

Supportformular DW ES/EASY

Kunde (Lizenz/Partner ID)	
Ansprechpartner	
Datum	

Priorität der Anfrage (bitte ankreuzen):

dringend (z.B. Systemausfall, massive Störungen bei vielen Anwendern)	<input type="checkbox"/>
mittel (z.B. Komponentenausfall, mittlere Störungen bei einigen Anwendern)	<input type="checkbox"/>
niedrig (z.B. geringe Systembeeinträchtigung oder Verbesserungsvorschlag)	<input type="checkbox"/>

Kurze Beschreibung der Störung:

Weiterleitung an den 3rd-Level-Support

Hiermit leiten wir unser o.g. Ticket zur Bearbeitung weiter

Rückfragen an	
Kontakt (Mail, Telefon)	

Allgemeine Informationen

Produkt (z.B. EE.x, xBASE etc.)	
Version (z.B. 3.65)	
Störung	
Fragen	

Detailinformationen (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Server Betriebssystem	<input type="checkbox"/>	32 Bit	<input type="checkbox"/>	64 Bit	<input type="checkbox"/>
Client-Betriebssystem	<input type="checkbox"/>	32-Bit	<input type="checkbox"/>	64-Bit	<input type="checkbox"/>
Datenbanksystem	<input type="checkbox"/>	32 Bit	<input type="checkbox"/>	64 Bit	<input type="checkbox"/>
VMware	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Terminalserver	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Capture	<input type="checkbox"/>	Einzelplatz	<input type="checkbox"/>	Server	<input type="checkbox"/>
Einsatz	<input type="checkbox"/>	Probe-/Testsystem	<input type="checkbox"/>	Produktivsys.	<input type="checkbox"/>

Analyse (zutreffendes bitte ankreuzen):

Reproduzierbarkeit	nur auf einem Rechner	<input type="checkbox"/>	auf allen Rechnern	<input type="checkbox"/>
	nur bei einem Benutzer	<input type="checkbox"/>	bei allen Benutzern	<input type="checkbox"/>
	nur bei einer Windows-Anmeldung	<input type="checkbox"/>	bei allen Windows-Anmeldungen	<input type="checkbox"/>
Vor Auftreten des Problems wurde eine (oder mehrere) der folgenden Tätigkeiten durchgeführt oder es trat eine (oder mehrere) Störungen auf.	Windows-Update	<input type="checkbox"/>	DW ES/EASY-Update	<input type="checkbox"/>
	ServicePack eingespielt	<input type="checkbox"/>	Neue Anwendungen/Treiber	<input type="checkbox"/>
	Hardware-Störungen	<input type="checkbox"/>	Server- oder Clientabsturz	<input type="checkbox"/>
	Datenbank-Störungen	<input type="checkbox"/>	Server- oder Clientneustart	<input type="checkbox"/>
	Stromausfall	<input type="checkbox"/>	Festplatte voll	<input type="checkbox"/>
	Sonstiges	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Nach Neustart (Client/Server) ist der Fehler immer noch vorhanden	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Bisherige Fehleranalyse	<input type="text"/>			
	<input type="text"/>			
	<input type="text"/>			
Vermutete Ursache	<input type="text"/>			
Auftreten des Fehlers (Uhrzeit)	<input type="text"/>			
Folgende Dateien befinden sich im Anhang:	EE.x-Logs	<input type="checkbox"/>	EE.i-Logs	<input type="checkbox"/>
	ELC-Logs	<input type="checkbox"/>	Jboss-Logs	<input type="checkbox"/>
	XML-Server-Logs	<input type="checkbox"/>	xBase-Logs	<input type="checkbox"/>
	SAP Windows-Event-Logs	<input type="checkbox"/>	ELC-PEM-Datei	<input type="checkbox"/>
	Andere:	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Sonstiges/Bemerkungen:

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

Erreichbarkeit des Ansprechpartners:

Name	<input type="text"/>
Telefonnummer	<input type="text"/>
Erreichbar von	Uhr bis Uhr

Diese Supportanfrage wurde erfasst von (Mitarbeitername)	<input type="text"/>
--	----------------------