

Zasady zgłaszania problemów i błędów w oprogramowaniu APPro54g/APLite54g.

Zanim zgłosisz błąd zapoznaj się z plikiem CHANGELOG:

<http://online.pl/wwarczak/rtl8186/APPRO54G/CHANGELOG> i zainstaluj najnowszą dostępną wersję oprogramowania. Istnieje duża szansa że Twój problem został wcześniej dostrzeżony przez innych użytkowników i naprawiony. Ponadto upewnij się iż problem który zgłaszasz nie wynika z błędów w konfiguracji APPro54G lub z błędnych założeń dotyczących sieci. Najpewniejsza metoda jest zresetowanie AP i ponowne wprowadzenie ustawień. Jeśli problem nadal występuje należy go odpowiednio opisać i zgłosić e-mailem i na grupę dyskusyjną:

- jeśli uważasz że błąd dotyczy funkcjonalności istotnej dla wszystkich użytkowników zgłoś go na forum <http://online.pl/pages/?q=node/1779> oraz wyślij e-mail z dodatkowymi informacjami na adres serwis@wifi.online.pl
- jeśli przypuszczasz że dotyczy on jedynie Twojej specyficznej konfiguracji wyślij jedynie informacje na adres serwis@wifi.online.pl.
- jeśli oczekujesz jedynie pomocy w konfiguracji załóż nowy wątek na forum

Przed zgłoszeniem problemu wygeneruj log pomocy technicznej:

- zaloguj się na interfejs WWW APPro54G;
- wejdź na stronę: OTHER --> System Settings --> Technical support;
- kliknij przycisk Generate;
- jak wskaźnik dojdzie do ponownie wejdź na: OTHER --> System Settings --> Technical support;
- pobierz plik znajdujący się pod odnośnikiem get technical support;

Uwaga: Plik ten zawiera adresy IP, adresy MAC oraz hasło i login do urządzenia. Nie należy go udostępniać osobom trzecim ani umieszczać w Internecie.

Jeśli zgłaszasz problem e-mailem lub na listę dyskusyjną:

- dokładnie sprecyzuj, na czym on polega problem;
- dołącz do e-maila wygenerowany log pomocy technicznej;
- użyj poleceń ping i traceroute, aby uzyskać dodatkowe informacje na ten temat;
- postaraj się opisać topologię swojej sieci;
- dobrym pomysłem jest dołączenie rysunku lub szkicu;
- bardzo dokładnie opisz swoją konfigurację;
- podaj wersje oprogramowania, modele AP używanych po obu stronach łącza, a także typy anten i ich producentów;

Podaj takie informacje jak:

- adresy IP przypisanych do portów urządzenia;
- trybu pracy urządzenia (Router/Bridge/Nat);
- rodzaj łącza i sposobu połączenia z Internetem;
- w jaki sposób został odkryty błąd i jak się on objawia;

Uwaga: Po otrzymaniu e-maila ze zgłoszeniem problemu skontaktujemy się z Tobą jedynie w wypadku gdy otrzymane informacje okażą się niewystarczające dla jego usunięcia. Zwykle staramy się odtworzyć na naszych urządzeniach dokładnie taką samą konfigurację w jakiej pojawił się problem. Zgłoszenia problemów są grupowane a ewentualne błędy będą usuwane w kolejnych wydaniach APPro54G. Pamiętaj jednak że część problemów wynika z niezależnych od nas ograniczeń takich jak wydajność sprzętu czy błędy w oprogramowaniu pochodzących od firm trzecich – w takim wypadku usunięcie takiego problemu może być niemożliwe.