

TUTORIEL – SOLIDWORKS RX : créer un fichier

Problématique

SOLIDWORKS RX est un outil de diagnostic et de communication avec le support technique. Nous allons voir comment enregistrer un problème sur SOLIDWORKS en créant un fichier RX à envoyer au support hotline.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de cet outil, référez-vous au Tutoriel « SOLIDWORKS RX : comment l'utiliser ? ».

Sommaire

- 1. Un fichier RX, c'est quoi ?
- 2. Les étapes de création
 - a. Lancement du logiciel
 - b. Création de la capture
 - c. Étape 1 : Capture du problème
 - d. Étape 2 : Empaqueter les fichiers
 - e. Étape 3 : Décrire le problème

Déroulé

1. Un fichier RX, c'est quoi ?

Un fichier RX est un fichier ZIP créé à partir de l'outil de capture de problème de SOLIDWORKS. Un fichier RX contient toutes les informations relatives à SOLIDWORKS afin d'aider le support technique à trouver l'origine d'un problème. Il regroupe les fichiers incriminés, une vidéo présentant le souci rencontré, les options utilisées sur votre poste, le fichier journal de la session SOLIDWORKS, etc...

2. Les étapes de création

a. Lancement du logiciel

Dans un premier temps, pour démarrer SOLIDWORKS RX, il faut aller dans Démarrer -> Tous les programmes -> SOLIDWORKS 20XX -> Outils SOLIDWORKS -> SOLIDWORKS RX 20XX.

Pour Windows 10, il faut aller dans Démarrer -> Outils SOLIDWORKS 20XX -> SOLIDWORKS RX 20XX.

b. Création de la capture

Ensuite, pour créer un fichier RX, ouvrir l'onglet « Capture du problème » et suivre les étapes de création détaillées ci-dessous.



AuteurRomain Pecourt, Ingénieur d'applications, BU Services, VisiativDate02.03.2017ProduitSOLIDWORKS RXVersionSOLIDWORKS RX 2017

SOLIDWORKS	KS Rx	– 🗆 X				
Fichier ?						
🟠 Accueil 🛛 🗞	🗞 Diagnostic 🛚 🗞 Dépannage 😹 Maintenance du systèm 📴 Capture du problème 🎢 Fiabilité 📋 Fichiers et journau	Test de performance				
Etape1 Pas fait 🚫	Etape1 Capture du problème Pas fait Enregistrez une vidéo des étapes dans SOLIDWORKS. Démarrer la capture X					
Etape 2	Empaqueter les fichiers					
Pas fait	Inclure les fichiers suivants dans le fichier Zip SOLIDWORKS Rx: Informations système 0 Journal vidéo 0 octet(s Paramètres SOLIDWORKS 9,76 Journal SOLIDWORKS 1,36 Mo Rapports SOLIDWORKS Rx 30,31 Journal des performances 4,21 Ko Données d'incidents 0 Journal des évén. application 4,06 Mo Archive de perf. antérieure 22 Journal des évén. système 2,06 Mo Données de journalisation étendue 0 Journal des évén. système 2,06 Mo Taille totale du fichier Zip: 2,09 Mo Xex Taille totale du fichier Zip: 2,09 Mo					
Etape 3 Décrire le problème Pas fait Décrire le problème et enregistrer les informations sur votre système local. X Continuer						

Ensuite, il faut cliquer sur « Démarrer la capture ».

c. Etape 1 : Capture du problème

La première étape consiste à cliquer sur « Enregistrer une vidéo… ». Cette opération ouvre automatiquement SOLIDWORKS. Puis, elle fait apparaitre un menu d'enregistrement pour démarrer l'enregistrement vidéo lorsque vous êtes prêt à refaire les manipulations posant problème.

SOLIDWORKS Rx - Capture du problè — 🗌 🗙						
Appuyez sur "Démarrer l'enregistrement" pour commencer à enregistrer votre session, recréez le problème, puis cliquez sur "Terminer l'enregistrement".						
Démarrer Terminer l'enregistrement l'enregistrement						

Si SOLIDWORKS est déjà lancé, vous pouvez choisir de réaliser la capture avec la session active ou de redémarrer le logiciel.





AuteurRomain Pecourt, Ingénieur d'applications, BU Services, VisiativDate02.03.2017ProduitSOLIDWORKS RXVersionSOLIDWORKS RX 2017

Une fois les manipulations réalisées, cliquer sur « Terminer l'enregistrement » (ce qui fermera SOLIDWORKS) ou fermer SOLIDWORKS (ce qui terminera la capture vidéo).



<u>Remarque</u> : Si la vidéo ne vous plait pas, re-cliquer sur « Enregistrer une vidéo… » afin d'en faire une nouvelle vidéo qui remplacera la précédente.

d. Etape 2 : Empaqueter les fichiers

Dans cette étape, il y a une liste de tous les fichiers qui seront inclus dans le fichier RX. ①

pe 2	Empagueter les fichiers					
	Inclure les fichiers suivants dans le fich	Inclure les fichiers suivants dans le fichier Zip SOLIDWORKS Rx:				
	Informations système	1,13	Journal vidéo	109 Ko		
	Paramètres SOLIDWORKS	9,76	Journal SOLIDWORKS	39,7 Ko		
	Rapports SOLIDWORKS Rx	31,1	Journal des performances	6,36 Ko		
	Données d'incidents	0	Journal des évén. application	5,06 Mo		
	Archive de perf. antérieure	2,31	Journal des évén. système	2,06 Mo		
	Données de journalisation étendue	0	Journal d'accès aux fichiers	90 octet(
	Fichiers SOLIDWORKS associés	202	Rapport de fiabilité	86,6 Ko		
			Taille totale du fichier Zip: 1,9	98 Mo		
			1 fichiers ajoutés. Ajouter des fi	ichiers au Zip		
			Empaqueter les fic	chiers maintenant		

Si nécessaire, il est possible d'ajouter d'autres fichiers au ZIP en cliquant sur le bouton « *Ajouter des fichiers au zip...* » ②

Par défaut, les fichiers ouverts lors de la session de capture du problème sont déjà empaquetés et doivent apparaitre dans la liste des fichiers ajoutés. (3)

Une fois les éventuels fichiers rajoutés, il faut cliquer sur « *Empaqueter les fichiers maintenant…* » ④ puis enregistrer avec le nom et l'emplacement défini par défaut.

Package terminé					
Cliquez sur les liens suivants pour afficher le contenu du fichier zip ou pour y accéder.					
A 💭	}_{	}.zip			
🛅 Cliquez ici pour accéder au fichier zip					
Passer à l'étape 3					



Ensuite, il suffit d'envoyer ce fichier au support technique via <u>http://www.mycadservices.fr</u> en le rajoutant dans votre ticket hotline.

Une fois enregistré, vous pouvez accéder au fichier ZIP généré en cliquant sur le lien « Cliquez ici pour accéder au fichier zip ».

e. Etape 3 : Décrire le problème

L'étape 3 est optionnelle. Elle permet d'indiquer vos coordonnées et de décrire le problème. Ces éléments sont ceux que vous donnez habituellement dans la création de votre ticket hotline sur <u>www.mycadservices.fr</u>.

Si vous souhaitez faire cette étape facultative, il faut décrire votre problème à travers ce formulaire, puis cliquer sur « passer à l'étape 3 ».

Détails de la capture du probl	lème			×		
Prénom: Adresse de messagerie:		Nom:				
Decrivez voire proble	coupwopke 2017	Tous les champs s	ont obligatoires.			
Produit:	SULIDWURKS 2017	version: SP	1.0			
Numero de serie:						
	Sélectionner une catégorie et une s	ous-catégorie en rel	ation avec votre problème:			
Catégorie:	Sélectionnez une catégorie da $ \smallsetminus $	Sous-catégorie:	Sélectionner une sous-catégorie d	×		
	Ecrivez un bref résumé du problèm	ne:		_		
Résumé:						
	Décrivez les étapes pour reproduire	e le problème:		_		
				1		
Consultez la BD:	Rechercher des problèmes similair	es dans la Base de co	onnaissances			
Impact:	: Sélectionnez un niveau d'impact dans la liste 🗸 👔					
Raison:	Justification du choix des paramètres d'impact sur l'activité: Raison:					
	ОК	Annule	er			

Lorsque le formulaire est complété, il suffit de cliquer sur OK.



AuteurRomain Pecourt, Ingénieur d'applications, BU Services, VisiativDate02.03.2017ProduitSOLIDWORKS RXVersionSOLIDWORKS RX 2017

Ensuite, une fois les éléments enregistrés, vous pouvez accéder au fichier ZIP généré en cliquant sur le lien « Cliquez ici pour accéder au fichier ZIP ».

Enfin, envoyez ce fichier au support technique via <u>http://www.mycadservices.fr</u> en le rajoutant dans votre ticket hotline.

Capture du problème terminée						
La capture du problème est terminée. Cliquez sur les liens suivants pour afficher le contenu du fichier zip ou pour y accéder.						
â (}_{	}.zip				
🗀 Cliquez ici pour accéder au fichier zip						
Quitter S		Nouvelle capture de p	problèi			

En dernier lieu, vous pouvez quitter SOLIDWORKS RX.

Usages

- Communication technique
- Conception
- Conception électrique
- Simulation
- Gestion des données
- Matériel
- Services

Activités

- Implantation/Agencement
- BE Sous-traitance
- Carrosserie Industrielle
- Chaudronnerie Serrurerie
- Mécatronique Electronique
- Bijouterie Joaillerie
- Machines spéciales robotique
- Usinage Impression 3D
- Applications médicales
- Métiers du bois
- Moule Injection plastique
- Tôlerie
- Tuyauterie/Process/Usine