

Support

Die Logdateien der cobra Produkte

alle cobra Versionen

Hintergrund:

Für die Diagnose zeichnen die cobra Produkte jeweils Logdateien auf.

Dabei handelt es sich jeweils um Textdateien, die mit einem Editor geöffnet und eingesehen werden können. In diesen sind wertvolle Hinweise zur Diagnose, sofern die Ursache innerhalb der cobra Anwendung liegt.

Aufgezeichnete Fehler werden mit der Bezeichnung „ERROR“ oder „WARN“ mit einem Zeitstempel geloggt.

Zeilen, die die Bezeichnung „INFO“ oder „DEBUG“ enthalten, können ignoriert werden.

Eine Diagnose des Supports ist nur möglich, wenn im Zusammenhang mit der/den Logdatei(en) **immer** auch die Angaben mitgeteilt werden, wann das Problem auftrat (genauer Tag und Uhrzeit) und welche Funktion direkt zuvor genutzt wurde.

Wichtiger Hinweis:

Wird in der Log-Datei nichts aufgezeichnet, wird meist eine Windows-Funktion der Auslöser sein.

Hier finden Sie in diesem Fall Hinweise zur Diagnose:

www.cobrasystem.de/faq/index.php?action=artikel&cat=2&id=263&artlang=de

1. cobra Logdatei-Archiv:

Ab Version V2015 lässt sich auf Knopfdruck eine Archivdatei mit allen aktuellen cobra Logdateien anfertigen.

"INFO - Produktinfo - Logdatei senden"

2. cobra Hauptanwendung

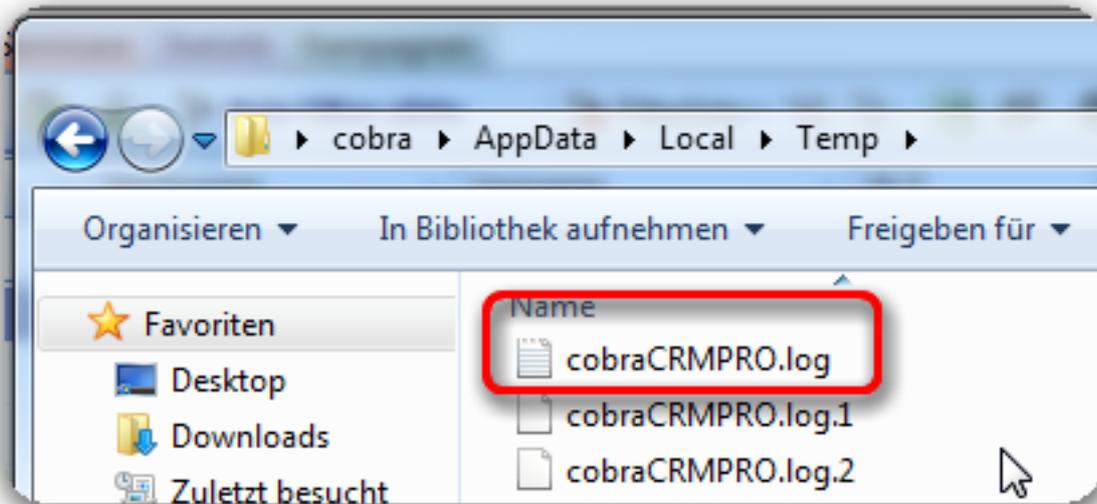
Die Logdatei wird jeweils beim Client-PC in dessen Windows Temporär-Verzeichnis abgelegt.

Diesen Ordner erreichen Sie über den Windows Explorer mit Eingabe von **%temp%** (in seltenen Fällen: **%tmp%**)

Je nach eingesetzter Version nennt sich die Datei „cobra AdressPlus.log“, „cobraCRMPLUS.log“, „cobraCRMPRO.log“ oder „cobraCRMBI.log“ .

Seite 1 / 6

Support



Bei einer **Terminalserverumgebung** liegt die cobra Log unter C:\Windows\Temp oder C:\Benutzer\Name des Benutzers\AppData\Local\Temp\cobraXXX.log

In einer **Cloud** liegt die cobra Log unter C:\Benutzer\Name des Benutzers\AppData\Local\Temp\cobraXXX.log

3. Outlook-Addin

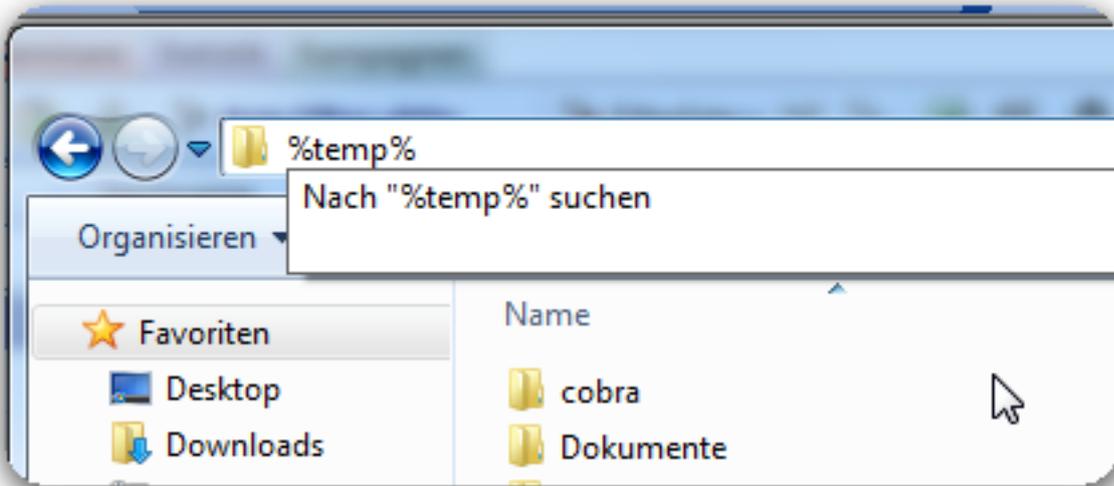
Die Logdatei wird jeweils beim Client-PC in dessen Windows Temporär-Verzeichnis abgelegt. Die Datei nennt sich cobra_Outlook.log.

4. Datenbankabgleich

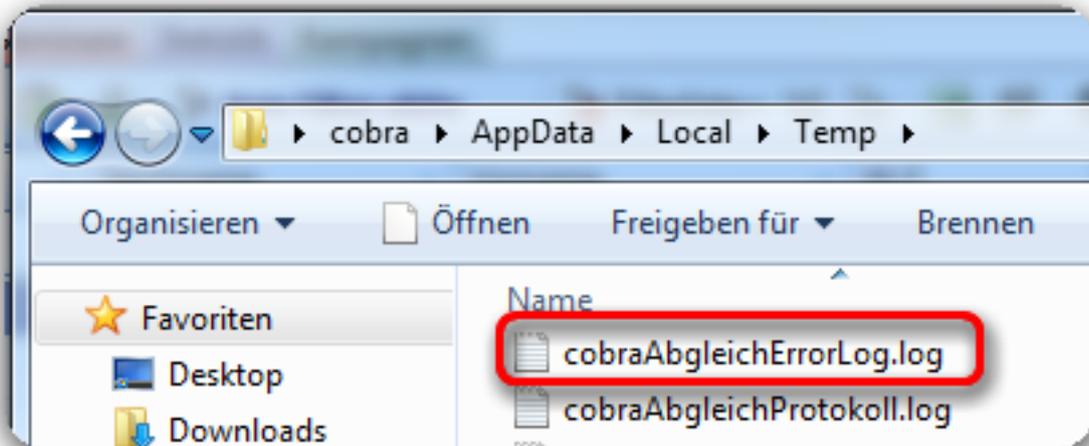
Die Logdatei wird jeweils beim Client-PC in dessen Windows Temporär-Verzeichnis abgelegt.

Diesen Ordner erreichen Sie über den Windows Explorer mit Eingabe von %temp% (in seltenen Fällen %tmp%).

Support



Die Datei nennt sich „cobraAbgleichErrorLog.log“.



5. Outlook Abgleich

Die Logdatei wird jeweils beim Client-PC in dessen Windows Temporär-Verzeichnis abgelegt.

Diesen Ordner erreichen Sie über den Windows Explorer mit Eingabe von %temp% (in seltenen Fällen %tmp%).

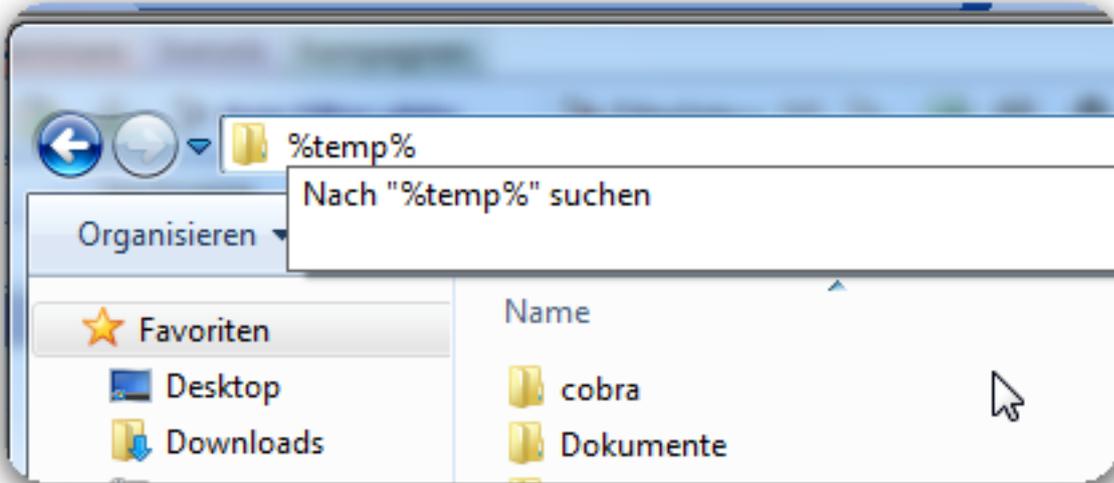
Die Datei nennt sich „cobraOutlookSync.log“.

Support

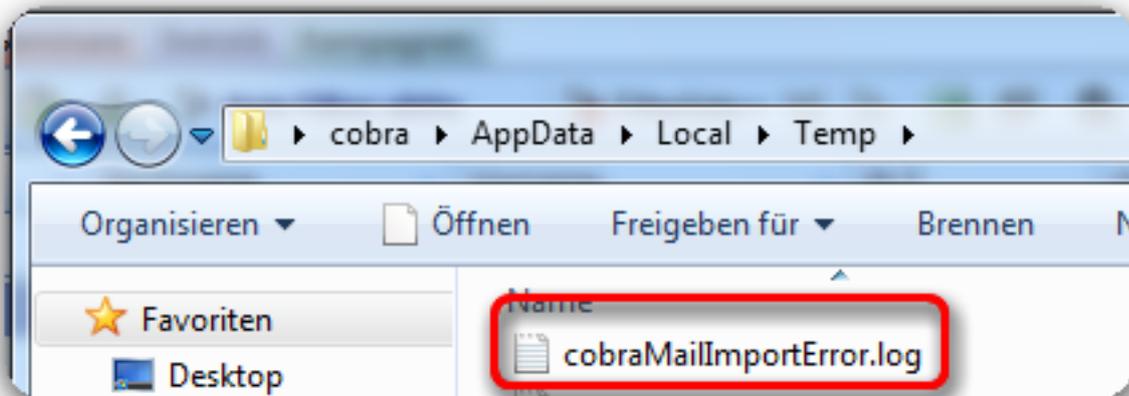
6. E-Mails zuordnen

Die Logdatei wird jeweils beim Client-PC in dessen Windows Temporär-Verzeichnis abgelegt.

Diesen Ordner erreichen Sie über den Windows Explorer mit Eingabe von %temp% (in seltenen Fällen %tmp%).



Die Datei nennt sich „cobraMailImportError.log“.



7. cobra Mobile CRM (Windows Phone / Android / IOS)

Die Logdatei wird jeweils beim Server (bei dem die Serverkomponente von mobile CRM installiert wurde) in dessen Windows Temporär-Verzeichnis abgelegt.

Diesen Ordner erreichen Sie über den Windows Explorer mit Eingabe von "C:\Windows\Temp".

Support

Die Datei nennt sich „cobraMobileCRM.log“.

Hinweis:

Je nach Startkonto des CRM Serverdienstes kann die Datei auch im Temp-Ordner des Windows-Kontos liegen.

Sollte innerhalb des Mobile Dienstes ein Fehler auftreten, so wird dies in der Datei "MobileCRMService.log" aufgezeichnet. Diese befindet sich dann auch in diesem Ordner.

8. Patch-Update

Die Patchlogdatei nennt sich APLogfile.txt und liegt im lokalen Windows Temp-Ordner.

Sie bleibt auch nach Ende des Patches vorhanden.

9. Automation Server

Die Log Datei liegt unter dem jeweiligen Benutzer, der bei dem Dienst des Automation Server eingetragen ist.

z.B.: C:\Benutzer\Name des Benutzers\AppData\Local\Temp\cobraXXX.log

9. Telefonie

- Dazu die cobra Log Datei, welche unter Punkt 2 beschrieben ist, löschen
- cobra Log auf Debug umstellen siehe dazu [Debug Log aktivieren](#)
- cobra neu starten
- Phänoman produzieren
- Informationen dazu sind im
 - Telefonprotokoll -> Telefoneinstellungen->Info->Protokoll
 - cobra log Datei
 - cobra_TAPIEx_log
- cobra Log wieder auf WARN zurückstellen

Support

Eindeutige ID: #1314

Verfasser: cobra Serviceteam

Letzte Änderung: 2021-09-22 13:54