

Client:

Tritt das Verhalten an mehreren Rechnern auf?	
Tritt das Verhalten bei verschiedenen Benutzern auf?	
Welches Betriebssystem ist im Einsatz?	
Wurden vor kurzem Änderungen vorgenommen (Updates o.ä.)?	
Sonstige Angaben:	

Capture:

Tritt das Verhalten an mehreren Rechnern auf?	
Tritt das Verhalten bei verschiedenen Benutzern auf?	
Welches Betriebssystem ist im Einsatz?	
Wurden vor kurzem Änderungen vorgenommen (Updates o.ä.)?	
Sonstige Angaben:	

Web:

Welcher Browser wird verwendet?	
Wurde der Dienst neu gestartet?	
Welche Version des Browsers setzen Sie ein?	
Tritt das Verhalten auch bei Rich-Clients auf?	
Sonstige Angaben	

Workflow:

Welcher Workflow ist betroffen?	
Welche Aktivität des Workflows ist betroffen?	
Welche Benutzer sind betroffen?	
Sind alle Workflowprozesse betroffen, oder nur einzelne?	
Sonstige Angaben	

Serverdienst

Wurden Änderungen an Berechtigungen vorgenommen?	
Wurde der Dienst/Server neu gestartet?	
Wurden neue Komponenten auf dem Server installiert?	
Wurde neue Software auf dem Server installiert?	
Welches Betriebssystem wird eingesetzt?	
Wie viel Arbeitsspeicher steht zur Verfügung?	
Ist die Datenbank aktiv und erreichbar?	
Welches Datenbanksystem wird eingesetzt? (Version, Servicep.)	
Wurden kürzlich Servicepacks oder Patches eingespielt?	
Sonstige Angaben	

Portable:

Welches Betriebssystem wird eingesetzt?	
Tritt das Verhalten auf unterschiedlichen Rechnern auf?	
Tritt das Verhalten bei unterschiedlichen Benutzern auf?	
Sonstige Angaben	

TAPI:

Welches Betriebssystem wird eingesetzt?	
Tritt das Verhalten auf unterschiedlichen Rechnern auf?	
Tritt das Verhalten bei unterschiedlichen Benutzern auf?	
Sonstige Angaben	

E-Mail-Management:

Welche Mailsystem wird verwendet?	
Welcher Mailserver wird genutzt? (Mailarchiver, Mailrecorder, OS-Exchange, OS-Mailmanagement)	
Tritt das Verhalten auf unterschiedlichen Rechnern auf?	
Tritt das Verhalten bei unterschiedlichen Benutzern auf?	
Sonstige Angaben	

MS Office:

Welche MS Office-Version wird eingesetzt?	
Welches Betriebssystem wird eingesetzt?	
Tritt das Verhalten auf unterschiedlichen Rechnern auf?	
Tritt das Verhalten bei unterschiedlichen Benutzern auf?	
Sonstige Angaben	

Citrix/Terminalserver:

Sind die GDI-Einstellungen <= 2300?	
Welches Mail-System wird verwendet?	
Welcher Web-Browser wird verwendet?	
Ist eine Speicheroptimierung aktiviert?	
Tritt das Problem auch auf, wenn die OS-Client-Applikation aus der Speicheroptimierung genommen wurde?	
Werden die Programme als Desktop oder als Anwendung präsentiert?	
Sonstige Angaben	

Volltext:

Welches System wird eingesetzt (Tomcat, Indexserver,...) ?	
Welche Version ist installiert?	
Verfügbare Festplatten-Speicherplatz	
Verfügbare Hauptspeicher	
Welches Betriebssystem verwenden Sie?	
Wurden zuletzt Änderungen an Berechtigungen vorgenommen?	
Welche Maßnahmen haben Sie ggf. bereits selbst durchgeführt?	
Wurden Updates / Software / Hardwarekomponenten installiert?	

Erreichbarkeit des Ansprechpartners:

Name	
Telefonnummer	
Erreichbar von	Uhr bis Uhr

Diese Supportanfrage wurde erfasst von (Mitarbeitername)	
--	--