



CGS Support-Formular

*Händler:	<input type="text"/>	*Name:	<input type="text"/>
*Email:	<input type="text"/>	*Tel.:	<input type="text"/>
*Land:	<input type="text"/>		
*Kunde:	<input type="text"/>	*Kundendonglenr.:	<input type="text"/>

*CGS Software:	<input type="text"/>	*Version:	<input type="text"/>
*Betriebssystem:	<input type="text"/>	Browser/Version:	<input type="text"/>
Druckertyp:	<input type="text"/>	Papiersorte:	<input type="text"/>
Ausgabegerät:	<input type="text"/>	Messgerät:	<input type="text"/>

Art der Anfrage:	<input type="text"/>	Das Problem	<input type="text"/>
------------------	----------------------	-------------	----------------------

Problembeschreibung:

Welches Verhalten haben Sie erwartet?

Wie lässt sich das Problem reproduzieren?

Daten für die Problemanalyse sind

Ordnername auf CGS FTP Server

Details zum Kunden FTP Server

Die mit * markierten Felder sind Pflichtfelder.

Das ausgefüllte Support-Formular bitte direkt aus Acrobat Reader an support@cgs-oris.com schicken. Werden CGS gleich alle wichtigen Informationen und Daten zur Verfügung gestellt, kann die Fehleranalyse gleich beginnen.

Informationen zu Daten, die für die Fehleranalyse wichtig sind

Oft werden Logdateien und andere Dateien gebraucht, um die Problemursache zu analysieren.

Bei Installationsproblemen wird die passende Installationslogdatei benötigt. Diese Dateien heißen "Install_*.log" und befinden sich bei den Betriebssystemen Vista und Windows 7 im Verzeichnis "C:\ProgramData\CGS\Logs". Bei allen anderen Betriebssystemen sind diese im Verzeichnis "C:\Dokumente und Einstellungen\All Users\Anwendungsdaten\CGS\Logs" zu finden.

Bei Problemen mit dem Drucken oder der Umrechnung von Dateien werden andere Logdateien benötigt. Diese sind hauptsächlich die "auto.log" und die "winhot_*_service.log" Dateien. Diese Dateien befinden sich in den Installationsverzeichnissen "C:\Programme\CGS\ORIS COLOR TUNER WEB\ORIS Hotfolder Manager" oder "C:\Programme\CGS\ORIS PRESS MATCHER\ORIS Hotfolder Manager".

Für ORIS Color Tuner//Web und ORIS Press Matcher//Web benötigen wir auch den Drucker- oder Datenwarteschlange. Diese können aus der jeweiligen Applikation exportiert werden.

Für ORIS Works und ORIS Color Tuner gibt es nur die "auto.log" Datei. Diese befindet sich im Ordner "C:\Programme\CGS\ORIS Hotfolder Manager".

Hier ist es empfehlenswert auch gleich den Hotfolder mitzuschicken (Name_des_Hotfolders.hfs).

Wird es nötig auch Farbkorrekturdaten zu schicken, finden Sie diese im Ordner "C:\Programme\CGS\Common Files\CTuner Setups".

Daten können entweder per Email an support@cgs-oris.com geschickt oder auf dem CGS FTP Server gespeichert werden. Hier die Details:

ftp.oris.info
username: oris
password: oris
folder: incoming

Bitte im Ordner "incoming" ein Verzeichnis anlegen und dort die Daten ablegen.

CGS Publishing Technologies International Hainburg, Germany

Email: info@cgs-oris.com, support@cgs-oris.com
Web site: www.cgs-oris.com
Tel.: +49 6182 9626 0
Fax: +49 6182 9626 99
Handelsregister: Offenbach, HRB 21495
Geschäftsführer: Jan de Maeyer, Andreas Kämmerer