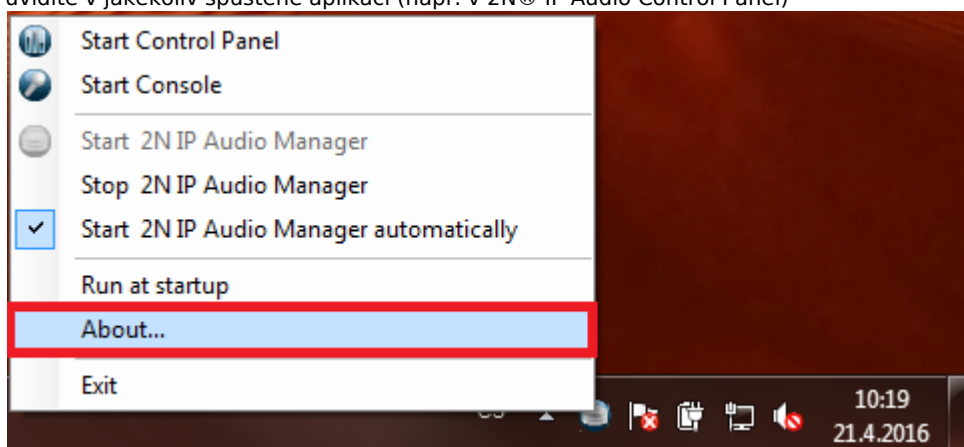


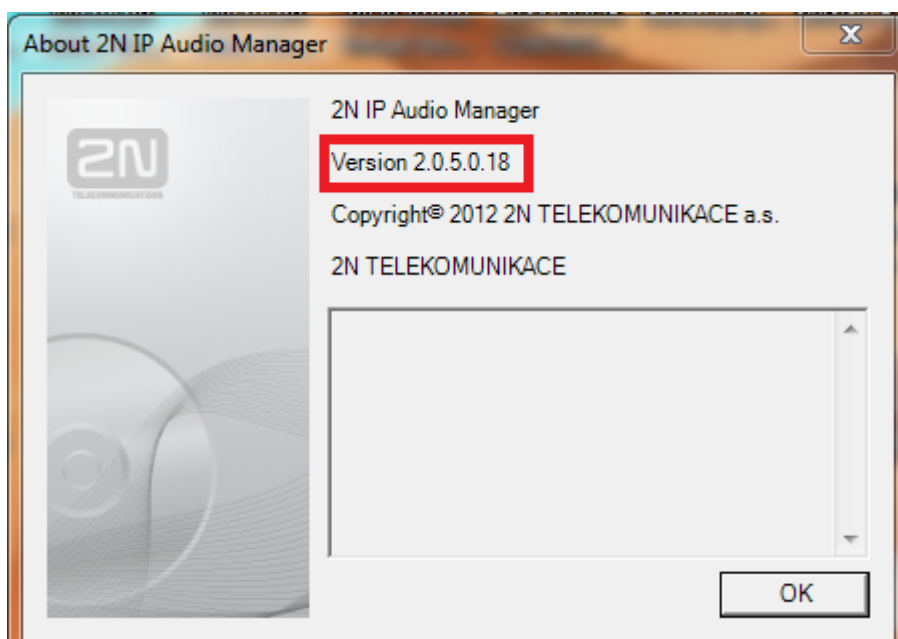
Jak správně reportovat technickou potíž pro 2N® IP Audio produkt

Vážení zákazníci,

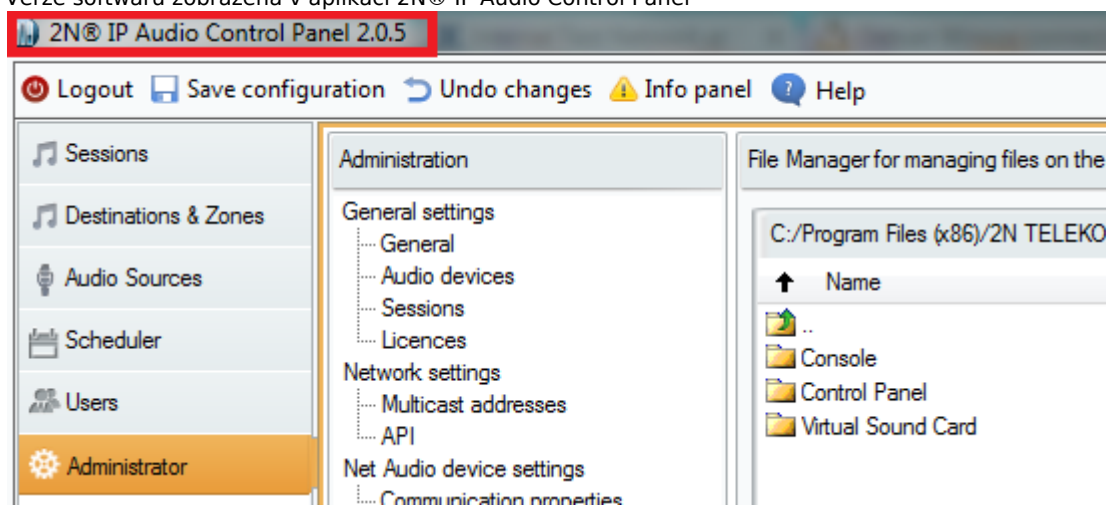
V případě, že jste narazili na nějaký technický problém se zařízením, prosím zašlete nám popis tohoto problému přes webové stránky <https://support.2n.cz/>. Pokud nemáte potřebné přihlašovací údaje, kontaktujte svého obchodního zástupce. Vámi reportovaný problém by měl obsahovat následující informace:

- Co možná nejpodrobnější popis tohoto problému, na jehož základě budeme schopni nasimulovat stejné chování u nás ve 2N.
 - Níže zmíněné údaje:
 - a. Informaci o verzi softwaru, kterou používáte pro konfiguraci zařízení 2N® Net Audio Decoder
 - b. Konfigurační databázi
 - c. Trace (odchycený síťový provoz) z aplikace Control panel
 - d. V případě, že máte problém se zařízením 2N® Net Audio Decoder a jeho připojením k 2N® IP Audio Manager, potom nám zašlete i Wireshark trace z obou těchto zařízení (jeden trace bude ze samotného zařízení 2N® Net Audio Decoder a druhý bude ze strany 2N® IP Audio Manager). Pokud budete dělat Wireshark trace na straně samotného zařízení 2N® Net Audio Decoder, budete muset použít HUB nebo případně switch s podporou tzv. „port mirroringu“, abyste byli schopni odchytat správný síťový provoz.
1. Informace o verzi softwaru - tyto informace můžete zjistit pomocí 2N® IP Audio Tray Icon, případně je uvidíte v jakékoliv spuštěné aplikaci (např. v 2N® IP Audio Control Panel)

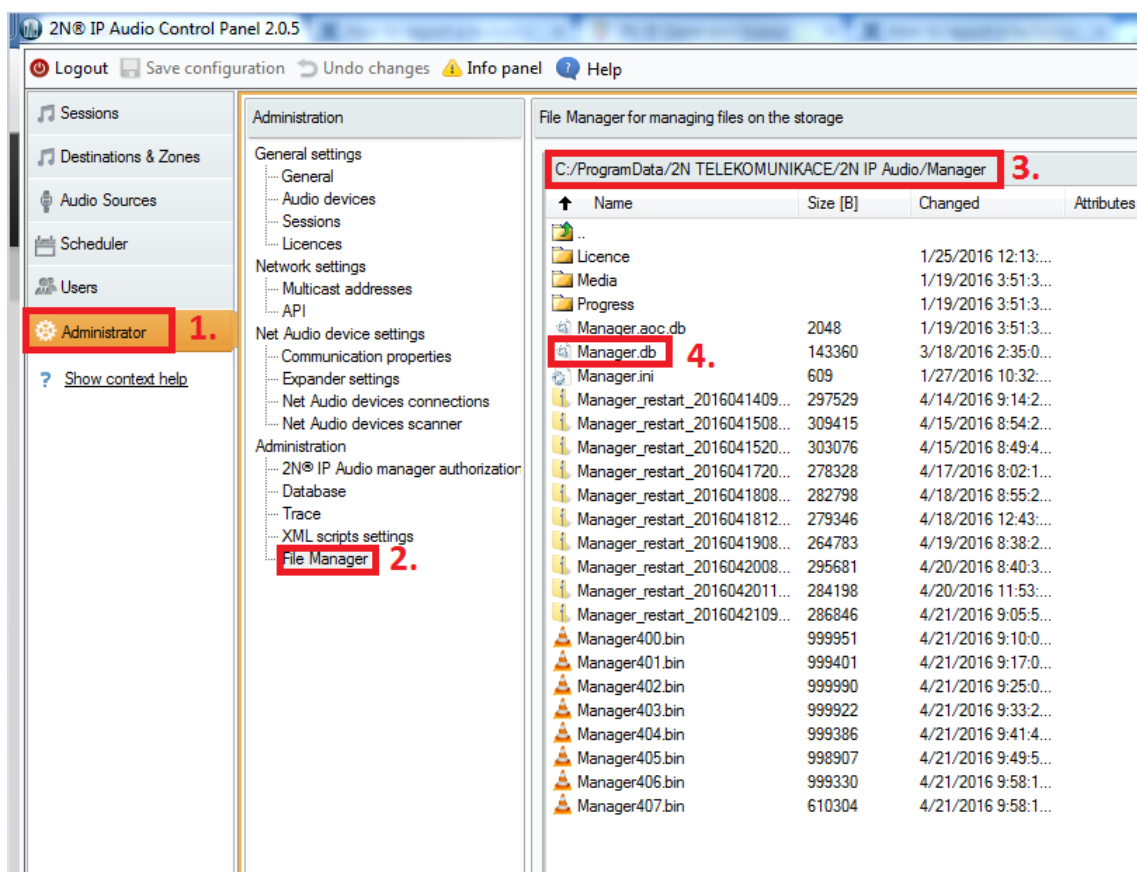




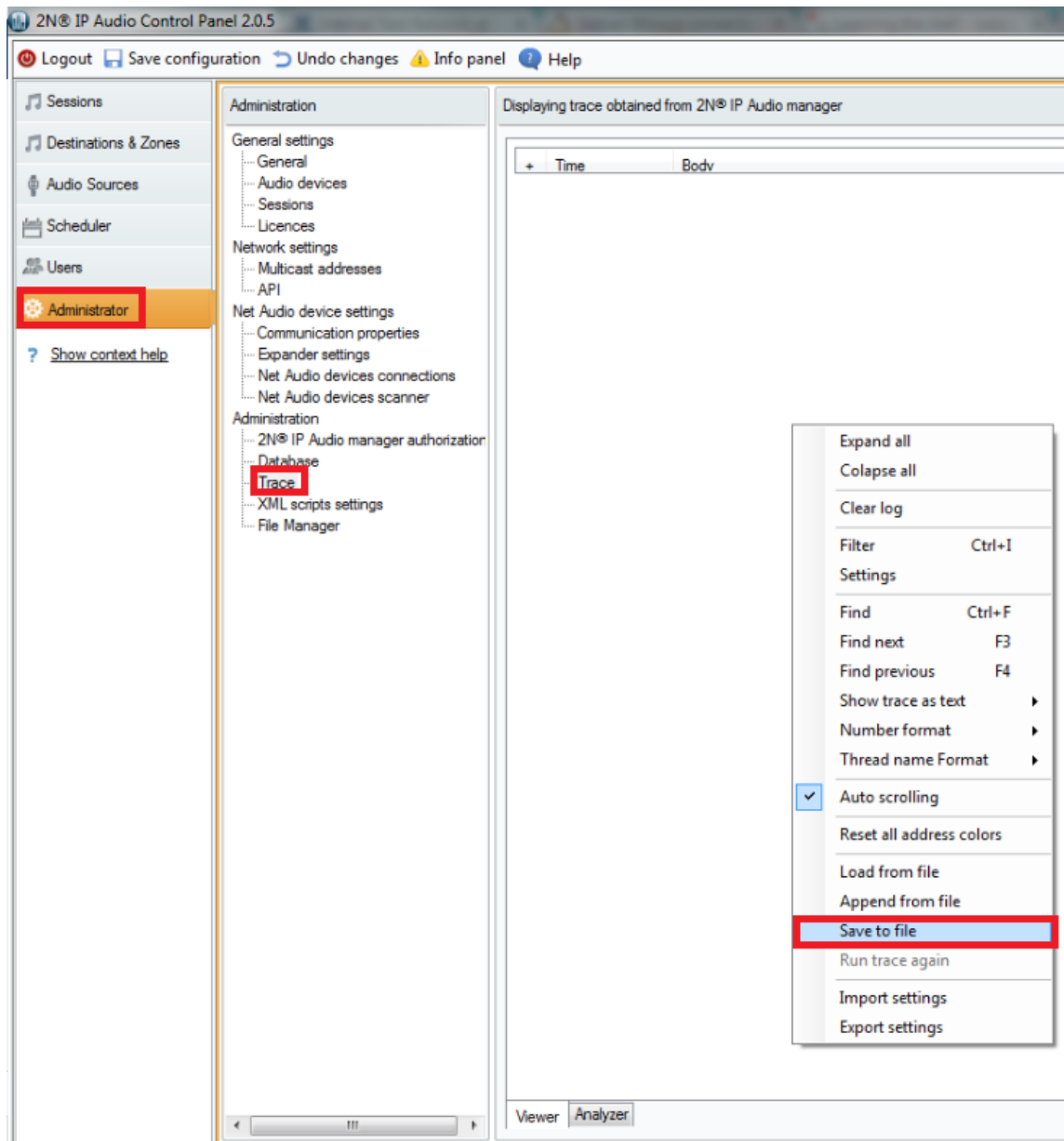
2. Verze softwaru zobrazená v aplikaci 2N® IP Audio Control Panel



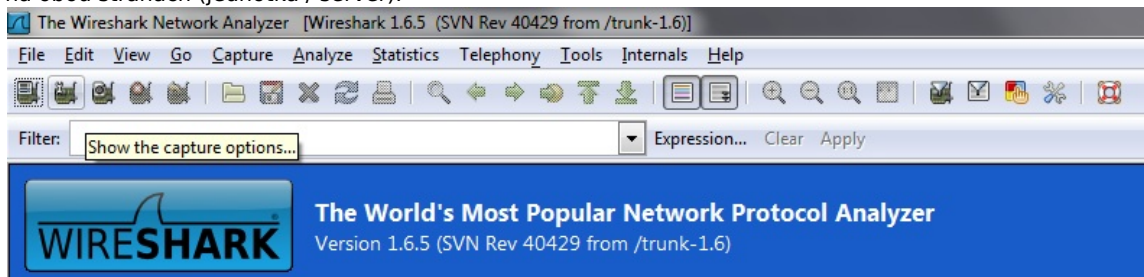
3. Konfigurační databáze - běžte do menu Administrace / Souborový manažer / a dále vyberte cestu k databázovému souboru tak, jak je to znázorněno v kroku 3 na následujícím obrázku. Poté klikněte pravým tlačítkem myši na soubor s názvem Manager.db a vyberte možnost Exportovat soubor.



4. Trace pomocí aplikace 2N® IP Audio Control Panel - přejděte do menu Administrace / Trace a klikněte pravým tlačítkem myši do oblasti znázorněné na následujícím obrázku. Poté vyberte položku Save to file (soubor s odchytným provozem bude mít název zxy.bin)



5. Wireshark trace – za účelem odchyťování datového provozu potřebujete nainstalovat program Wireshark. Pokud máte problém s připojením 2N® Net Audio Decoder jednotky k serveru, potom udělejte tento trace na obou stranách (jednotka / server).



6. Zašlete nám všechny výše uvedené informace. V případě, že máte problém s připojením jednotky 2N® Net Audio Decoder k serveru, je užitečné nám též zaslat informace o topologii Vaší sítě.