



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

Ja, mit einem d.velop Partner:

<Name des Partners>

Nein



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	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ist spätestens eine Rückmeldung erforderlich 	<Datum; Uhrzeit>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

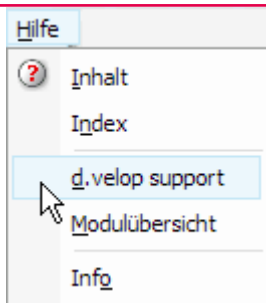


Insbesondere bei Client-Problemen sollte ein **Support.zip-Container** erstellt werden.

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>