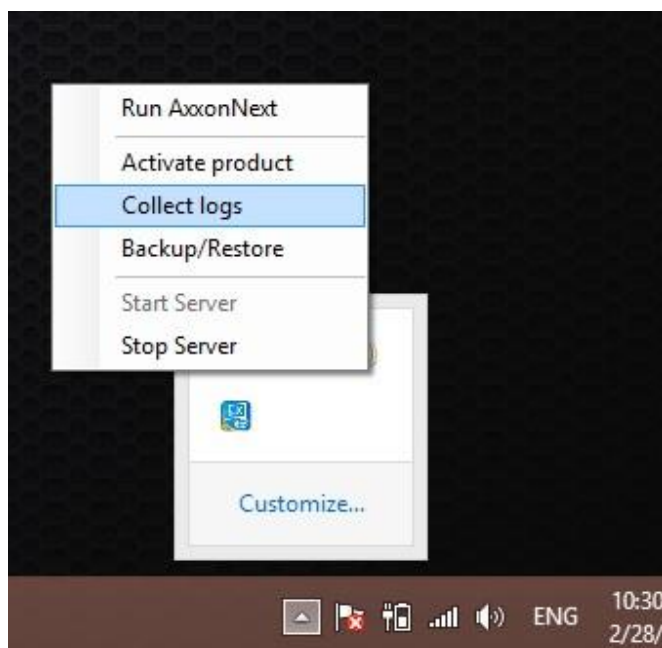


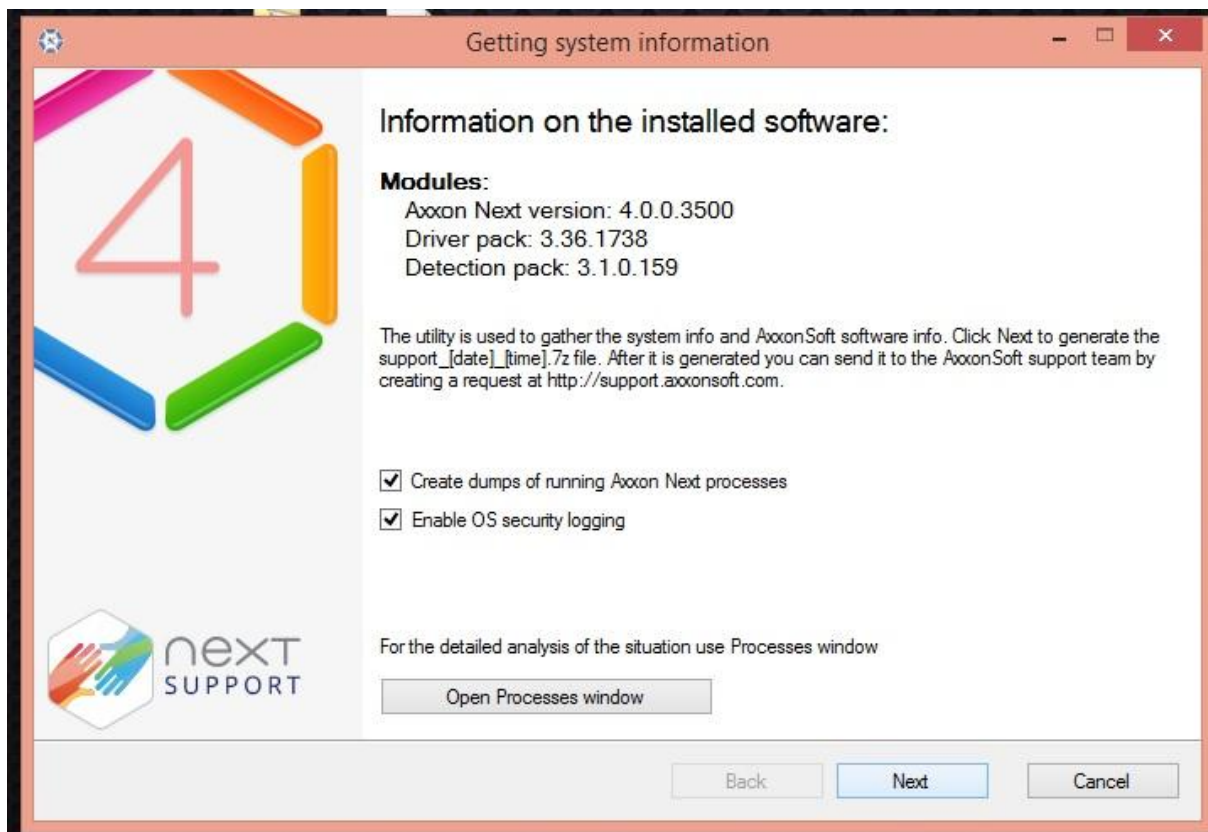
## جهت گرفتن ساپورت فایل یا لوگ نرم افزار ، لطفاً" مراحل زیر را به ترتیب انجام دهید :

در حالت پیش فرض تمامی لوگهای نرم افزار Axxon Next ثبت می شود.

اگر بخواهیم لوگ نرم افزار را بر روی سرورها بگیریم به ترتیب زیر عمل می کنیم.

در ویندوز گزینه Axxon Tray و سپس گزینه Collect Logs را اجرا نمایید و صبر نمایید تا نرم افزار به شما یک فایل با پسوند .7Z بدهد.





همچنین اگر بخواهیم لوگ های کلاینتها را استخراج کنیم از منوی استارت ویندوز گزینه Gathering System Information را جستجو کرده و مطابق بالا لوگ کلاینت ها را به دست آورید.

نکته مهم:

در برخی موارد به دلیل حجم زیاد لوگها و پیدا کردن مشکل مورد نظر ، بهتر است ابتدا تمام لوگهای قبلی سرورها و کلاینتها پاک شوند.  
سپس مشکل مورد نظر را دوباره به وجود آوریم تا در لوگ های جدید ثبت گردند. بدین ترتیب به راحتی می توان علت مشکل به وجود آمده را پیدا کرد.

**چگونگی پاک کردن لوگ های قدیمی بر روی سرورها :**

ابتدا سرویس Axxon Next را Stop کنید.

سپس به مسیر زیر رفته:

**C:\Programdata\AxxonSoft\AxxonNext\Logs**

سپس فقط محتویات داخل پوشه LOG را پاک نمایید.

توجه نمایید که پوشه Programdata مخفی می باشد.  
همچنین فقط محتویات پوشه log پاک شود نه خود پوشه

**چگونگی پاک کردن لوگ های قدیمی بر روی کلاینتها :**

به مسیر زیر رفته:

C:\Users\username\AppData\Local\AxxonSoft\AxxonNext\Logs

سپس فقط محتویات داخل پوشه log پاک شود.  
این کار فقط برای کلاینتی که دارای مشکل هست نیاز است انجام گردد.

سپس این فایلها را به ایمیل [Support@axxonsoft.ir](mailto:Support@axxonsoft.ir) ارسال نمایید.

لطفاً نوع مشکل ، شماره دوربین ، و زمان رخداد آن به همراه دیگر جزییات را به صورت دقیق ذکر نمایید.  
در آخر نیز نام پروژه و نام شرکت همکار ذکر شود.

**توجه:**

در پروژه هایی که امکان دسترسی به اینترنت را دارند لطفاً نرم افزار AnyDesk را اجرا نمایید و ID , Password را در ایمیل ارسالی ذکر نمایید.