

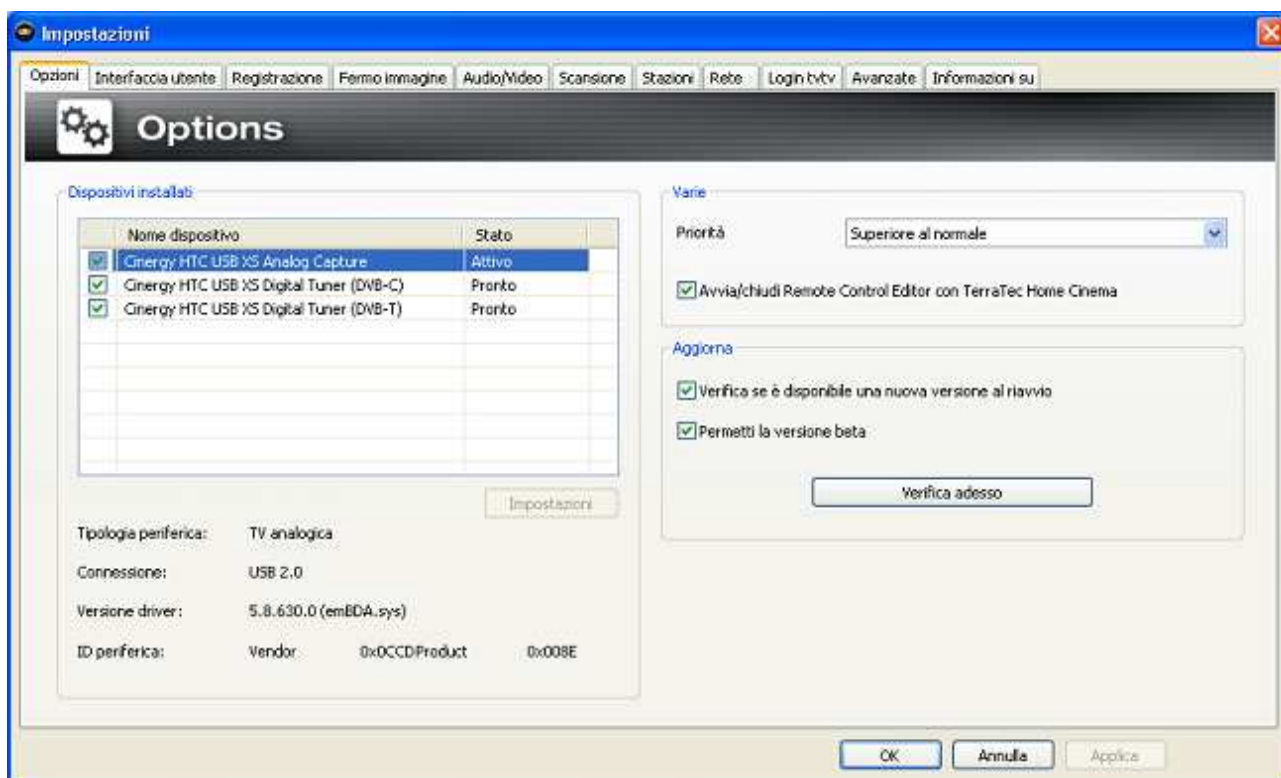


Quando si invia una email al supporto tecnico per un problema riscontrato nell'utilizzo di un prodotto, per evitare richieste ulteriori, occorre documentare i problemi riscontrati, inviando possibilmente informazioni utili per individuare il problema e copia della ricevuta di acquisto.

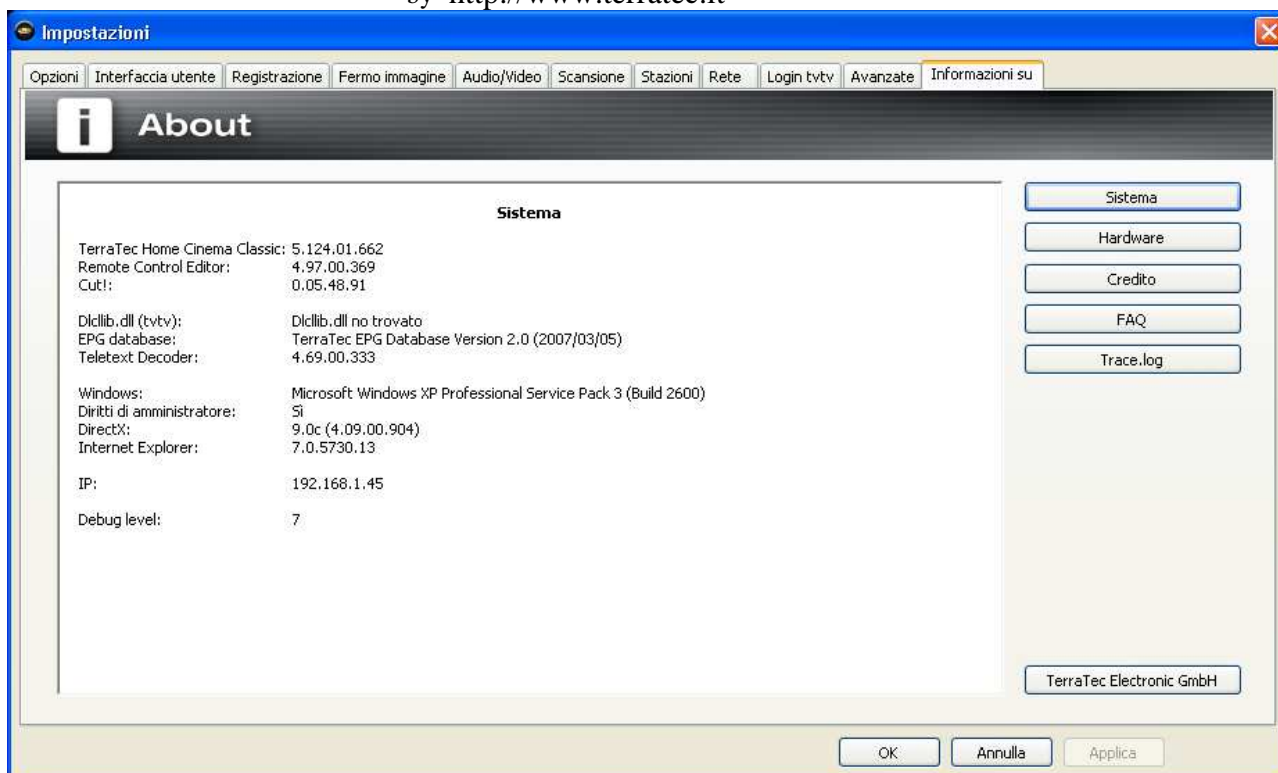
Inoltre in assistenza trovate delle guide che possono aiutarvi a individuare a verificare se il dispositivo è installato correttamente

Un elemento essenziale, è inviare la versione driver e software in uso.

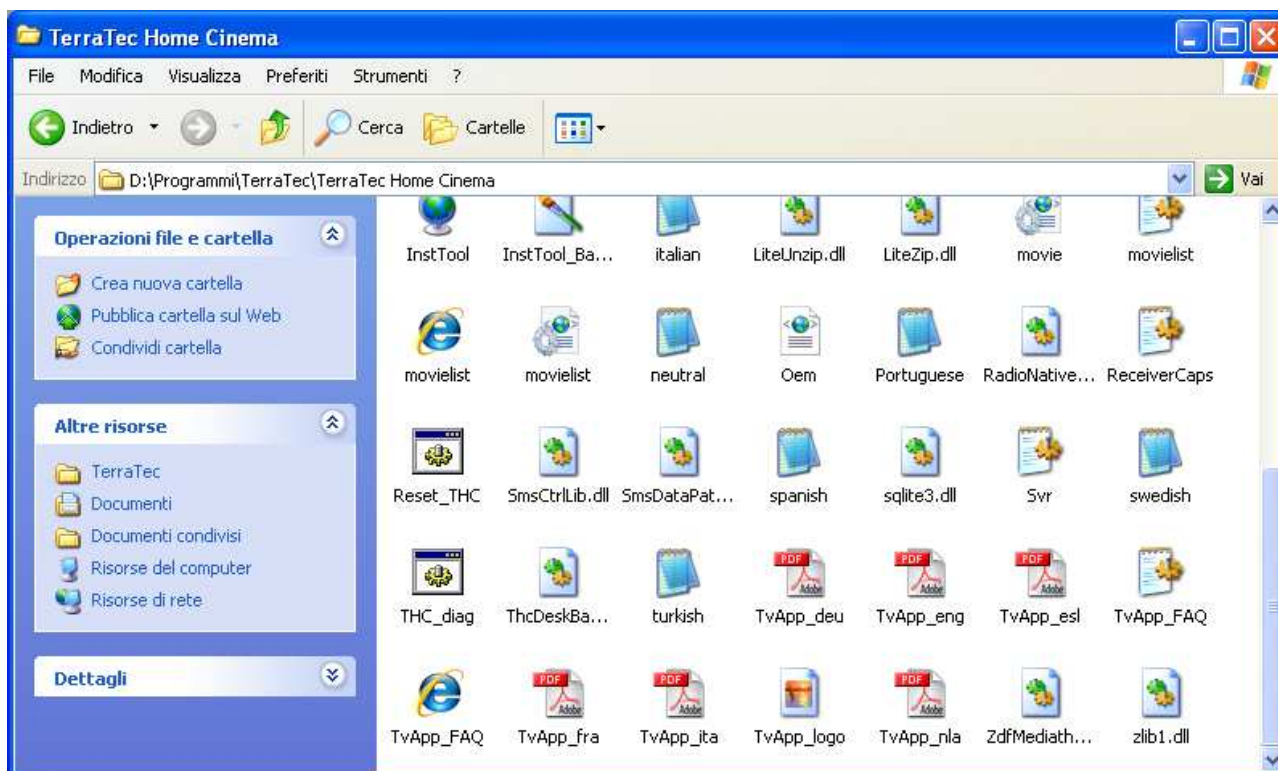
Se utilizzate dispositivi TV e quindi il software TerraTec Home Cinema, selezionate **Opzioni** e inviate al supporto questa immagine, dove viene riportato la versione driver e il dispositivo in uso. Questo è utile anche a voi per verificare se utilizzate l'ultima versione driver e per verificare che il dispositivo è presente e installato correttamente.



Inoltre, selezionando **Informazioni su** potete verificare la versione del software in uso.



Per qualsiasi problema è necessario l'invio del file **Trace.log**. Per inviare questo file basta avviare il file **THC_diag.bat** che si trova nella cartella ">programmi>TerraTec>TerraTec Home Cinema".



Il file avvia terratec home cinema. al termine dello start up uscire dal software in modo da generare automaticamente il file di debug nel formato testo " trace.log " .



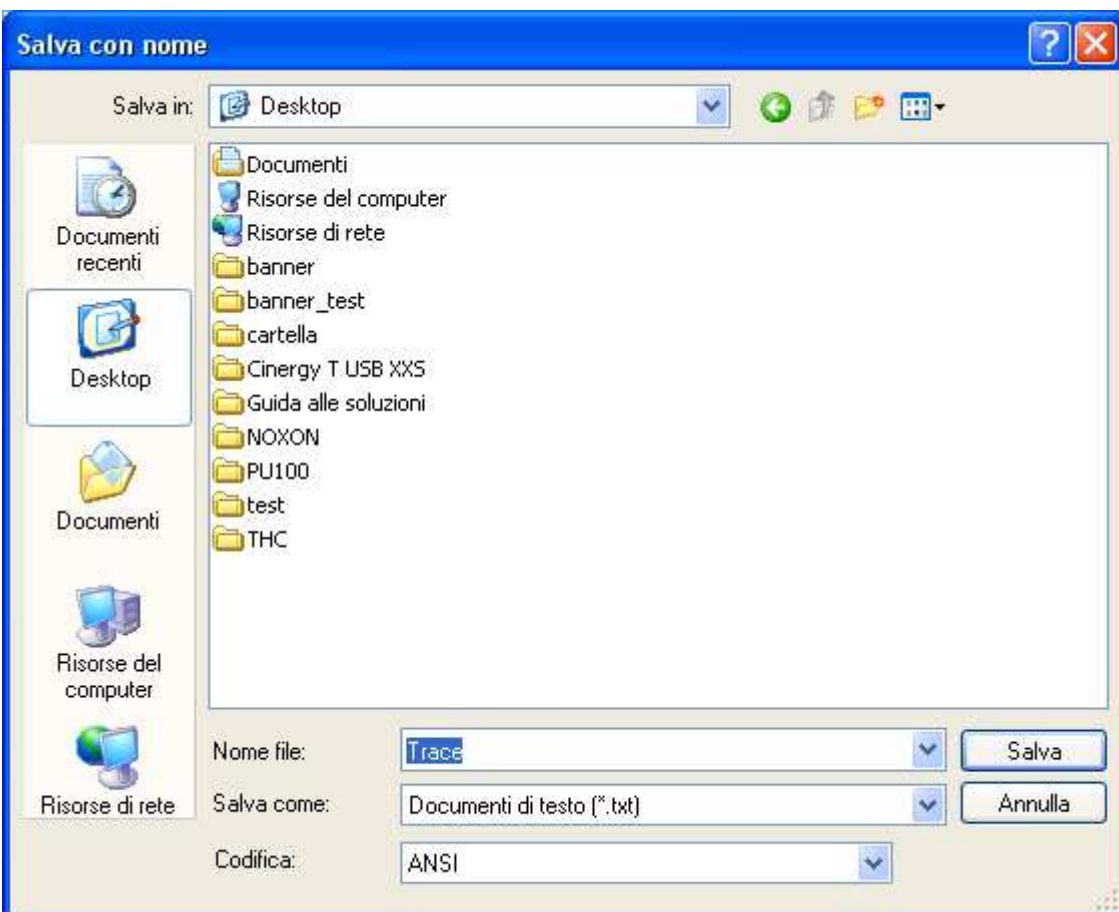
GUIDA ALLE SOLUZIONI

Informazioni utili per il Supporto tecnico

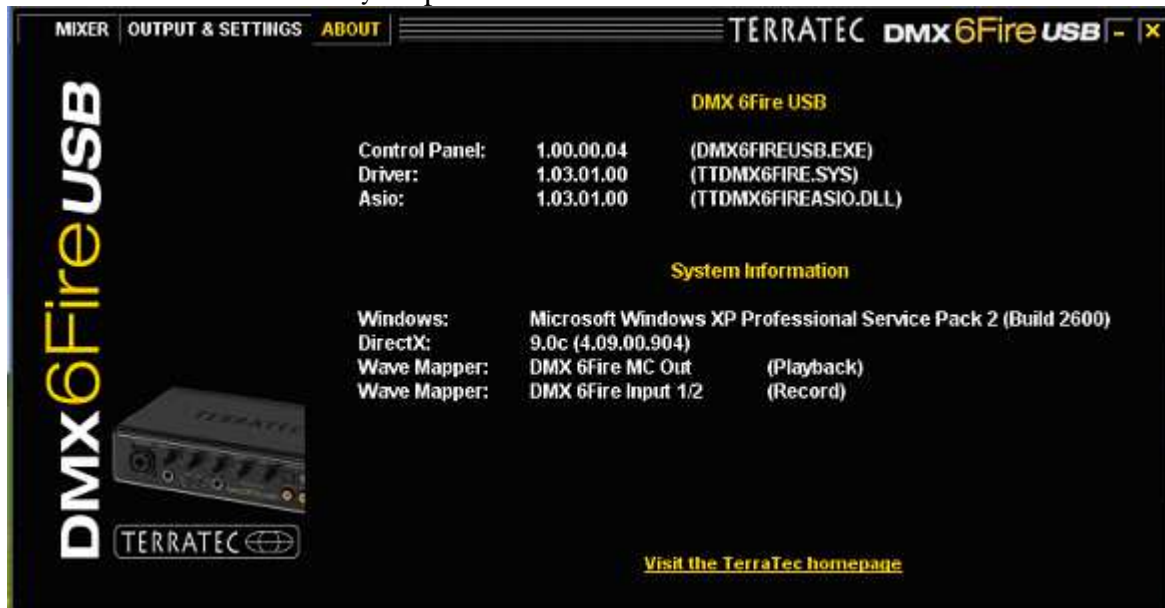
by <http://www.terratec.it>

```
Trace - Blocco note
File Modifica Formato Visualizza ?
11:35:49.959 6648K( +6648) 9E0-970: MSG Date = sabato - 22. marzo 2008
11:35:49.959 6688K( +40) 9E0-970: MSG Logfile = C:\Documents and Settings\TerraTec Italia\dati applicazioni\TerraTec\cinergyDVR\Trace.log
11:35:49.959 7220K( +532) 9E0-970: MSG Debug level = 3
11:35:50.039 9E0-970: MSG SOFTWARE (TerraTec)
11:35:50.039 9E0-970: MSG
11:35:50.039 7228K( +8) 9E0-970: MSG THC version = 5.63.00.541
11:35:50.039 9E0-970: MSG RemoteCtrlEditor = C:\Programmi\File comuni\TerraTec\Remote\TTTVCRC.exe (4.89.00.361)
11:35:50.039 9E0-970: MSG CinergyDVR API = C:\Programmi\TerraTec\TerraTec Home Cinema\cinergydvrAPI.dll (5.63.00.541)
11:35:50.039 9E0-970: MSG StreamSource DLL = C:\Programmi\TerraTec\TerraTec Home Cinema\TTDvrStreamSource.dll (5.63.00.541)
11:35:50.039 9E0-970: MSG TaskScheduler DLL = C:\Programmi\TerraTec\TerraTec Home Cinema\TTDvrTaskScheduler.dll (5.63.00.541)
11:35:50.039 7232K( +4) 9E0-970: MSG EPG DB DLL = C:\Programmi\TerraTec\TerraTec Home Cinema\TTDvrEPG.dll (5.63.00.541)
11:35:50.039 9E0-970: MSG Deskband DLL = C:\Programmi\TerraTec\TerraTec Home Cinema\THCDeskBand.dll (1.03.00.07)
11:35:50.049 9E0-970: MSG CI DLL = C:\Programmi\TerraTec\TerraTec Home Cinema\TTDvrCommonInterface.dll (5.63.00.541)
11:35:50.049 9E0-970: MSG
11:35:50.049 9E0-970: MSG SOFTWARE (Operating System)
11:35:50.049 9E0-970: MSG
11:35:50.049 9E0-970: MSG Operating System = Microsoft Windows XP Professional Service Pack 2 (Build 2600) (32Bit)
11:35:50.049 9E0-970: MSG DirectX Version = 9.0c (4.09.00.904)
11:35:50.049 9E0-970: MSG User is Admin = Yes
11:35:50.049 9E0-970: MSG System language = Italiano (Italia)
11:35:50.049 9E0-970: MSG User language = Italiano (Italia)
11:35:50.049 9E0-970: MSG Proxy enabled = 0
11:35:50.049 9E0-970: MSG Proxy IP = not found
11:35:50.049 9E0-970: MSG Proxy Port = 0
11:35:50.049 9E0-970: MSG
11:35:50.049 9E0-970: MSG DIRECT SHOW COMPONENTS
11:35:50.049 9E0-970: MSG
11:35:50.049 9E0-970: MSG KsProxy.ax = 5.03.2600.2180
```

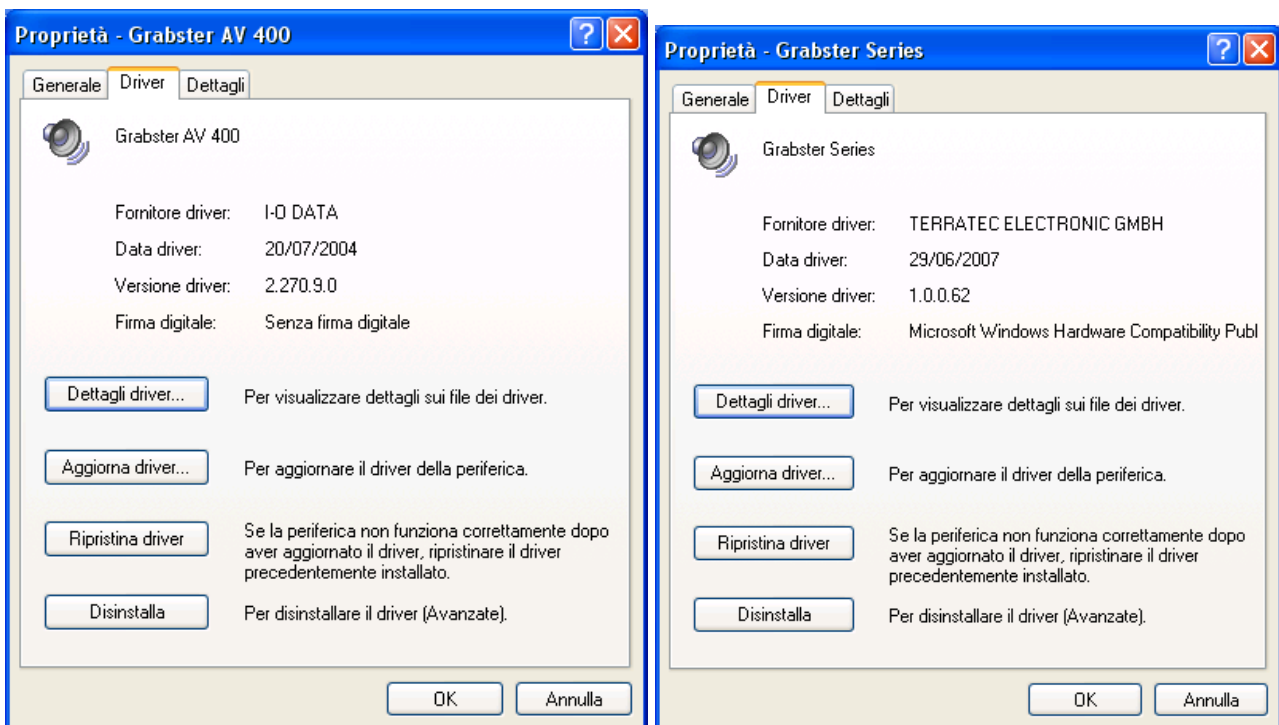
Selezionare File>Salva con nome , per salvare il contenuto su desktop e quindi inviare come allegato al supporto



Se non utilizziamo dispositivi TV ma utilizziamo un dispositivo con il Control Panel serve inviare l'immagine del Control Panel che riporta i driver in uso, vedi la DMX 6Fire USB



Se usiamo una periferica come la serie Grabster o altre che non hanno un control panel di gestione, inviamo l'immagine dei driver in uso tramite gestione periferiche

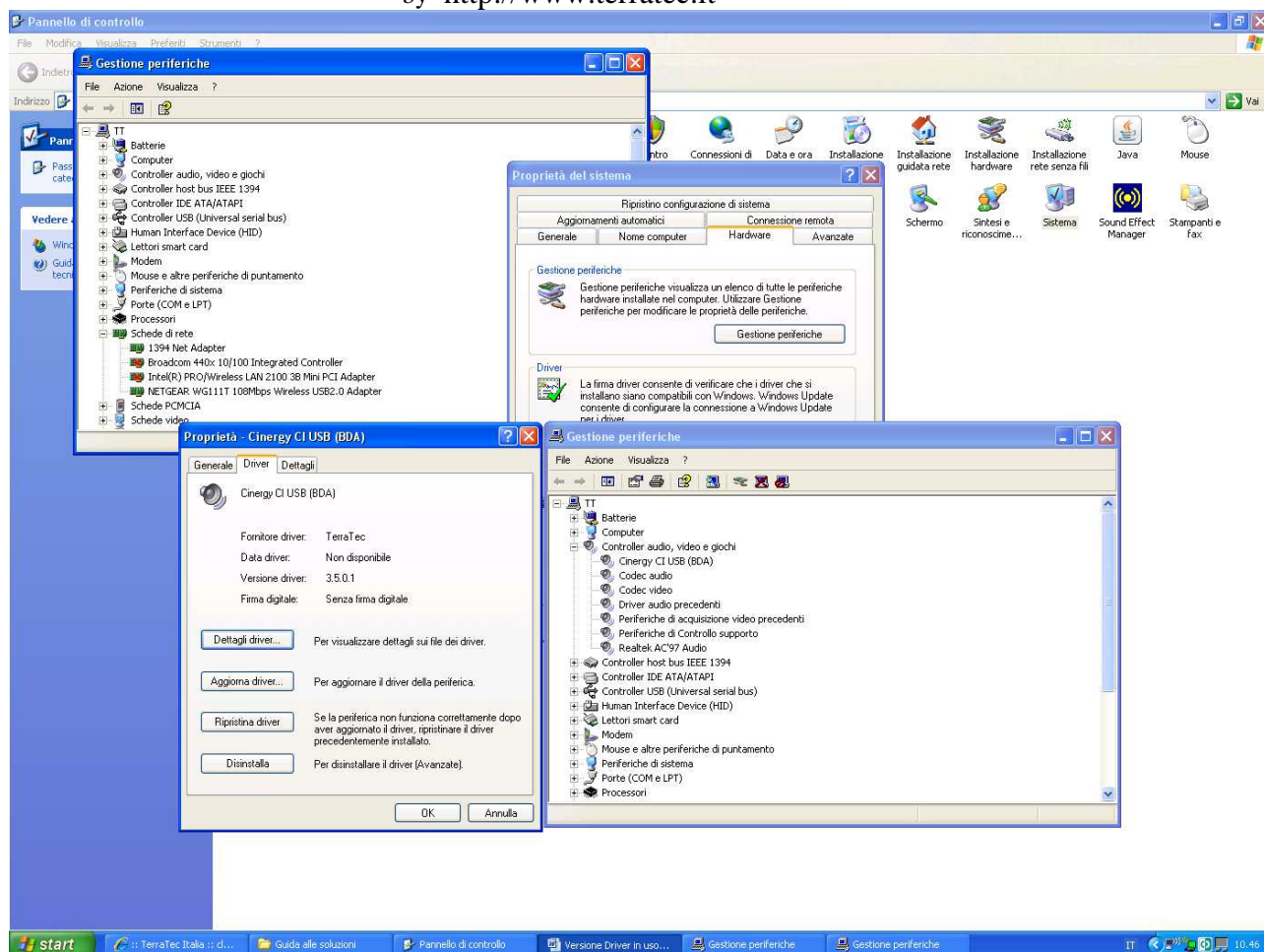


Questa guida spiega come realizzare un'istantanea raffigurante una finestra, una parte dello schermo o l'intero schermo. Per conservare l'immagine creata e salvare l'istantanea in un file. Questa funzione è molto utile per catturare le segnalazioni di errore di un'applicazione o di un prodotto da inviare all'assistenza.



GUIDA ALLE SOLUZIONI Informazioni utili per il Supporto tecnico

by <http://www.terratec.it>



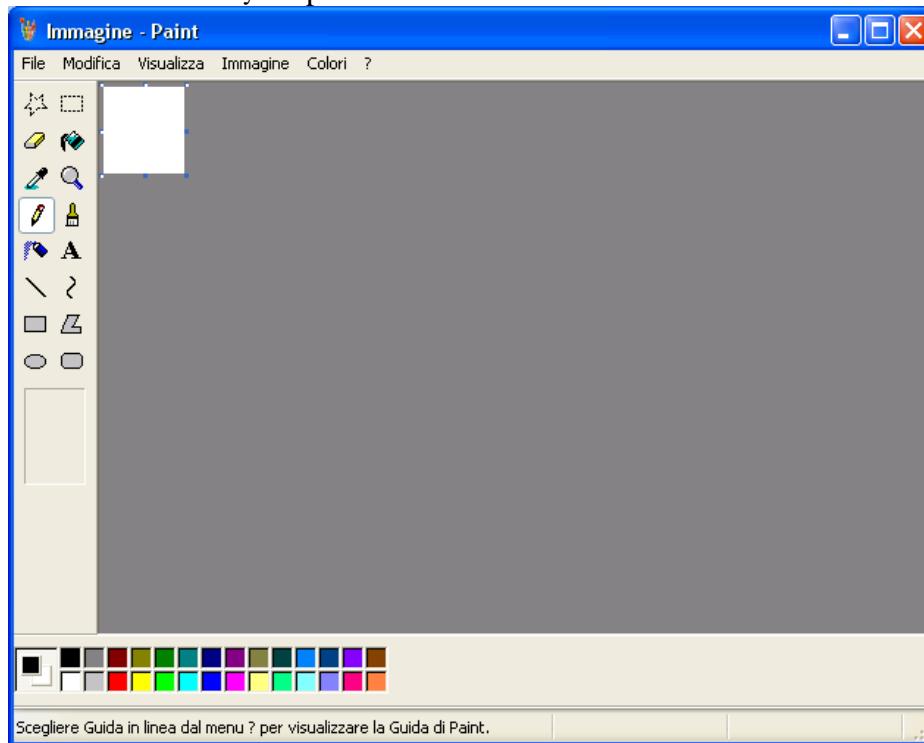
Quando si apre Gestione periferiche di Windows a video abbiamo una serie di immagini, possiamo decidere di effettuare l'istantanea e quindi la cattura di tutto il contenuto del video selezionando il tasto **Stamp** sulla tastiera del computer

Quando si preme il tasto Stamp Windows salva il contenuto di tutto il video in memoria
Aprire il software di grafica **Paint** di Windows presente sia in XP e VISTA

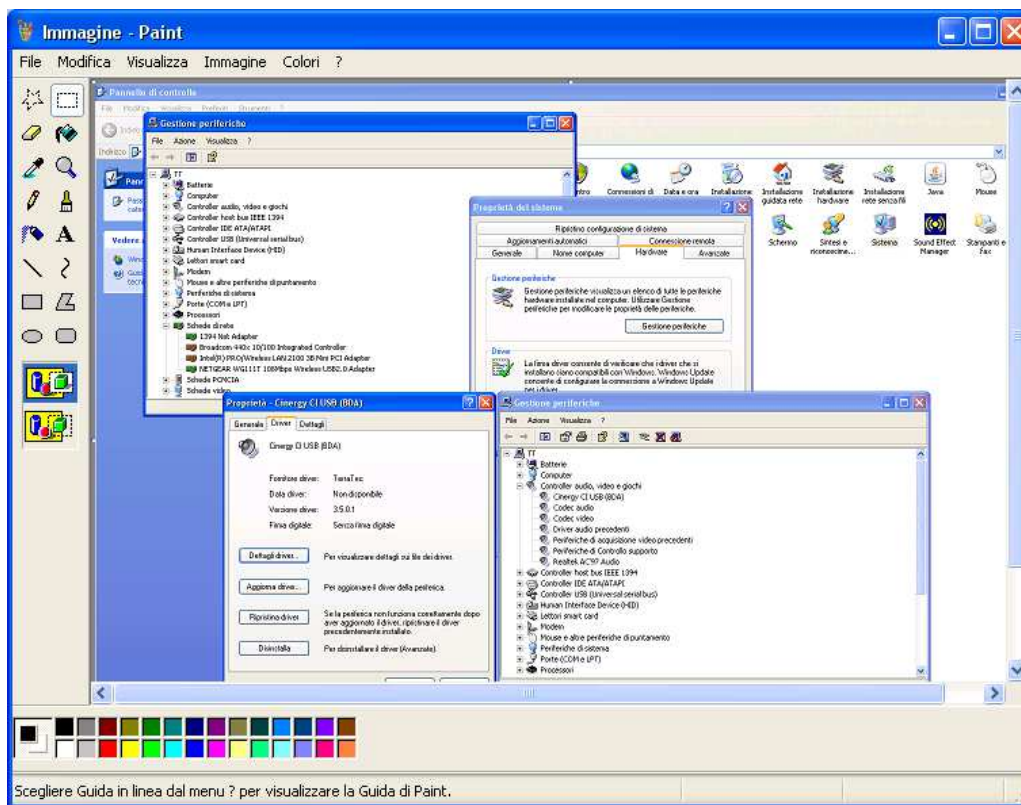


GUIDA ALLE SOLUZIONI Informazioni utili per il Supporto tecnico

by <http://www.terratec.it>



digitare **CTL V** per incollare l'immagine precedentemente salvato in memoria tramite il tasto Stamp
se abbiamo digitato correttamente il tasto Stamp, in Paint abbiamo l'immagine visualizzato a video



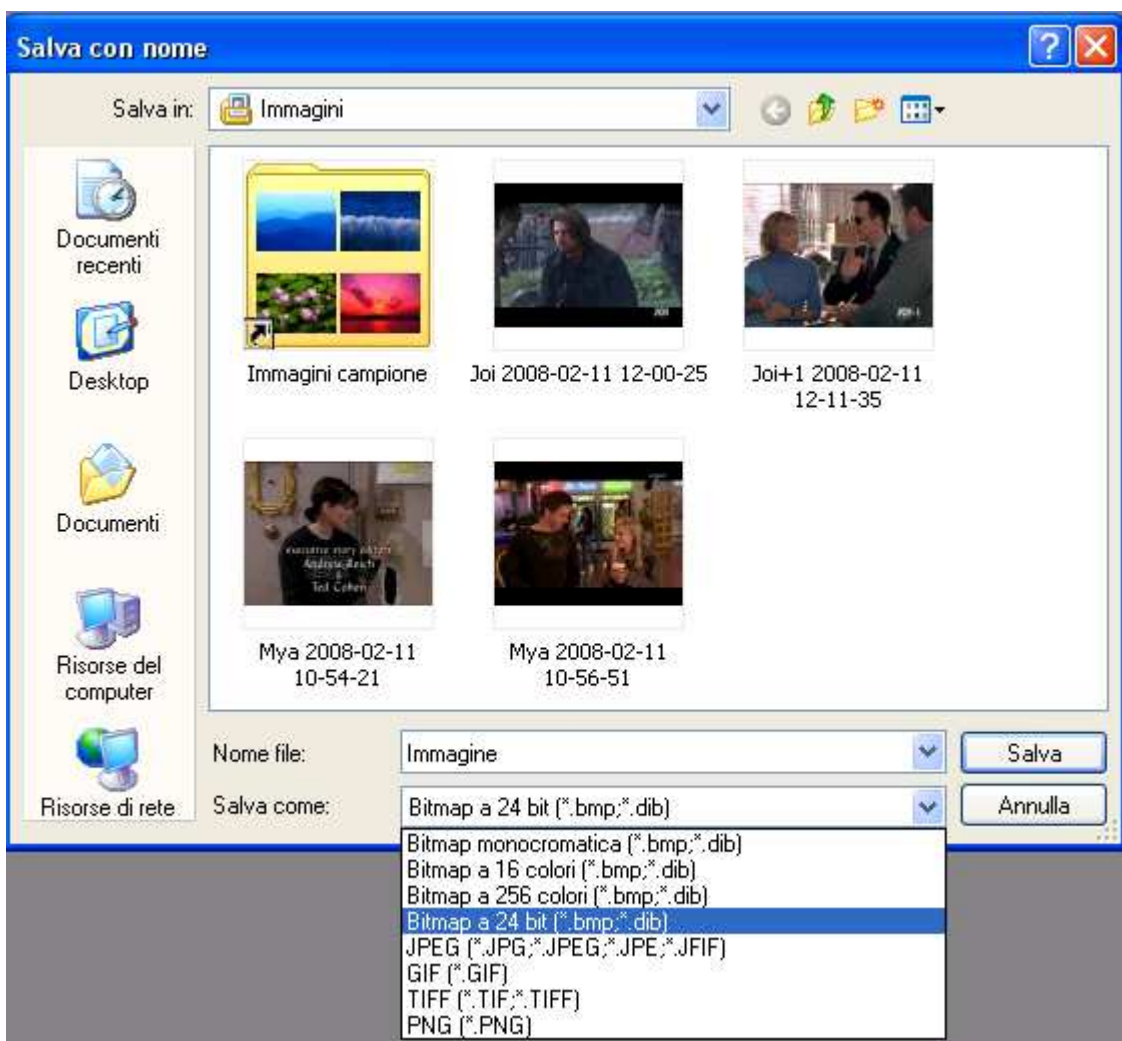


GUIDA ALLE SOLUZIONI

Informazioni utili per il Supporto tecnico

----- by <http://www.terratec.it> -----

A questo punto non rimane che salvare il file nel formato **jpeg** selezionando " file>Salva con nome>driver.jpeg



ATTENZIONE : di default quando si seleziona salva, viene proposto il formato Bitmap, selezionate invece il formato **JPEG**, altrimenti il file salvato risulta il doppio come Kbyte

Come abbiamo notato il tasto Stamp salva tutto il contenuto, l'ideale invece sia per una visualizzazione migliore, sia per la privacy del contenuto a desktop, sarebbe inviare solo la parte che ci interessa e che riporta solo l'informazione da inviare. In questo caso viene di aiuto la combinazione del tasto **Alt + Stamp**

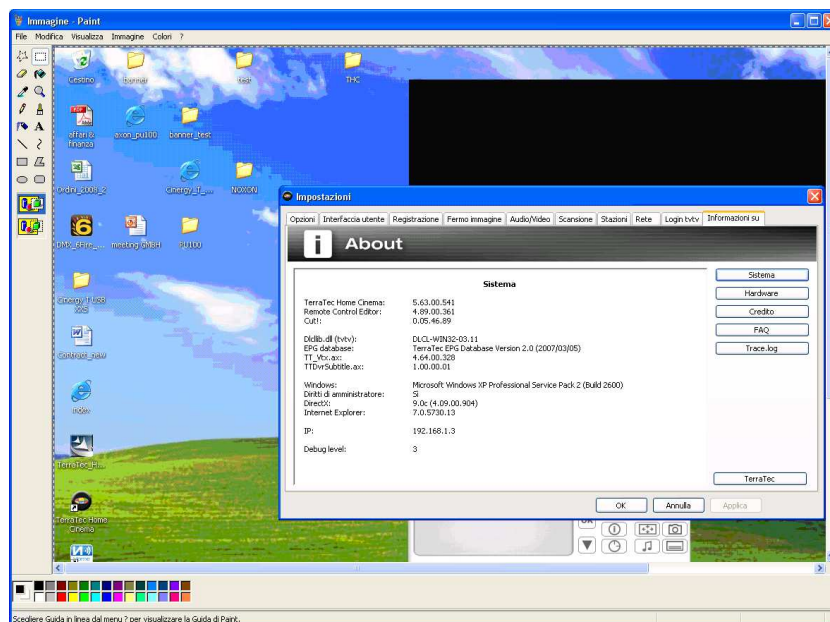
Questo combinazione salva in memoria l'immagine a video che in quel momento è attivo rispetto alle altre immagini.



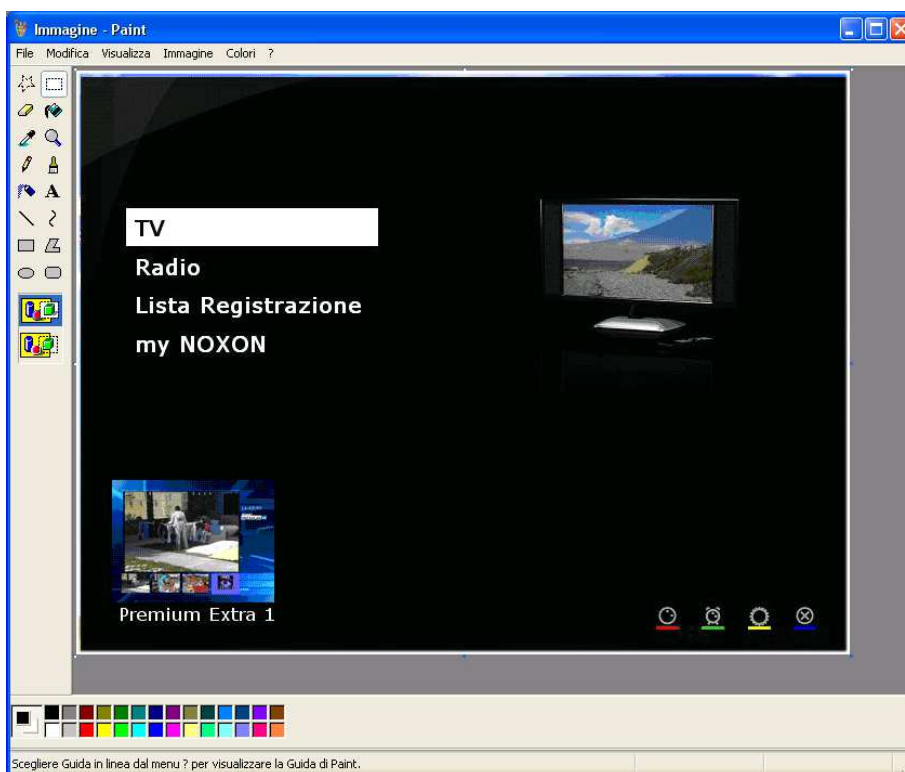
GUIDA ALLE SOLUZIONI Informazioni utili per il Supporto tecnico

by <http://www.terratec.it>

Ad esempio quando apriamo il software TerraTec Home Cinema e visualizziamo le impostazioni, vengono anche in questo caso sovrapposte una serie di immagini, se uso il tasto Stamp ho il contenuto completo del video



Se posiziono l'immagine da salvare come immagine attiva, cioè in primo piano sullo schermo, digitando Alt + Stamp catturo solo il video



Fine