

Anleitung: Erstellung eines Fehlerberichts für einen Auftrag



Anleitung: Erstellung eines Fehlerberichts für einen Auftrag

Funktionsübersicht

Die Funktion zur Erstellung von Fehlerberichten für einen Auftrag in Fiery® Command WorkStation® dient der Vereinfachung der Kommunikation mit dem technischen Support. Fehlerberichte erleichtern das Nachvollziehen technischer Probleme und lassen sich mit wenigen Mausklicks erstellen.

Die erstellte .zip-Datei enthält alles, was der technische Support zum Nachvollziehen und Beheben des gemeldeten Problems benötigt.

Fehlerberichte für Aufträge können für jegliche Art von Problemen verwendet werden (nicht nur für auftragsbedingte Fehler). Die aufgezeichneten Protokolle können EFI und Partner bei der Ursachenforschung unterstützen.

Zielsetzung

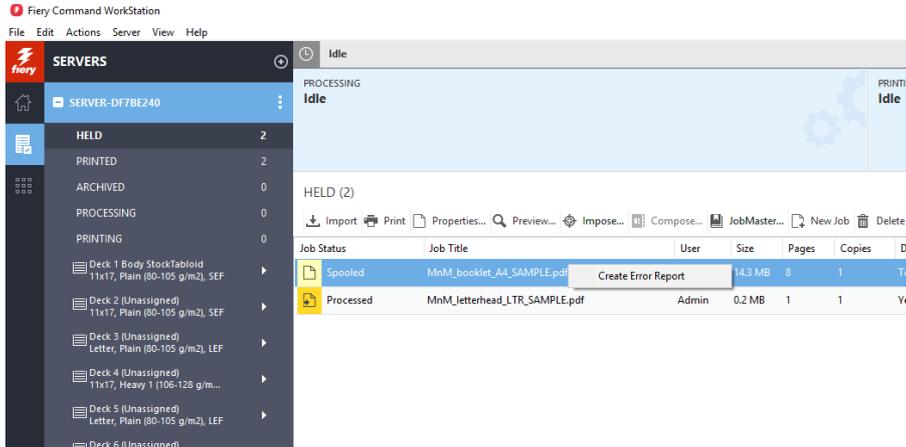
Generieren eines Fehlerberichts für einen Auftrag

Zusätzliche Ressourcen

Zusätzliche Software-Downloads, Schulungsunterlagen und weitere Informationen finden Sie unter [Fiery Online-Ressourcen](#).

Vorbereitung

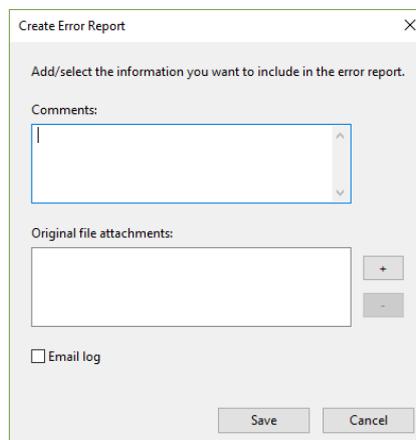
- Öffnen Sie Fiery Command WorkStation 6 (oder eine neuere Version) und verbinden Sie sich mit mindestens einem Fiery Server, auf dem Fiery FS300 / FS300 Pro ausgeführt wird.
 - Legen Sie eine beliebige Beispieldatei in der Warteschlange „ANGEHALTEN“ auf dem Fiery Server ab. Ziehen Sie die Datei dazu in Command WorkStation in die Auftragsliste „ANGEHALTEN“ oder verwenden Sie alternativ die Menüoption „Auftrag importieren“ in Command WorkStation.
- Vergewissern Sie sich, dass der Drucker und der Fiery Server kalibriert sind, bevor Sie Aufträge drucken.



Erstellung eines Fehlerberichts für einen Auftrag

Öffnen Sie die Funktion **Fehlerbericht erstellen**, indem Sie die Strg-Taste drücken und mit der rechten Maustaste klicken (Windows) bzw. die Befehlstaste drücken und rechts klicken (Mac).

Geben Sie eine Bemerkung für den technischen Support ein, fügen Sie bei Bedarf Quelldateien hinzu und markieren Sie **E-Mail-Protokoll**, um entsprechende Dateien für den Support und die Entwicklung mitzusenden.



Klicken Sie auf **Speichern** und wählen Sie den Speicherort für den Bericht aus. Die Funktion „Fehlerbericht für einen Auftrag“ speichert Folgendes in eine .zip-Datei:

- Von Fiery archivierter Auftrag (Ordner)
- Konfigurationsblatt (PDF)
- Protokolle – Auftragsprotokoll und FTP-Protokoll (CSV)
- Entwicklungsprotokolle – verschlüsselt und ausschließlich für unsere Entwicklungsabteilung
- Textdatei steps.txt (mit den Angaben, die der Anwender vorher im Feld „Kommentare“ eingegeben hat)
- Im Auftrag verwendete Rastergrafiken und Farbprofile (optional)

- Quelldateien (optional)
- E-Mail-Protokoll (optional)

Sobald der Fehlerbericht fertiggestellt ist, können Sie ihn dem technischen Support Ihres Fierey Händlers zur Verfügung stellen. Dazu können Sie den Fehlerbericht entweder per E-Mail versenden oder, wenn es sich um eine größere Datei handelt, auf einem FTP-Server oder in einem Clouddienst speichern und dem technischen Support Ihres Fierey Händlers den Zugangslink per E-Mail senden.

EFI fuels success.

We develop breakthrough technologies for the manufacturing of signage, packaging, textiles, ceramic tiles, and personalized documents, with a wide range of printers, inks, digital front ends, and a comprehensive business and production workflow suite that transforms and streamlines the entire production process, increasing your competitiveness and boosting productivity. Visit www.efi.com or call 650-357-3500 for more information.



Nothing herein should be construed as a warranty in addition to the express warranty statement provided with EFI products and services.

The APPS logo, AutoCal, Auto-Count, Balance, BESTColor, BioVu, BioWare, ColorPASS, Colorproof, ColorWise, Command WorkStation, CopyNet, Cretachrom, Cretaprint, the Cretaprint logo, Cretaprinter, Cretaroller, Digital StoreFront, DirectSmile, DocBuilder, DocBuilder Pro, DockNet, DocStream, DSfdesign Studio, Dynamic Wedge, EDOX, EFI, the EFI logo, Electronics For Imaging, Entrac, EPCount, EPPhoto, EPRegister, EPStatus, Estimate, ExpressPay, FabriVU, Fast-4, Fiery, the Fiery logo, Fiery Driven, the Fiery Driven logo, Fiery JobFlow, Fiery JobMaster, Fiery Link, Fiery Navigator, Fiery Prints, the Fiery Prints logo, Fiery Spark, FreeForm, Hagen, Inkintensity, Inkware, LapNet, Logic, Metrix, MicroPress, MiniNet, Monarch, OneFlow, Pace, Pecas, Pecas Vision, PhotoXposure, PressVu, Printcafe, PrinterSite, PrintFlow, PrintMe, the PrintMe logo, PrintSmith, PrintSmith Site, PrintStream, Print to Win, Prograph, PSI, PSI Flexo, Radius, Remoteproof, RIPChips, RIP-While-Print, Screenproof, SendMe, Sincrolor, Splash, Spot-On, TrackNet, UltraPress, UltraTex, UltraVu, UV Series 50, VisualCal, VUTEK, the VUTEK logo, and WebTools are trademarks of Electronics For Imaging, Inc. and/or its wholly owned subsidiaries in the U.S. and/or certain other countries.

All other terms and product names may be trademarks or registered trademarks of their respective owners, and are hereby acknowledged.