

Konsolen-Export für Support

Sollte es bei einem User zu einer Fehlermeldung bzw. einem Fehlverhalten kommen, welches Sie nicht über unsere Support Guideline lösen können, sollte der User Ihnen bzw. uns eine so detailliert wie nur irgendwie mögliche Fehlerbeschreibung zukommen lassen. Bitte fragen Sie folgendes ab:

1. Was hat der User in seinem Internetbrowser gemacht, bevor es zu diesem Fehlverhalten gekommen ist? Wurden Einstellungen geändert, Plugins installiert, etc.?
2. Bitten Sie den User um Screenshots, falls möglich auch Bildschirmaufnahmen. Dies ermöglicht es uns bedeutend zielgerichteter das Problem eingrenzen zu können.
3. Bitten Sie den User bitte auch um einen Export seiner Browser-Konsole. Hierzu muss der Anwender den Fehler noch einmal provozieren, während seine Browser-Konsole geöffnet ist. Das dort angefertigte Protokoll (Log) muss entsprechend exportiert und dem Support von FAIRSNEXT zur Verfügung gestellt werden.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie bzw. der Endanwender die Konsole öffnen und den entsprechenden Export durchführen können.

Bitte weisen Sie Ihre User auch immer darauf hin, dass Sie die aktuellsten Versionen der von FAIRSNEXT unterstützten Browser nutzen sollten und diese auch entsprechend richtig eingestellt haben sollten. Bitte verweisen Sie hier auf unser **HowTo Browserwahl und -einstellungen** sowie auf unser **HowTo Technische Voraussetzungen**. Beide HowTos sind auf unserer Supportseite – <https://www.fairsnext.com/support> zu finden oder in unserem Veranstalter-Center.

1. Menüpunkte und Tastenkombinationen

Google Chrome

Windows: Menü (3 Punkte) >>> Weitere Tools >>> Entwicklertools
Tastenkombination: STRG+Shift+i

Mac: Anzeige >>> Entwickler >>> Entwicklertools
Tastenkombination: Option+Command+i

Mozilla Firefox

Windows: Menü (3 Punkte) >>> Weitere Tools >>> Entwicklertools
Tastenkombination: STRG+Shift+k

Mac: Extras >>> Web-Entwickler >>> Web-Konsole
Tastenkombination: Option+Command+k

Microsoft Edge

Windows: Menü (3 Punkte) >>> Weitere Tools >>> Entwicklertools
Tastenkombination: STRG+Shift+i

Mac: Extras >>> Entwickler >>> Entwicklertools...
Tastenkombination: Option+Command+i

Safari

Mac: Entwickler* >>> Webinformationen einblenden
Tastenkombination: Option+Command+i

*Dieses Menü muss in den Einstellungen aktiviert werden:
Safari >>> Einstellungen >>> Erweitert >>> „Menü „Entwickler“ in der Menüleiste anzeigen“ aktivieren.

2. Log exportieren

- Es öffnet sich ein neues Fenster
- Wählen Sie hier den Reiter Console / Konsole an

Bitte führen Sie nun noch einmal die Aktion durch, welche den Fehler verursacht hat

- Im Konsolen-Fenster sollte sich nun Text befinden
- Rechtsklick in den Text machen und „Save as...“ wählen
- Das Protokoll entsprechend speichern und dem Supportteam zur Verfügung stellen