



## CGS Support Form

\*经销商:

\*姓名:

\*邮箱:

\*电话:

\*国家:

\*客户:

\*加密狗序号:

---

\*CGS 软件:

\*版本:

\*操作系统:

浏览器/版本:

打印机类型:

纸张类型:

输出设备:

测量设备:

---

支持类型:

问题:

问题描述

你希望的结果

这个问题如何重复创建

问题的分析数据

CGS FTP服务器上文件夹名称

客户FTP 服务器的详细信息

标记有\*的是必填的.

请将在Acrobat Reader中填好的表格发送到 support@cgs-oris.com (support@cgsusa.com南美和北美 )。  
如果所有信息发送成功,CGS会马上进行问题分析

下面是对问题分析的一些重要信息

要解决问题我们需要细致的分析日志文件和其他数据

对于安装软件的问题我们需要安装日志文件。 这些文件叫做 “Install\_\*.log” 在Vista和Windows7的"C:\ProgramData\CGS\Logs"可以找到

对于其他操作系统可以在 "C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\CGS\Logs"中可以找到。

我们也需要打印和文件处理出错的日志文件。这些文件是 “auto.log” 和 “winhot\_\*.log” , 可以在CGS的安装文件夹下找到:

"C:\Program Files\CGS\ORIS COLOR TUNER WEB\ORIS Hotfolder Manager" 或者

"C:\Program Files\CGS\ORIS PRESS MATCHER\ORIS Hotfolder Manager".

对于ORIS Color Tuner//Web 和ORIS Press Matcher//Web 我们也需要打印队列或者数据队列 。队列数据可以从软件中导出。

ORIS Works 和 ORIS Color Tuner的"auto.log" 可以在 "C:\Program Files\CGS\ORIS Hotfolder Manager"中找到。

在这里我们强烈建议使用热文件夹。

取决于所遇到的问题,也可能需要发送色彩校正数据。这些数据可以在"C:\Program Files\CGS\Common Files\CTuner Setups"中找到。

数据可以通过邮箱发送到 support@cgs-oris.com (或者support@cgsusa.com)或者上传到 CGS FTP 服务器. 以下FTP为详细信息:

主机: ftp.oris.info

用户名: oris

密码: oris

文件夹: incoming

请在 “incoming” 文件夹中建立一个文件夹并上传数据到这个文件夹

## **CGS Publishing Technologies International Hainburg, Germany**

Email: [info@cgs-oris.com](mailto:info@cgs-oris.com), [support@cgs-oris.com](mailto:support@cgs-oris.com)

Web site: [www.cgs-oris.com](http://www.cgs-oris.com)

Phone: +49 6182 9626 0

Fax: +49 6182 9626 99

Commercial register: Offenbach, HRB 21495

Managing directors: Jan de Maeyer, Andreas Kämmerer