



NETOP[®]

RemoteControl

Secure Remote Management and Support

Contents

1	Begrifflich	2
2	Debuglogs auf Windows	2
3	Debuglogs auf Linux und Mac	2
3.1	DTL-logs.....	2
3.2	Debug-logs.....	3
3.2.1	Für den Host.....	3
3.2.2	Für den Guest.....	3
4	Debuglogs auf Android	3
5	Debuglogs auf Windows Mobile und Windows CE	3

1 Begrifflich

Im Falle eines Ausfalls, nehmen Sie bitte Kontakt auf mit der [Netop technischen Kundenbetreuung](#), um Hilfe für dieses Thema zu erhalten. Um eine Fehleruntersuchung zu durchführen werden die Debuglogs benötigt zusammen mit weiteren Fehlermeldungen.

2 Debuglogs auf Windows

Wenn der Bestandteil abstürzt, bitte das DTLSpyn Program benutzen, das von [hier](#) heruntergeladen werden kann:

1. Starten Sie den Netop Modul (bspw: Guest, Host).
2. Gehen Sie auf [Hilfe > Über](#) und geben Sie **ALT + Z** ein.
3. Schließen Sie das [Hilfe > Über Fenster](#).
4. Reproduzieren Sie das Problemverhalten.
5. Gehen Sie auf [Tools > Debug Trace](#).
6. Ein Dialogfenster wird aufkommen um dem Debuglog sehen zu können. Man kann entweder den Log öffnen und speichern, oder die Datei direct, von den Standardpfad öffnen.
7. Bevor Sie die Datei senden, bitte den Namen, abhängig von den genauen Modul, ändern (bspw. Anstatt von nhostw.log benutzen Sie guest-nhostw.log, wenn es von einen Guest kommt).
8. Zippen Sie die Dateien und senden Sie diese an der Netop technischen Kundenbetreuung, bitte.

I Sollten Sie keinen Zugriff auf der GUI haben, oder eine größere Logdatei benötigen (um mehr Ereignisse zu erfassen), bitte folgende Schritte nehmen:

1. Öffnen Sie die **netop.ini** Datei aus den folgenden Pfad: "C:Windows"
2. Setzen Sie `Com_Log=1` (unter den Header: [DTL]). Sollte der Header nicht vorhanden sein, bitte diese am Ende der netop.ini Datei setzen.
3. Erhöhen Sie die Logdatei größe indem Sie die Eigenschaft `DTLLogKB=Zahl` setzen, wo „Zahl“ die größe der Logdatei darstellt, in KB. Der Standard ist 50 KB. Die empfohlene Größe ist 10000:

```
[DTL]
```

```
Com_Log=1
```

```
DTLLogKB=10000
```

Das Beispiel würde die Loggröße auf 10000 erhöhen.

Das Modul muss neugestartet werden damit die Änderungen auch wirken.

3 Debuglogs auf Linux und Mac

Für diese Betriebssysteme gibt es 2 Logdateien die benutzt werden können:: DTL-logs und Debug-logs.

3.1 DTL-logs

Sollte das Modul abstürzen, oder die graphische Benutzeroberfläche nicht erreichbar sein, ist das **DTLSpy Tool** notwendig. Es kommt installiert, mit den Netop Guest/Host.

Sollte es zu keinen Absturz kommen, bitte die folgenden Schritte durchführen.

1. Starten Sie den Netop Modul (bspw: Guest, Host).
2. Gehen Sie auf [Hilfe > Über](#) und geben Sie **ALT + Z** ein.
3. Schließen Sie das [Hilfe > Über Fenster](#).

4. Reproduzieren Sie das Problemverhalten.
5. Gehen Sie auf [Tools](#) > [Debugg Trace](#).

Ein Dialogfenster kommt auf, das den Pfad zu den Log anzeigt. Die Standardpfade sind:

- Für den Guest */tmp/netopguest.log*.
- Für den Host */tmp/HostTrace.log*.

3.2 Debug-logs

3.2.1 Für den Host

1. Von [Tools](#) zu [Options](#).
2. Benutzername und Passwort eintragen.
3. In den neuen Fenster: [NetopHost](#) > [Configuration](#) > [Local configuration](#) > Host computer > Debug log und die Einstellung auf: Enabled – **Enabled** and Level – **Trace**.
4. Unter [Debug Log](#) > [File](#) das Nivo des Trace setzen.
5. Das Problem reproduzieren.
6. Die Logdatei speichern durch: [Debug Log](#) > [File](#) (bspw: */Library/Logs/netop_host.log*), zippen und per E-Mail an den Support senden.

3.2.2 Für den Guest

1. Der Guest kann mit den unteren Parametern gestartet werden(globaler login Nivo, Nivo der Logindatei und Pfad der Datei)

```
netopguest --global-log-level trace --logfile-name ~/netop_guest.log  
--file-log-level=trace
```

2. Das Problem reproduzieren
3. Die Datei zippen und an den Support weiterleiten.

4 Debuglogs auf Android

Sobald das Problem vorkommt:

1. Öffnen Sie das Netop Host Modul.
2. Auf der Menuikone tippen.
3. Auf [Write Log](#) tippen.

Die Logdatei wird unter den folgenden Pfad gespeichert: */sdcard/NetopHost/host.txt*.

5 Debuglogs auf Windows Mobile und Windows CE

Sobald das Problem vorkommt:

1. Die Netop Host Anwendung starten.
2. Menu tippen > [Trace](#).

Die Logdatei wird unter den folgenden Pfad gespeichert: *\netophost.txt*.