

Benötigte Informationen zur Erfassung neuer Supportfälle

Uns ist es ein grosses Anliegen, unsere Supportfälle so effizient wie möglich bearbeiten zu können und damit die Bearbeitungsdauer von Supportmeldung bis Problemlösung zu minimieren.

Ihre Mitarbeit ist entscheidend! Die folgenden Informationen werden im Regelfall für die interne Problemanalyse und mögliche Weiterleitung an die Entwicklung benötigt:

Generelle Informationen

- ✓ Beschreiben Sie alle Schritte detailliert (inkl. Screenshots), die gemacht wurden bevor das Problem auftrat
- ✓ In welcher Umgebung trat der Fehler auf: Produktion oder Testumgebung?
- ✓ Tritt der Fehler regelmässig auf? Ist er reproduzierbar?
- ✓ Übermitteln Sie uns ggf. auch die Dateien, die verwendet wurden (z. B. zu importierende Bilder)
- ✓ Gab es in letzter Zeit Änderungen (z. B. Firmware-Updates), die für das Verhalten verantwortlich sein könnten; und/oder andere relevante Informationen
- ✓ Dringlichkeit des Problems und Auswirkung auf den Geschäftsablauf
- ✓ Nennen Sie uns einen Ansprechpartner (Name, Email, Telefon) sowie ggf. seine Vertretung

Applikatorische Informationen

- ✓ Name und Versionsnummer des Moduls oder des Plugins, in dem der Fehler auftritt (*bitte Screenshot mitschicken – für scopeArchiv, unter: Menüleiste => Hilfe => Info*)
- ✓ Screenshot vom ausgefüllten Anmeldefenster

Informationen bzgl. Datenbankumgebung

- ✓ Oracle-Version und Datenbankname

Informationen bzgl. Clientumgebung:

- ✓ Name und Version des Betriebssystems (z. B. Windows 7 – 64bit)

Liegen diese Informationen zum Zeitpunkt der Ticketerfassung vollständig vor, ermöglichen Sie uns damit eine schnellere Eingrenzung und Reproduzierbarkeit des Sachverhaltes. Damit wird das nachträgliche Nachfragen bezüglich fehlender Informationen i.d.R. minimiert.