

Checkliste für Störungsmeldungen

Diese Checkliste soll Sie darin unterstützen, die notwendigen Informationen zur vorliegenden Störung bereits im Vorfeld Ihrer Kontaktaufnahme zu sammeln. Je genauer Sie Ihre Anfrage stellen, umso effizienter können wir sie bearbeiten und eine Lösung finden. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

1. Produkt

- Um welches Produkt geht es?
- Welche Version (Build-Date) hat das Produkt/Modul?

2. Fehlermeldung

- Screenshots und falls vorhanden Verarbeitungs-Logs
- Ausführliche Beschreibung der Fehlermeldung
- Evtl. Konfigurationsdateien mitschicken

3. Fehlereingrenzung

- Fehler reproduzierbar? -> Beschreibung notwendig
- Betrifft es nur einen Arbeitsplatz oder mehrere?
- Tritt der Fehler sporadisch oder dauernd auf?
- Sind genügend Benutzerrechte vorhanden (Applikation, Betriebssystem)?
- Wurden vor dem Fehler Updates eingespielt / Änderungen vorgenommen?

4. Priorität

- 1 – Systemstillstand
- 2 – Hohe Priorität
- 3 – Normale Priorität
- 4 – Niedrige Priorität

5. Kunde / Ansprechpartner

- Ansprechpartner beim Kunden (E-Mail, Telefon)
- Ist Remote-Zugriff möglich?



Kontakt Service Desk

adeon ag	8852 Altendorf	T +41 (0)55 451 50 99	support@adeon.ch
Brügglistrasse 2	Schweiz	F +41 (0)52 451 52 53	www.adeon.ch