



CGS ORIS Support-Formular

Die mit * markierten Felder sind Pflichtfelder.

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

Problembeschreibung:

Welches Verhalten haben Sie erwartet?

Wie lässt sich das Problem reproduzieren?

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 sind "Install_*.log" und befinden sich im Verzeichnis "C:\ProgramData\CGS\Logs".

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 Color Tuner/Flex Pack und Press Matcher/X Gamut benötigen wir auch den Drucker- oder Datenwarteschlange. Diese können aus der jeweiligen Applikation exportiert werden.

Für Works 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.

Ordnername auf CGS FTP Server

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

CGS Publishing Technologies International D-63512 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: Bernd Rückert, Christoph Thommessen