалуйста убедитесь, что предоставленные детали помогут понять, какова проблема. Например - исходящая ситуация, изменения системы, проблема, снимок экрана с пояснением.

2.1.1. Что было предпринято для решения проблемы и каковы были результаты

Этот вопрос важен тем, что в большинство случаев результаты попытки решения проблемы приводят непосредственно к причине проблемы, например неверная конфигурация или конфликт в конфигурации. Также описание проведенных шагов для решения проблемы могут помочь работникам тех поддержки воспроизвести ситуацию, сравнить с лабораторной системой и сузить число возможных ошибок.

2.2. Полный репортот камеры

Репорт камеры несомненно самый важный инструмент, который позволяют работникам технической поддержки выяснить, какова проблема и как её удалить. Репорт представляет собой *.eml файл, который можно экспортировать в меню камеры. Он включает в себя до двенадцати различных файлов. К примеру в репорт включены живая картина, системные сообщения, конфигурация камеры и так далее. Файл репорта можно экспортировать через веб интерфейс камеры - admin menu > download support information или по ссылке <http://Camera-IP/admin/report.dmp>.

2.3. Описание системы

Это информация запрашивается чаще всего. Большинство запросов описывают проблему и включают репорт файл, но информация об остальной части системы отсутствует. Под системным описанием подразумевается: число камер, инфраструктура сети, тип хранилища, используемое программное обеспечение для просмотра живой картины и записи камер (VMS) и спецификация станционного компьютера на котором установлено программное обеспечение.

2.4. Дополнительная информация

Эта любая дополнительная информацию, которая могла бы быть полезной в выяснении и решении проблемы. Если для видео администрации используется программное обеспечение MOBOTIX, то файлы конфигурации и репорты могут помочь. Для проблем саппаратурой (железом) связанных с камерами понадобятся фотографии устройства и монтажа.

3. Заключение

Полная и подробная информация, посланная с оригинальным запросом о тех поддержке, предотвратит ненужную задержку обработки запроса.