Inhaltsverzeichnis

Support und Fehlersuche 2
Support 2
Eigene Fehlersuche 2
Hilfetexte in der Web GUI 2
Log Dateien im System 2

Support und Fehlersuche

Support

Die openWB hat eine eingebaute Supportfunktion. Sie können uns über eine Supportformular direkt erreichen. Gehen Sie auf Einstellungen, System, Support. Bitte füllen sie die Formularfelder immer (immer!) vollständig aus. Jede Information ist von Bedeutung. Lesen Sie auch den türkisen Hilfetext, bevor Sie das Formular absenden.

Der Systembericht wird einige Minuten Daten aus dem System sammeln und versendet dann den Log an unseren Support. Ob der Systembericht erfolgreich bei uns eingegangen ist können sie nach ca. einer viertel- bis halben Stunde daran erkennen, das sie eine E-Mail an die im Supportformular hinterlegte E-Mail Adresse mit einer Ticketnummer erhalten haben. Bitte kontrollieren Sie unbedingt auch immer den Spam Ordner auf Nachrichten!

Eigene Fehlersuche

Hilfetexte in der Web GUI

Bitte beachten Sie immer auch die kleinen Fragezeichen im Kreis neben Einstellungen. Wenn darauf klickt / tippt gehen kleine, kontext-bezogene Hilfetexte auf. Diese beziehen sich immer auf den entsprechenden Bedienpunkt in der openWB. Die Hilfetexte sind oft auch vom Release oder einem speziellen Bauteil abhängig. Dort gegebene Hinweise erscheinen i.d.R. nicht hier im Wiki oder an anderen Stellen, weil diese immer eine kontext-bezogene schnelle Hilfe darstellen sollen und einem stetigen Wandel unterzogen sind.

Log Dateien im System

Sie finden unter Einstellungen → System → Fehlersuche umfangreiche Logdateien. Oben unter Protokollierung können sie die Menge an Informationen die in den Logs angezeigt werden können nach Wunsch begrenzt oder detaillierter dargestellt werden. Die einzelnen Logdateien lassen sich direkt auf dieser Seite anzeigen. Ein Klick auf den grauen Balken vom Log öffnet ein Anzeigefeld. Sie erhalten eine Info „ – noch nicht geladen –“ was Sie aber durch den Klick auf das Dokumenten Symbol im grünen Kreis anstoßen können! Sie erhalten die Meldung „– wird aktualisiert –“ und der Log wird im Anzeigefenster geladen. Hinweis: Diese Logdateien richten sich ausschliesslich an erfahrene Anwender und Entwickler aus der Community. Der Inhalte der Fehlermeldungen ist für den Laien kaum zu interpretieren - etwaige ihnen als Fehlermeldungen interpretierbare Meldungen können Sie ignorieren wenn die openWB ansonsten funktioniert.

From:
https://wiki.openwb.de/ - **openWB GmbH & Co. KG**

Permanent link:
https://wiki.openwb.de/doku.php?id=openwb:vc:2.1.9:software:system:fehlersuche-support

Last update: **2025/12/12 07:44**