

Kunde	
Ansprechpartner	
Datum	

**Priorität der Anfrage**

- dringend (z.B. Systemausfall, massive Störungen)
- mittel (z.B. z.B. Komponentenausfall, mittlere Störungen)
- niedrig (z.B. geringe Systembeeinträchtigung)

**Welche Komponente ist betroffen?**

- Solutions4Work Server
- MFP2Archive – MFP-Komponente
- MFP2Archive – Prozessdesigner
- Fax2Server
- Scan2Me
  
- Sonstiges \_\_\_\_\_

Bitte geben Sie uns eine kurze Beschreibung Ihrer Anfrage:

---

---

---

---

Seit wann tritt das oben geschilderte Verhalten auf? \_\_\_\_\_

Ist das Verhalten reproduzierbar? Tritt es immer zu bestimmten Zeiten  
oder bei bestimmten Aktionen auf? \_\_\_\_\_

Welche Version setzen Sie ein? \_\_\_\_\_

Falls eines der folgenden Teilsysteme konkret betroffen ist bitte hierzu die notwendigen Informationen angeben:

**Solutions4Work Server:**

Wurden zuletzt Änderungen am Server vorgenommen (Updates o.ä.)? \_\_\_\_\_

Welches Betriebssystem wird auf dem Server eingesetzt? \_\_\_\_\_

Sonstige Angaben: \_\_\_\_\_

**MFP2Archive – MFP-Komponente:**

Tritt das Verhalten an verschiedenen Multifunktionssystemen auf?

Tritt das Verhalten bei verschiedenen Benutzern auf?

Wurden zuletzt Änderungen am MFP vorgenommen (Updates o.ä.)?

Bei welchem/welchen Maschinentypen tritt das genannte Problem auf?

Welche Firmware setzen Sie ein?

Sonstige Angaben:

---

---

---

---

---

---

**MFP2Archive – Prozessdesigner:**

Tritt das Verhalten an verschiedenen PCs auf?

Tritt das Verhalten bei verschiedenen Benutzern auf?

Wurden zuletzt Änderungen am PC vorgenommen (Updates o.ä.)?

Welches Betriebssystem wird auf dem PC eingesetzt?

Sonstige Angaben:

---

---

---

---

---

**Fax2Server:**

Tritt das Verhalten an verschiedenen Multifunktionssystemen auf?

Tritt das Verhalten bei verschiedenen Benutzern auf?

Wurden zuletzt Änderungen am MFP vorgenommen (Updates o.ä.)?

Bei welchem/welchen Maschinentypen tritt das genannte Problem auf?

Welche Firmware setzen Sie ein?

Sonstige Angaben:

---

---

---

---

---

---

**Scan2Me:**

Tritt das Verhalten an verschiedenen Multifunktionssystemen auf?

Tritt das Verhalten bei verschiedenen Benutzern auf?

Wurden zuletzt Änderungen am MFP vorgenommen (Updates o.ä.)?

Bei welchem/welchen Maschinentypen tritt das genannte Problem auf?

Welche Firmware setzen Sie ein?

Sonstige Angaben:

---

---

---

---

---

---



# Supportanfrage

Welche Maßnahmen haben Sie ggf. bereits selbst durchgeführt?

---

---

---

---

---

---

Erreichbarkeit des Ansprechpartners :

Tel.:

Erreichbar von

bis