

# Comment fournir toutes les informations nécessaires à la résolution d'un problème technique sur l'interphone Akuvox ?

— Mis à jour le 28 juil. 2022

---

## Scénario

Si vous rencontrez un problème avec le dispositif ou le service Akuvox, veuillez le signaler à <http://ticket.akuvox.com/> (<http://ticket.akuvox.com/>).

Avant de signaler votre problème, veuillez nous fournir toutes les informations nécessaires en indiquant le numéro de téléphone de la personne à contacter.

les procédures suivantes, qui nous aideraient à comprendre et à résoudre le problème de manière efficace.

## Instructions d'utilisation

Il est fortement recommandé de mettre à jour le dernier micrologiciel lorsque vous rencontrez des problèmes. Veuillez suivre les instructions ci-dessous pour mettre à jour l'appareil vers la dernière version :

- ♦ Visitez le site officiel d'Akuvox [ici](#)

[\(https://www.akuvox.com/SupportDownloadCenter.aspx ?](https://www.akuvox.com/SupportDownloadCenter.aspx?productclass=0&productcode=0&doctype=34)

[productclass=0&productcode=0&doctype=34](https://www.akuvox.com/SupportDownloadCenter.aspx?productclass=0&productcode=0&doctype=34)) pour télécharger la dernière version du produit.

version du micrologiciel, et vous pouvez vous référer aux instructions de mise à jour du micrologiciel

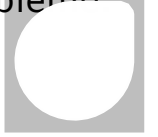
[ici \(https://knowledge.akuvox.com/docs/how-to-upgrade-on-the-web-page?highlight=upgrade\)](https://knowledge.akuvox.com/docs/how-to-upgrade-on-the-web-page?highlight=upgrade).

## Procédure de fonctionnement

1. Veuillez décrire votre problème en détail, afin que nous puissions le reproduire.

- ♦ Envoyez-nous la description de la topologie du réseau.
- ♦ Envoyez-nous votre compte SmartPlus si vous avez un problème avec le service SmartPlus.

- ◆ Envoyez-nous un schéma de votre circuit électrique si vous avez un problème concernant le circuit électrique, comme la connexion des relais, etc.



- Si votre problème est clairement visible ou audible, comme une mauvaise qualité vidéo, veuillez prendre une photo ou enregistrer une vidéo et nous l'envoyer. Vous pouvez la joindre à le ticket. Si le fichier est supérieur à 2MB, veuillez le télécharger sur **WeTransfer**.

**(<https://wetransfer.com/>)**, **O (<https://mega.io/>)neDrive**

**(<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/onedrive/online-cloud-storage>)**, ou **Google Drive (<https://www.google.com/drive/>)** et envoyez-nous le lien de téléchargement.

## 2. Envoyez-nous la version du micrologiciel.

Accédez à l'interface web : Statut > Informations sur le produit pour vérifier la version du micrologiciel.

Model	R29C	MAC Address	0C:11:05:0A:59:50
Firmware Version	29.30.2.16	Hardware Version	29.3.4

## 3. Envoyez-nous le fichier de configuration.

Accédez à l'interface web : Mise à niveau > Avancé > Autres. Cliquez sur Exporter pour télécharger le fichier de configuration.

### Others

Config File(.tgz/.con... Not selected any files

(Encrypted)

## 4. Envoyez-nous le journal du système de l'appareil

- . Connectez-vous à l'interface web de l'appareil via un nom d'utilisateur et un mot de passe (le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut sont tous deux "admin" et ils sont sensibles à la casse).
- . Allez dans **Mise à niveau > Diagnostic > Journal du système** ou **Mise à**



**niveau > Avancé >**

**Journal du système** (les chemins d'accès varient selon les modèles).

- . Ajustez le niveau du journal au niveau 7, puis reproduisez votre problème.
- . Cliquez sur **Exporter** pour exporter le fichier, puis envoyez-le à l'équipe d'assistance technique d'Akuvox.

**System Log**

---

LogLevel	7 ▼
Export Log	 Export
Export Debug Log	 Export
Remote System Log	Disabled ▼
Remote System Ser...	

## 5. Envoyez-nous les données PCAP de l'appareil si le problème est lié au réseau ou à la fonction d'appel.

- . Se connecter à l'interface web de l'appareil via un nom d'utilisateur et un mot de passe (le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut sont tous deux "admin" et ils sont sensibles à la casse).
- . Allez à **Mise à niveau > Diagnostic > PCAP** ou **Mise à niveau > Avancé > PCAP**  
(Les chemins d'accès varient selon les modèles).
- . Cliquez sur **Start** puis reproduisez votre problème, et cliquez sur **Stop** pour arrêter la capture.
- . Cliquez sur **Exporter** pour exporter le fichier .pcap.
- . **Activer PCAP Auto Fresh Activé** si vous souhaitez redémarrer la capture lorsque le paquet de données atteint 1MB. Pendant que les données par paquets capturées deviendraient obsolètes.

La capture PCAP est limitée à 1 Mo, veuillez appuyer sur Démarrer pour la capture PCAP juste avant de reproduire le problème.

## PCAP

---

Specific Port

(1-65535)

PCAP

 Start

 Stop

 Export

PCAP Auto Refresh Enabled

Précédent

Comment réinitialiser les interphones

Suivant

Comment obtenir le journal du système sur les