

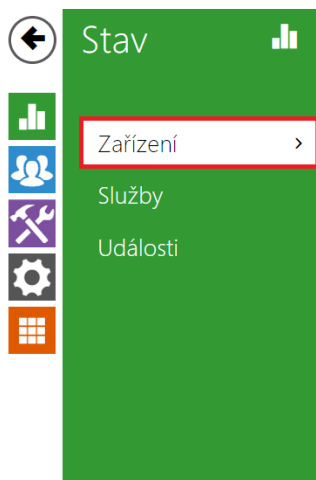
Jak správně reportovat technický problém s 2N® Indoor Talk

Vážení partneři,

pokud jste narazili na problém se zařízením 2N® Indoor Talk, pošlete nám prosím dotaz přes <https://support.2n.cz/>. Nemáte-li přiděleny přihlašovací údaje, kontaktujte svého obchodníka nebo založte ticket skrze tento formulář - [zde](#). Pro urychlení řešení problému prosím přiložte následující informace:

1. Popište prosím detailně vzniklou situaci.
 - a. Připojte také popis síťové topologie, nastavení NATu, použité IP adresy, atd.
 - b. Pokud se jedná o závadu, která se projevuje na pohled např. blikání LED, špatný zvuk, prosím pořídte fotky a případně nahrajte (třeba na telefon) toto chování a zašlete nám ho. Můžete ho zaslat v příloze e-mailu do ticketu nebo nahrát např. přes [WeTransfer](#), [Dropbox](#) či [Google Drive](#) a zaslat nám odkaz ke stažení.
2. Sériové číslo a aktuální verze FW zařízení 2N® Indoor Talk.
Velmi doporučujeme používat aktuální verzi firmware dostupnou na stránkách 2N - [zde](#)

2N Indoor Talk CZ | EN | DE | FR | IT | ES | RU [Odhlásit](#)



Informace o zařízení ▾

Název produktu **2N Indoor Talk**

Verze hardware **2323v2**

Sériové číslo **52-2275-0182**

Verze firmware **2.28.0.37.5**

Minimální verze firmware **2.24.1.33.12**

Verze bootloaderu **1.0.0.0.4**

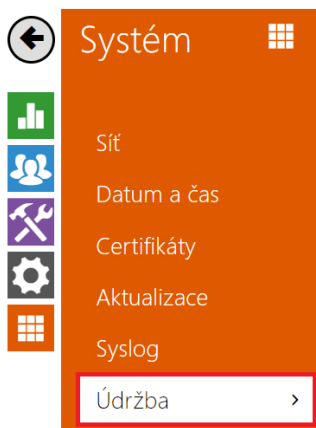
Doba provozu **1d 12h 41m 33s**

Instalován certifikát z výroby **Ne**

[Lokalizovat zařízení](#)

3. Zašlete nám zálohu aktuální konfigurace zařízení.

2N Indoor Talk CZ | EN | DE | FR | IT | ES | RU [Odhlásit](#)



Konfigurace ▾

Nahrát konfigurační soubor do zařízení [Obnovit konfiguraci](#)

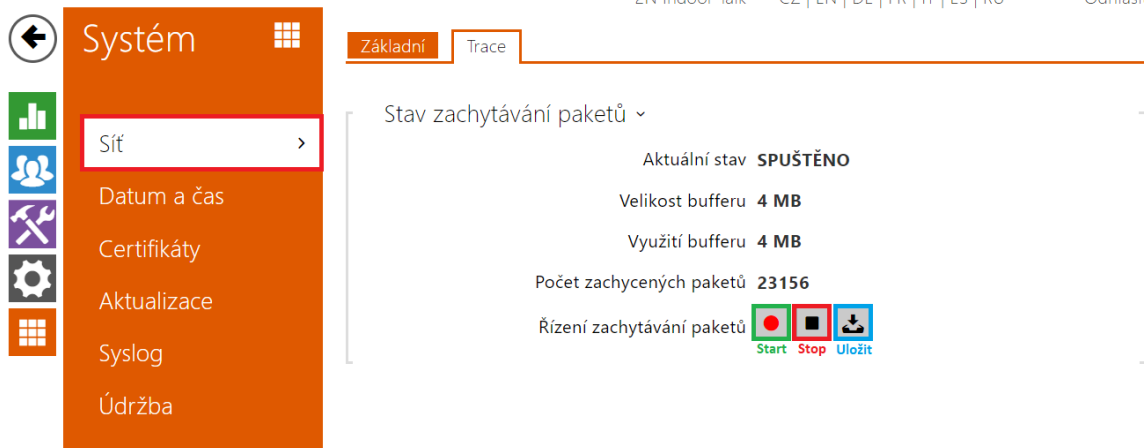
Stáhnout konfigurační soubor ze zařízení [Zálohovat konfiguraci](#)

Obnovit tovární nastavení zařízení [Výchozí nastavení](#)

System ▾

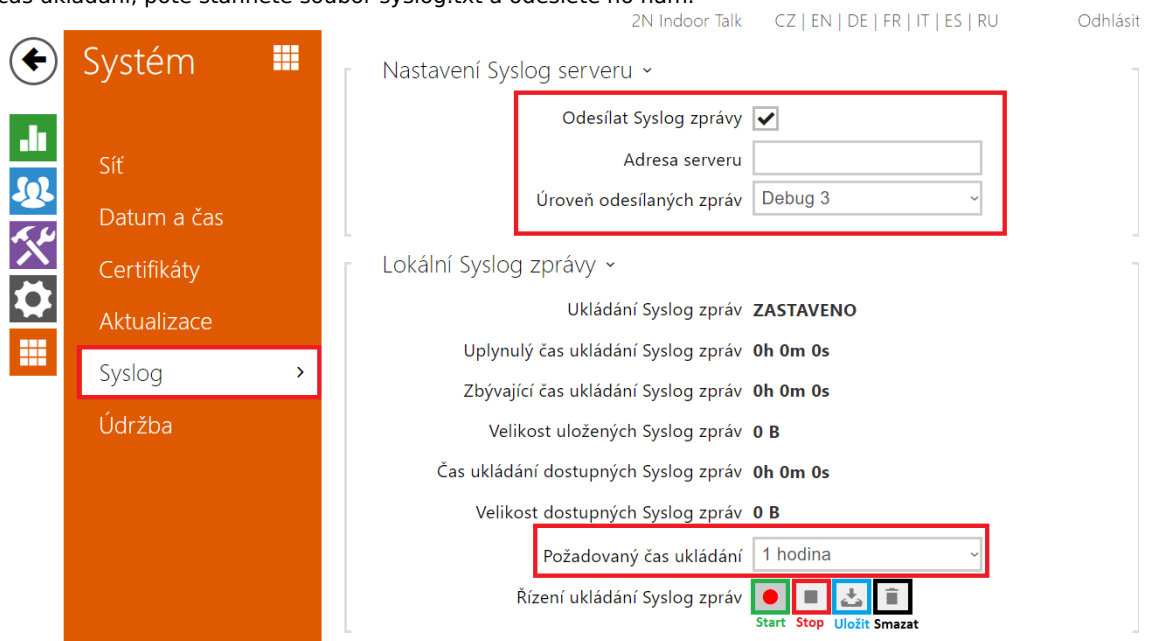
Statistika využití ▾

4. Zachyťte trace z 2N® Indoor Talku.
Zde nejdříve aktivujte zachytávání tlačítkem "Start", provedte testovací hovor, deaktivujte zachytávání tlačítkem "Stop" a stáhněte výsledný soubor hiptrace.pcap. Protože buffer pro trace je omezený, je vždy nutné zapnout hned před tím, než uděláte testovací hovor!



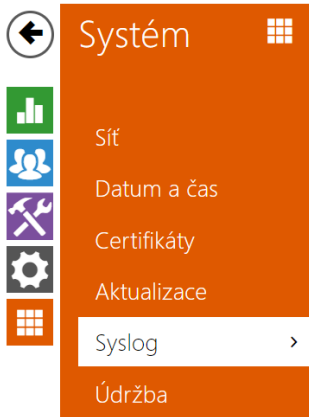
5. Zachyťte interní Syslog 2N® Indoor Talku.

Pokud Vás 2N Technická podpora požádá o Syslog, tak většinou žádají nastavení, které je v obrázku níže. Na rozdíl od trace Syslog nemá limitovaný buffer velikostí ale časem. Nastavte Požadovaný čas ukládání a Úroveň odesílaných zpráv dle požadavků 2N Technické podpory. Po nastavení zmáčkněte "Start" a Syslog se automaticky ukončí po čase, který jste nastavili v Požadovaný čas ukládání, poté stáhněte soubor syslog.txt a odešlete ho nám.



Zachyťte externí Syslog 2N® Indoor Talku

Externí syslog se často používá v případech, kdy se potíže projevují např. hned po restartu zařízení. Prosim zvolte Úroveň odesílaných zpráv dle požadavků 2N Technické podpory. Pro tento postup budete potřebovat Syslog Server, na který se budou odesílat zprávy ze zařízení. Nastavte IP adresu serveru v našem případě používáme adresu 192.168.1.15 - IP adresa PC na kterém je spuštěn SyslogWatcher



Nastavení Syslog serveru >

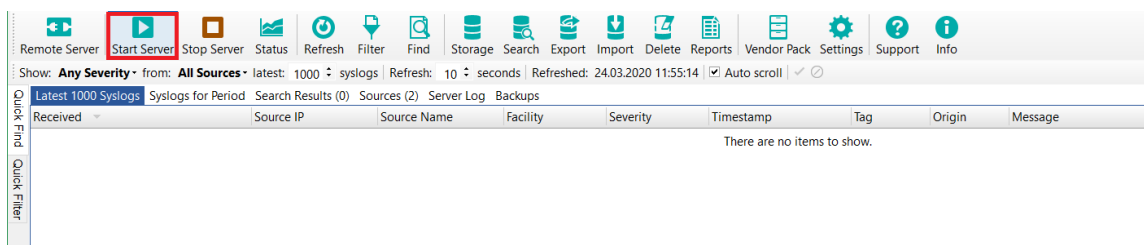
 Odesílat Syslog zprávy

Adresa serveru 192.168.1.15

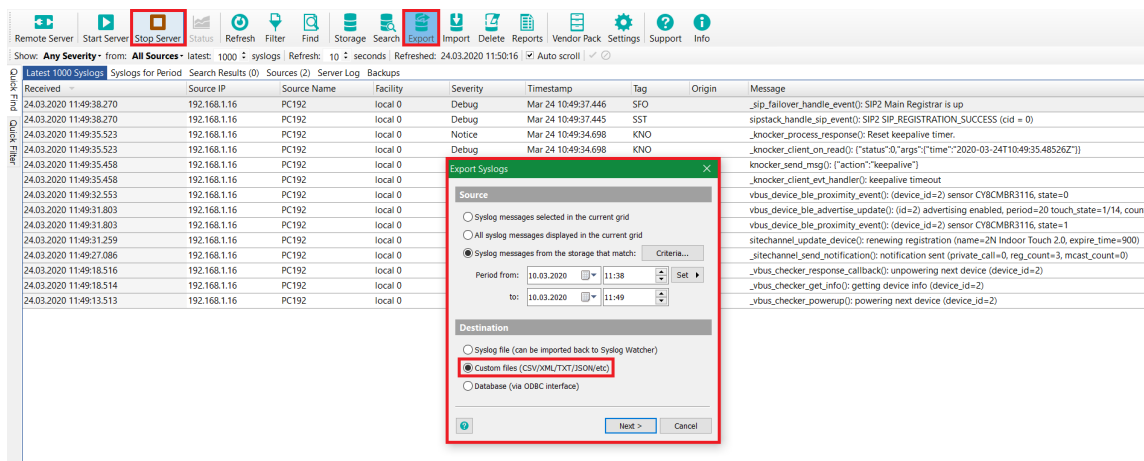
Úroveň odesílaných zpráv Debug 3

Lokální Syslog zprávy >

V našem případě používáme program SyslogWatcher - ke stažení [zde](#)
 Spusťte server - potvrďte pár vteřin než uvidíte první zprávy



Stop server - stiskněte poté, co jste skončili se záznamem
 Export - stiskněte pro export Syslog zpráv do souboru
 Export Settings - Vyberte čas od/do dle toho, co Vám řekla 2N Technická podpora (1h, 24h atd.)
 Custom files (CSV/XML/TXT/JSON/etc) - typ souboru



Export folder - vyberte cestu pro uložení souboru
 Filename - název souboru (v základu je přednastaveno datum zachycení Syslogu) -> uložte soubor s příponou .txt

Export to Text Files

Destination

Export folder: C:\Users\username\Documents\SyslogWatcher ... Explore Folder

Subfolder: \ Tag ▶

Filename: \ \$yyy-\$M-\$d.txt Tag ▶

Create a new file when the size is more than (KBytes): 10240

Processing Options

Trim syslog messages to maximum: 2048 characters

Preprocess messages for export to: CSV File ▼

Line ending: CR+LF ▼ Encoding: UTF-16 ▼

Export File Template

File header: Lines: 0

Message conversion template: %DATE_SHORT% %TIME_SHORT%,%SEVERITY%,%SOURCE_IP%,%f Tag ▶
Lines: 1

File footer: Lines: 0

Export Cancel

Děkujeme!