

## 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

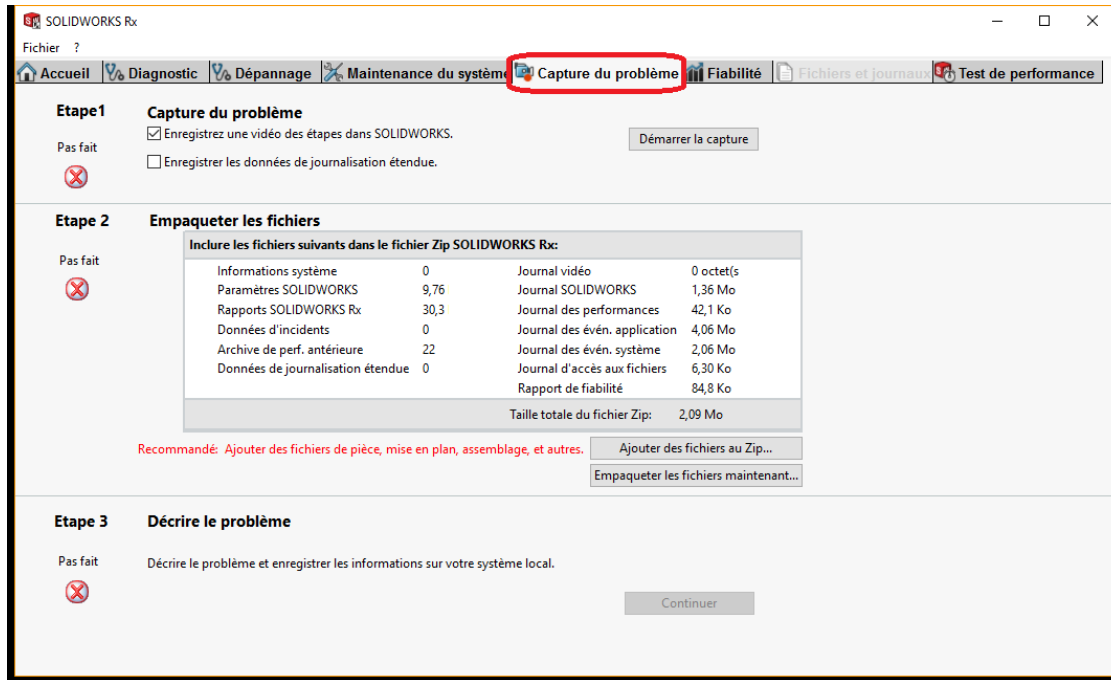
##### a. Lancement du logiciel

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

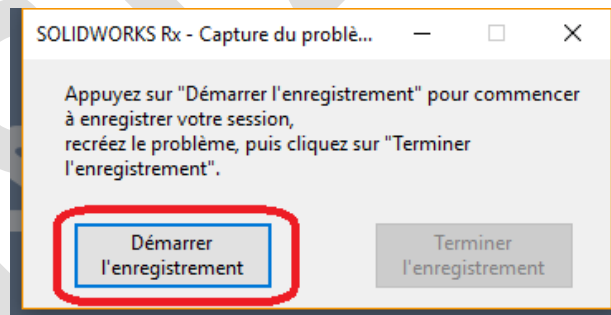
Ensuite, pour créer un fichier RX, ouvrir l'onglet « Capture du problème » et suivre les étapes de création détaillées ci-dessous.



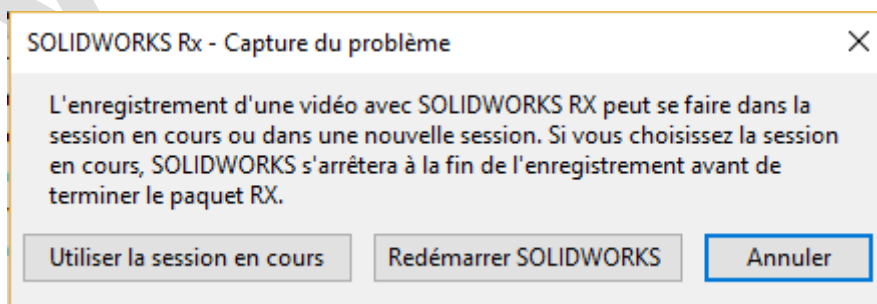
Ensuite, il faut cliquer sur « Démarrer la capture ».

### c. Etape 1 : Capture du problème

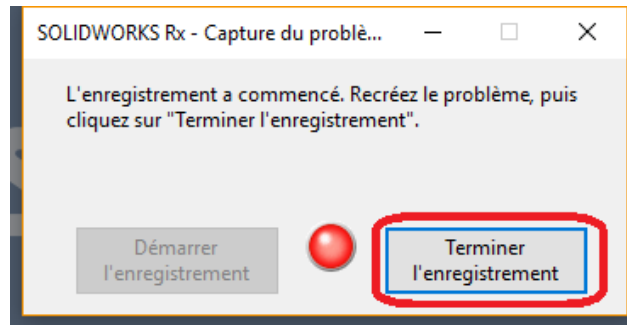
La première étape consiste à cliquer sur « Enregistrer une vidéo... ». Cette opération ouvre automatiquement SOLIDWORKS. Puis, elle fait apparaître un menu d'enregistrement pour démarrer l'enregistrement vidéo lorsque vous êtes prêt à refaire les manipulations posant problème.



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



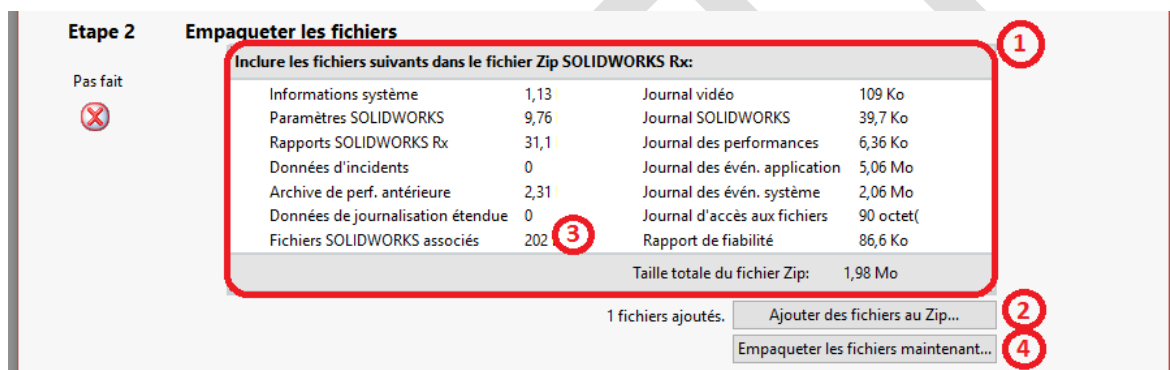
Une fois les manipulations réalisées, cliquer sur « Terminer l'enregistrement » (ce qui fermera SOLIDWORKS) ou fermer SOLIDWORKS (ce qui terminera la capture vidéo).



Remarque : Si la vidéo ne vous plaît pas, re-cliquer sur « Enregistrer une vidéo... » afin d'en faire une nouvelle vidéo qui remplacera la précédente.

#### d. Etape 2 : Empaqueter les fichiers

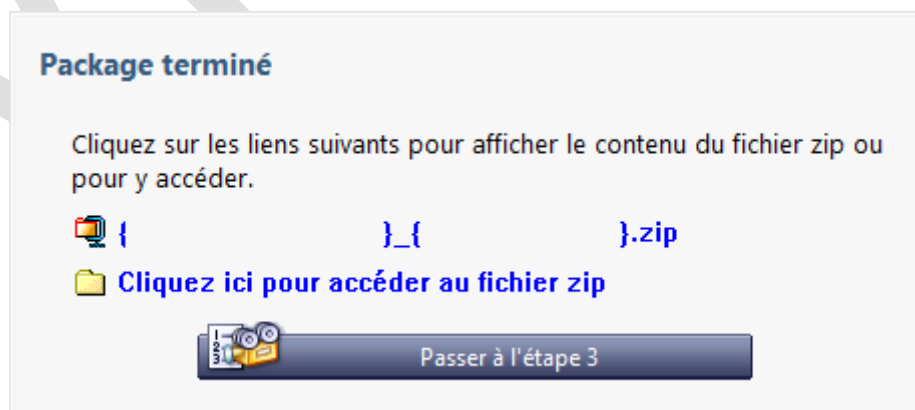
Dans cette étape, il y a une liste de tous les fichiers qui seront inclus dans le fichier RX. ①



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 apparaître 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.



Ensuite, il suffit d'envoyer ce fichier au support technique via <http://www.mycadservices.fr> 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 [www.mycadservices.fr](http://www.mycadservices.fr).

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 problème X

<b>Prénom:</b> <input type="text"/>	<b>Nom:</b> <input type="text"/>
<b>Adresse de messagerie:</b> <input type="text"/>	<b>Téléphone:</b> <input type="text"/>

Décrivez votre problème et choisissez une catégorie. **Tous les champs sont obligatoires.**

**Produit:** SOLIDWORKS 2017      **Version:** SP1.0

**Numéro de série:**

Sélectionner une catégorie et une sous-catégorie en relation avec votre problème:

**Catégorie:** Sélectionnez une catégorie de       **Sous-catégorie:** Sélectionnez une sous-catégorie de


Ecrivez un bref résumé du problème:

**Résumé:**

Décrivez les étapes pour reproduire le problème:

**Description:** Entrez une description et des étapes pour reproduire le problème ici

Consultez la BD: [Rechercher des problèmes similaires dans la Base de connaissances](#)

**Impact:** Sélectionnez un niveau d'impact dans la liste...  

Justification du choix des paramètres d'impact sur l'activité:

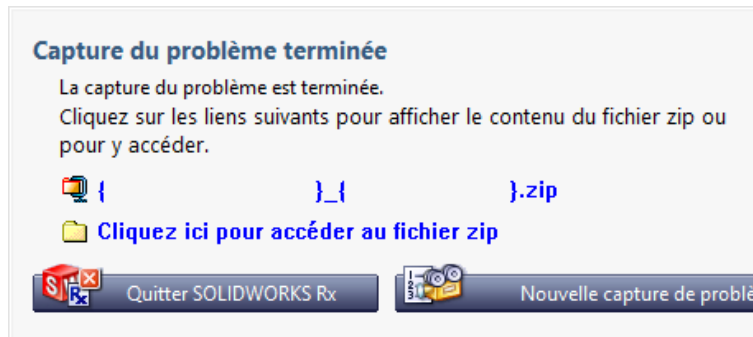
**Raison:**

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

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 <http://www.mycadservices.fr> en le rajoutant dans votre ticket hotline.



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