

# Jak postupovat při řešení technického problému či RMA požadavku

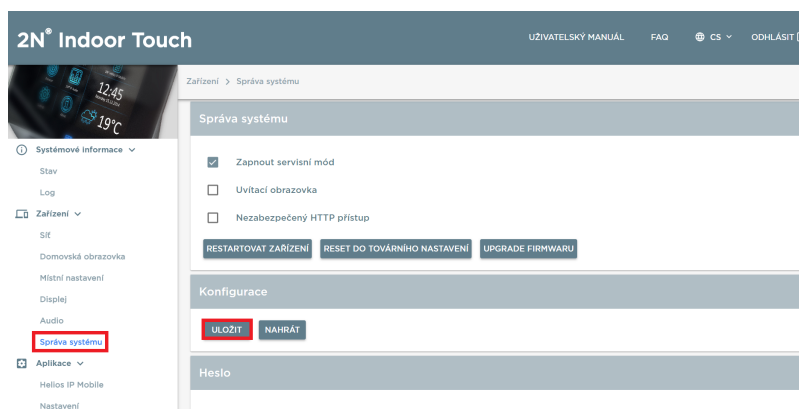
Pokud jste narazili na problém se zařízením 2N® Indoor Touch, pošlete nám prosím dotaz přes <https://support.2n.cz/>. Nemáte-li přiděleny přihlašovací údaje, kontaktujte svého obchodníka nebo vytvořte ticket pomocí následujícího odkazu:

- [https://www.2n.cz/cs\\_CZ/podpora/technicka-podpora/technicky-dotaz](https://www.2n.cz/cs_CZ/podpora/technicka-podpora/technicky-dotaz)

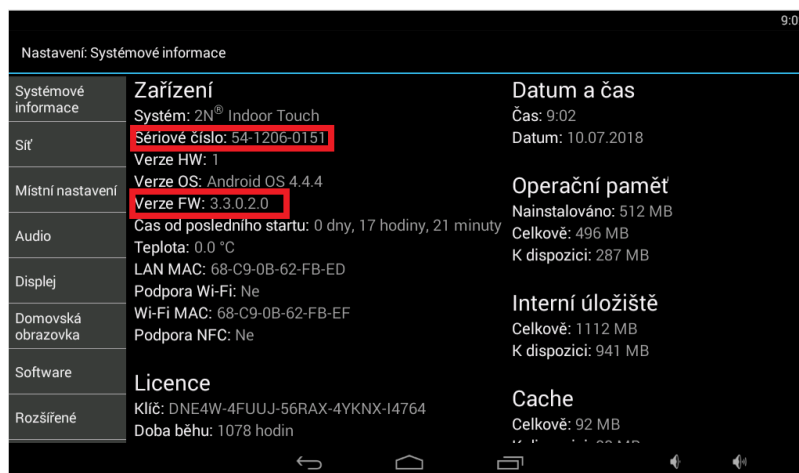
Hlášení technického problému by mělo obsahovat následující:

1) Detailní popis vzniklého problému a situaci, ve které se projevuje nejlépe tak, aby jsme byli schopni problém reprodukovat ve 2N. Jakékoliv další doplňující informace i situaci jako screenshots, topologie sítě, NAT nastavení, IP adresy, video se zachycenou situací jsou také velice ceněny a napomáhají k rychlé identifikaci problému.

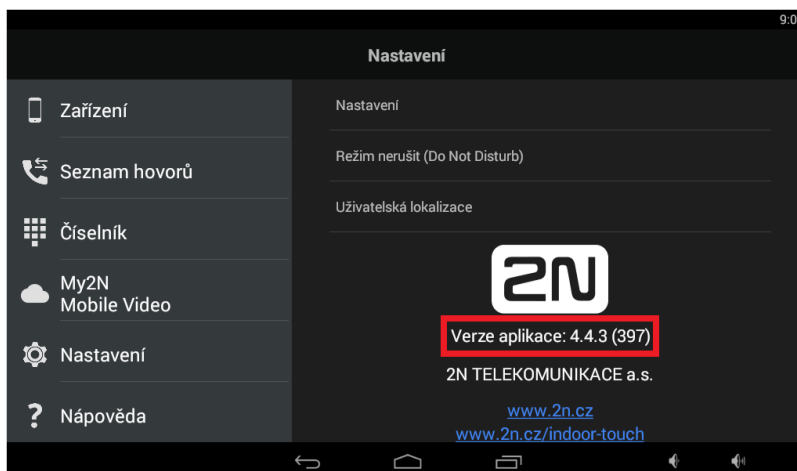
2) Aktuální verzi firmwaru vašeho 2N® Indoor Touch (lze dohledat v sekci O produktu na hlavní obrazovce zařízení nebo v nabídce Nastavení - Systémové informace)



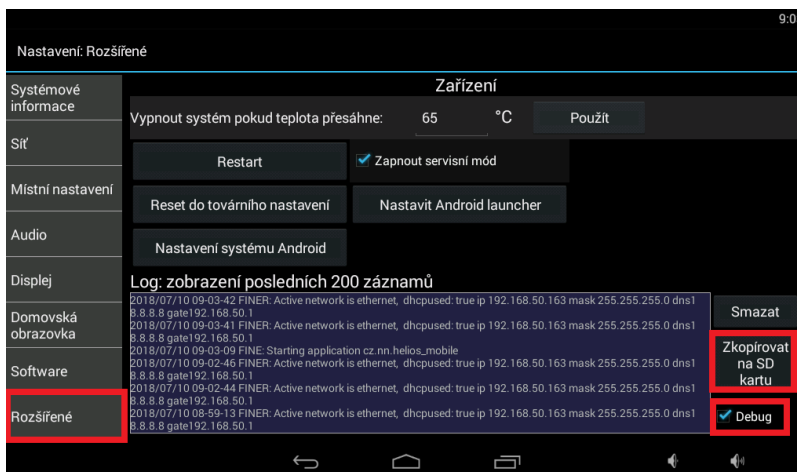
3) Sériové číslo zařízení (lze získat v sekci Nastavení - Systémové informace)



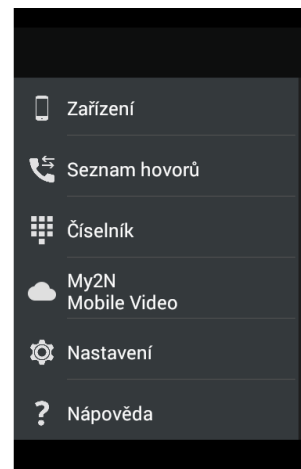
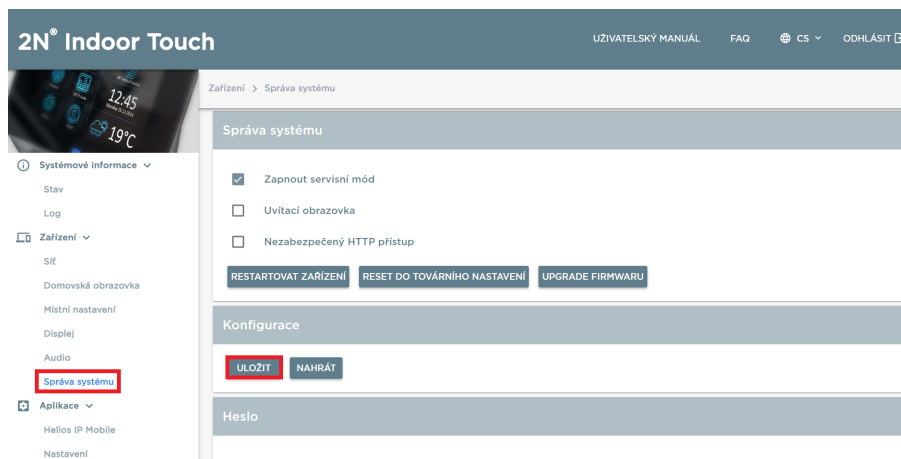
4) Verze 2N® Helios IP Mobile aplikace (Ize získat v 2N® Helios IP Mobile aplikaci - Nastavení)



5) Stáhnutí logu na SD kartu. To lze provést v sekci Nastavení - rozšířené. Zde je nutné povolit debug režim. Poté je nutné zkusit reprodukovat situaci při které dochází k nějakému problému (př. spustit aplikaci, které se nechová tak jak by měla). Do logu se uloží veškeré potřebné informace. Poté je nutné logy stáhnout na SD kartu a poskytnout je Technické podpoře 2N. Logy lze také stáhnout z webového rozhraní s verzí firmwaru: 3.4.0.1.0



6) Aktuální konfiguraci zařízení lze stáhnout opět přes webové rozhraní v sekci Zařízení - Správa systému nebo ji lze stáhnout na SD kartu přímo ze zařízení.



## 7) Síťový (Wireshark) trace

Pokud 2N® Indoor Touch komunikuje s dalším zařízením např. 2N® Helios IP interkom, tak je síťový trace velice užitečný. Trace lze zachytit na straně 2N interkomu (více info [zde](#)) nebo lze použít PC s [Wireshark](#) utilitou ve stejné LAN jako 2N® Indoor Touch. Síťový trace se také stáhnout z webového rozhraní s verzí firmwaru: 3.4.0.1.0

Před vytvořením RMA požadavku také prosím ověřte následující:

- Byl proveden firmware update přes SD kartu na nejnovější verzi
- Problém s videem nebo audiem - prosím zkontrolujte nastavení sítě dle: [Síťové požadavky - Jakou LAN/Wi-Fi infrastrukturu potřebuji?](#)



### Poznámka

Než ohlásíte problém, prosíme prvně vždy otestujte problém s nejnovější verzí FW, kterou stáhnete na našich webových stránkách [www.2n.cz](http://www.2n.cz)