JH9.2 - Chiedere assistenza

In una frase. Prima di chiamare l'assistenza copia tre cose: le informazioni sulla sessione, il nome della maschera e, se te lo chiedono, lo scambio col server.

«Non funziona» non basta a chi deve aiutarti. Con i dati giusti il problema si capisce al primo messaggio, senza dieci domande di ritorno.

1. Le informazioni sulla sessione

Opzioni, scheda **Sessione**, **Informazioni sulla sessione**. Dice chi è collegato, a quale server, con quale connessione, prodotto e versione, da quale postazione e con quale browser. **Copia** mette tutto negli appunti, una riga per voce.



La finestra Informazioni sulla sessione, col pulsante Copia

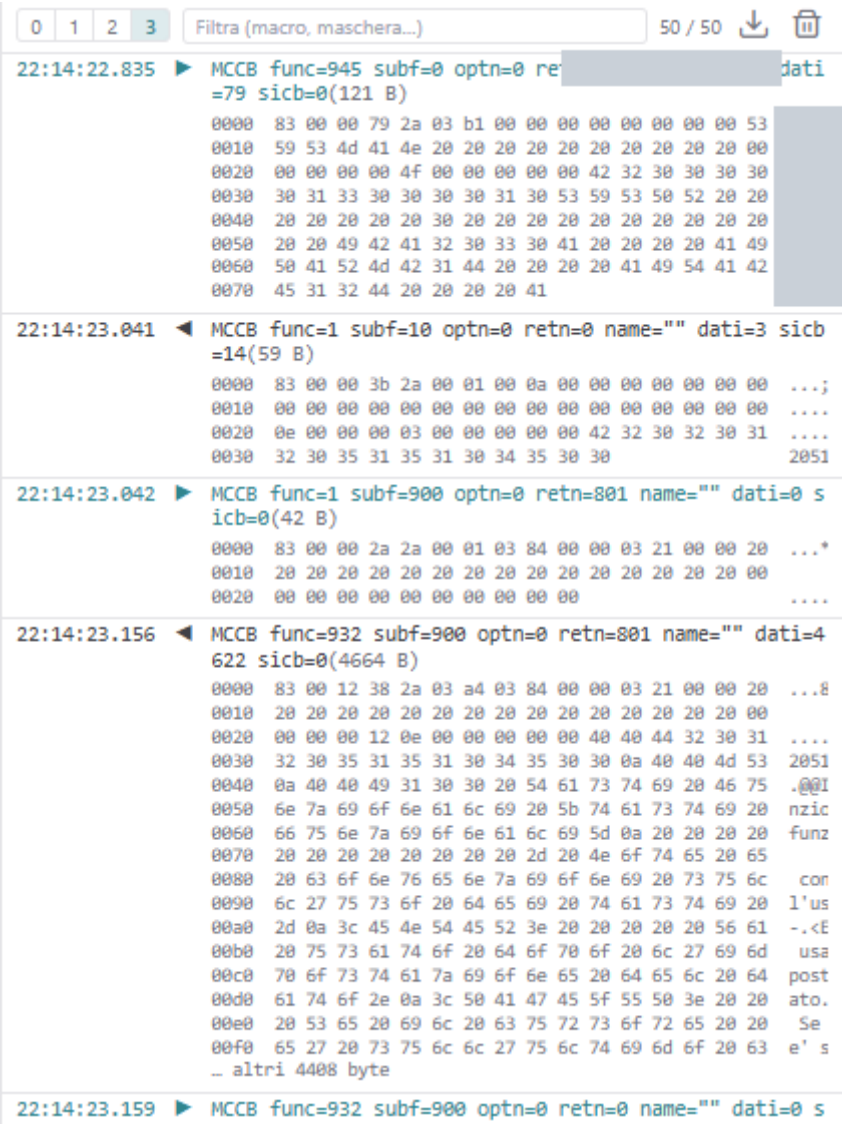
2. Dove sei

- **Il nome della maschera**: clic destro sulla maschera, **Copia nome maschera**.
- **Il percorso della funzione**: clic destro sulla voce del menu, **Copia**.

- **La versione del menu**: la riga piccola in fondo al menu, per esempio «Menu B20 · vers. 0000 · rel. 6800».
- **Il messaggio**: il testo esatto, preso dalla riga dei messaggi o dal suo storico.

3. Lo scambio col server

Serve solo se chi ti assiste lo chiede. **Opzioni**, scheda **Strumenti**, **Trace del protocollo**: si apre a destra un pannello con tutto quello che pagina e server si dicono.



Il pannello del trace: i messaggi in arrivo e in partenza, col livello in alto a sinistra

1. **Accendilo prima** di rifare l'operazione: scrive solo da quando è acceso.
2. **Scegli il livello** in alto a sinistra.

Livello	Cosa scrive
0	niente: spento

Livello	Cosa scrive
1	solo gli eventi: sessione, errori, avvisi
2	anche una riga per ogni messaggio scambiato
3	anche il contenuto completo di ogni messaggio

3. **Rifai l'operazione** che dà il problema.
4. **Filtra, se serve.** La casella **Filtra** tiene le righe che contengono un testo, per esempio il nome della maschera.
5. **Premi Scarica.** Ottieni un file di testo con le righe filtrate, da allegare. Il cestino svuota.

> **Attenzione.** Il trace al livello 3 contiene i dati che passano a video. Mandalo solo a chi ti assiste.

> **Nota.** Per un problema su una stampa di GPEnext, nel filtro scrivi `GPE-NEXT`: le righe dicono tipo di documento ed esito di ogni tentativo.

> **Nota.** Per capire prima da solo, guarda Se qualcosa non va.

> **Per chi sviluppa.** Il pannello è `frontend/sbh-web/src/session/components/sbh-trace-panel`; il file si chiama `sbh-trace-` seguito da data e ora locali. Dal lato del server, il registro del Ponte col COBOL dice perché una connessione è stata rifiutata o una sessione chiusa.

> **Per approfondire.**
> • SBH — avvio della sessione, login, schede, rientro e uscita: `docs/guide/moduli/sbh-avvio-e-sessioni/README.md`
> • Client SBH — il pannello Opzioni, le stampe e gli strumenti: `docs/guide/moduli/sbh-stampe-e-strumenti/README.md`

Revisione #3
Creato 17 novembre 2026 09:23:08 da Genesys Software
Aggiornato 17 novembre 2026 09:24:31 da Genesys Software