



Checkliste für Support-Anfragen

d.velop AG
Support
Schildarpstr. 6-8

E-Mail: support@d-velop.de
Fon: +49 (0) 25 42 / 93 07 - 6000

Erreichbarkeit
Mo - Fr 8:00 Uhr - 17:00 Uhr
MEZ

D-48712 Gescher

Web: <http://helpdesk.d-velop.de/ticket>



Diese Liste soll Ihnen das Sammeln der erforderlichen Informationen erleichtern. Senden Sie uns bitte zu jeder Anfrage bzw. jedem Problemfall eine separate E-Mail/Fax. Damit erleichtern Sie uns die Erstellung und Verwaltung der Tickets.



Die in den folgenden Tabellen fett markierten Angaben sind Pflicht-Angaben.
Ohne diese Informationen ist es oft nicht möglich, die Anfragen zeitnah zu bearbeiten.

Teil I: Kundendaten

| Bei welchem Endkunden ist das Problem aufgetreten? | |
|--|--------------------------|
| Firma (Endkunde) | |
| Straße | |
| PLZ Ort | |
| Ansprechpartner (Anrede, Name) | |
| Telefon | |
| Mail-Adresse | |
| Wer meldet das Problem? | |
| Ansprechpartner (Anrede, Name) | |
| Telefon | |
| Mail-Adresse | |
| Firma (falls nicht Endkunde) | |
| PLZ Ort | |
| Ist ein Supportvertrag vorhanden? | |
| Ja, mit der d.velop AG | <input type="checkbox"/> |
| Ja, mit einem d.velop Partner: | <Name des Partners> |
| Nein | <input type="checkbox"/> |



Teil II: Problembeschreibung

| betroffene Produkte/Module | Produktname, Version |
|--|--|
| Versionen | <d.3 Server-Version, Datenbank-System + Version siehe auch Teil III Systemumgebung> |
| Problembeschreibung | |
| Fehler-Nummer, -Kürzel, exakter Fehler-Text | |
| Screenshot | |
| Meldungen im d.3 logviewer ggf. mit Debug-Modus | <Bitte senden Sie uns das gesamte d.3-Logfile zu.> Weitere Hinweise dazu finden Sie auf Seite 3. |
| Seit wann tritt das Problem auf? | <Datum> |
| Hat es vorher schon einmal funktioniert? | |
| Wurde etwas im Hardware- oder Netzwerk oder Software-Umfeld geändert? | |
| Installationsproblem? | <Genauere Installations-Vorgehensweise> |
| Wurde ein ähnliches Problem schon einmal beobachtet / gemeldet? | <d.velop Bearbeitungs-Nummer> |
| Ist das Problem... | <Rechner-abhängig>, <NT-User-abhängig>, <d.3-User-abhängig> <Dokument-abhängig> <Wie viele Dokumente sind betroffen?> |
| Informationen zum Produkt/Modul | <Konfigurations-Dateien bzw. Einstellungen, ggf. eigenes Logfile> <Läuft das betroffene Programm/Modul als Dienst?> |
| Wie kann das Problem reproduziert werden? | <Genauer Ablauf> |
| Was haben Sie bisher unternommen, um das Problem zu analysieren oder zu lösen? | <Genauere Vorgehensweise > |
| Sind Hook-Funktionen oder Workflows im Einsatz? | <Bitte ggf. Hook-Funktionen + Workflows zur Verfügung stellen> |
| Welche weiteren kundenspezifischen Erweiterungen/Module gibt es? | <Liste der Erweiterungen/Module> |
| Hostimp-Probleme | Für eine Analyse wird oft folgendes benötigt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ die JPL-Dateien + ERR-Dateien + ggf. default.ini ▪ d.3-Server-Konfigurations-Dateien: d3fixed.ini, d3config.ini, d3addon.ini, aktplan.ini |
| Async-Probleme | <ul style="list-style-type: none"> ▪ d.3 LogFile ▪ d.3-Server-Konfigurations-Dateien: d3fixed.ini, d3config.ini, d3addon.ini, aktplan.ini |
| Performance-Probleme | <ul style="list-style-type: none"> ▪ d.3-Logfile im Debug-Modus |

Checkliste für Support-Anfragen



| | |
|--|--|
| Welche Systeme sind betroffen? | |
| Welche(r) Rechner ist/sind betroffen? | <Rechner-/ Server-Name, Rechner-Funktion (Client-Rechner, DB-Server, d.3-App+File-Server, d.cold, d.web, ...)> |
| Physikalischer oder virtueller Rechner? | <Produktname und Version der virtuellen Lösung> |
| Betriebssystem des Rechners? | <BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache> |
| Welches Archiv ist betroffen? | <Produktiv, Test, Entwicklung, Demo, Schulung> <Archiv-Name> |

| | |
|--|---|
| Problemauswirkungen | |
| Wie wirkt sich das Problem auf die tägliche Arbeit aus? | <kurze Erläuterung> |
| Wie viele Clients sind betroffen? | <Anzahl> |
| Bis wann | |
| ▪ ist spätestens eine Rückmeldung erforderlich | <Datum; Uhrzeit> |
| ▪ sollte das Problem gelöst sein | <Datum; Uhrzeit> |
| Priorität | |
| Kritisch | <Systemstillstand, niemand kann arbeiten bzw. Datenverlust droht> Solange die Problem-Prio den Status „Kritisch“ hat, muss auf Kundenseite ein Mitarbeiter verfügbar sein, der sich mit dem d.3-System und dem DB-System auskennt. |
| Hoch | <dringendes Problem, Funktionsumfang ist stark eingeschränkt, sehr viele Arbeitsplätze sind betroffen> |
| Mittel/Normal | <geringere Einschränkungen, Arbeiten ist möglich> |
| Niedrig | <keine Einschränkungen bei der täglichen Arbeit> z.B. bei Erweiterungswünschen |

Hinweise zum Support-Zip-Container und zum d.3-LogFile

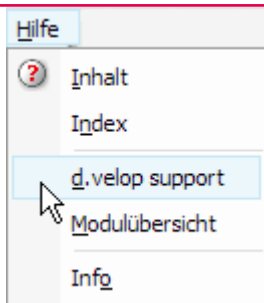


Insbesondere bei Client-Problemen sollte ein **Support.zip-Container** erstellt werden.

Im d.3 explorer gibt es dazu die Funktion → Hilfe| → d.velop Support




Checkliste für Support-Anfragen



Dabei wird das Programm „d3support.exe“ aus dem d.3 Client-Programm-Verzeichnis aufgerufen.

Der Support-Container enthält Informationen zur Client-Umgebung und ggf. auch das d.3-Logfile vom Server sowie die d.3-Server-Konfiguration, wenn ein Windows-User mit Windows-Admin-Rechten den Container erstellt.

 Bei vielen Server- und Client-Problemen ist das **d.3-Logfile**, welches mit dem d.3 logviewer eingesehen werden kann, eine sehr wichtige Informations-Quelle.

Im d.3 logviewer wird unter → Options → Log Setup der Pfad und der Dateiname des Logfiles angezeigt.

Bitte senden Sie uns das gesamte d.3-Logfile in gezippter Form zu, sofern die Größe der gezippten Datei (< 10 MB) das zulässt.

Falls das gezippte d.3 Logfile zu groß ist, sollten aussagekräftige Ausschnitte in einer Textdatei gespeichert und diese dann gezippt werden.

Teil III: Systemumgebung

| | |
|---------------------------------------|---|
| System | |
| System-Typ | <Produktiv, Test, Entwicklung, Demo-System, ...> |
| Datenbank | |
| Datenbank-Server | <Server-Name> |
| Betriebssystem | <BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache> |
| Hardware / virtuell? | <CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung> |
| Datenbanksystem | <Name, Version, Service-Pack, Sprache> |
| Besonderheiten | z.B. Cluster, ... |
| d.3-System | |
| d.3-Applikations + File-Server | <Server-Name> |
| Betriebssystem | <BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache> |
| Hardware / virtuell? | <CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung> |
| d.3-Version | <Version, Service-Pack> |
| Besonderheiten | z.B. Hook-Funktionen, Workflow, Cluster, ... |
| d.cold | |
| d.cold-Server | <Server-Name> |
| Betriebssystem | <BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache> |
| Hardware / virtuell? | <CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung> |



Checkliste für Support-Anfragen

| | |
|---|---|
| d.cold-Version | <Version, Service-Pack> |
| Besonderheiten | |
| weitere d.3-Komponenten | |
| weitere Server (d.3 web, d.3 search, ...) | <Server-Name> |
| Betriebssystem | <BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache> |
| Hardware / virtuell? | <CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung> |
| Produkt-Information | <Programm-Name, Version> |

Checkliste für Support-Anfragen



| | |
|--------------------|---|
| Besonderheiten | |
| Storage-Lösung | |
| Jukebox | <Hersteller, Typ, Laufwerke, Slots> |
| Jukebox-Controller | <Typ, Betriebssystem Version> |
| Centera | |
| NetApp | |
| Sonstiges | |
| d.3-Client | |
| Betriebssystem(e) | <BS-Name, Vers., Service-Pack, Sprache, Terminalserver/Citrix?> |
| Hardware | <CPU, Hauptspeicher, Festplatten> |
| d.3-Client | <Version> |
| Besonderheiten | |
| Scan-Arbeitsplatz | |
| Betriebssystem | <BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache> |
| Hardware | <CPU, Hauptspeicher, Festplatten> |
| Scan-Software | <Name, Version> |
| Scanner | <Modell, Anschluss> |