



Supportanfragen

Wie stelle ich eine Supportanfrage, um eine rasche und effiziente Bearbeitung zu ermöglichen?

Letzte Revision: 16.12.2010
Autoren: Bernd Artaz
Mag.(FH) Ivana Olsinova

IGEL Software & Unternehmensberatung GmbH
campus 21 Businesspark Wien-Süd
Europaring A03/6/01
2345 Brunn am Gebirge
Tel. +43-2236-3080
Fax +43-2236-3080-3333
E-mail office@igel.at
www.igel.at



EINLEITUNG

Das vorliegende Anwenderhandbuch soll Ihnen ein Ratgeber bei der Verfassung der Supportanfrage sein.

Unser Support steht Ihnen telefonisch, per Fax oder per Mail zur Verfügung. Wir freuen uns über jede Kundenanfrage und sind bemüht Schwierigkeiten mit der Handhabung und Anwendung der Applikation so schnell wie möglich zu klären.

Eine vollständig formulierte Supportanfrage mit allen Eckdaten des Problems ermöglicht uns ein rasches Handeln ohne Rückfragennotwendigkeit. IGEL selbst liefert sehr viele Hinweise auf die mögliche Fehlerursache bzw. den Grund und werden diese ausgenutzt, ist eine sofortige Bearbeitung ohne Verzögerungen möglich.

INHALT

1	Support-Checkliste	4
1.1	Firma	4
1.2	Ansprechpartner / Erreichbarkeit.....	4
1.3	Produkt	4
1.4	Wiederkehrende Probleme/Anfragen	5
1.5	Beschreibung der Vorgehensweise	5
1.6	Lokalisierung des Problems.....	5
1.7	Art des Problems / Problembeschreibung	6
1.7.1	Fehlermeldung in einer Maske.....	6
	EXKURS: Wie mache ich einen ScreenShot (Bildschirmdruck)	7
1.7.2	Fehlermeldung bei der Ausführung eines Jobs	7
1.7.3	Anwenderanfragen.....	9
1.7.4	Erweiterungswünsche.....	9

1 SUPPORT-CHECKLISTE

Um ein Problem zu analysieren, zuordnen und auch beantworten zu können, sind bestimmte Eckdaten wichtig. Diese sollten bei jeder Supportanfrage angeführt werden:

1.1 Firma








Dient der Zuordnung zur eindeutigen Kundennummer in unserem EDV-Support-System. Ist der Aufbau einer Fernwartung erforderlich können die entsprechenden Informationen hierzu rasch in unserem System abgefragt werden.

1.2 Ansprechpartner / Erreichbarkeit

Erwähnen Sie Ihren Namen, wie auch die Durchwahl, E-Mail-Adresse und die Zeiten, in denen Sie erreichbar sind, ermöglichen Sie uns eine jederzeitige Kontaktaufnahme mit Ihnen. Via E-Mail können wir Sie natürlich zusätzlich auch außerhalb Ihrer Arbeitszeit erreichen.

1.3 Produkt

Für welches Produkt wird die Supportanfrage gestellt?

-  INFOMANAGEMENT (Produkt 1 im IGEL-Menübaum)
-  FINANZBUCHHALTUNG (Produkt 2 im IGEL-Menübaum)
-  LOHNVERRECHNUNG (Produkt 3 im IGEL-Menübaum)
-  REAL (Immobilienmanagement) (Produkt 10 im IGEL-Menübaum)
-  ANLAGENBUCHHALTUNG (Produkt 12 im IGEL-Menübaum)
-  CONTROLLING
-  BUSINESS OBJECTS

1.4 Wiederkehrende Probleme/Anfragen

Die Unterscheidung und Erwähnung, ob dieser Fehler bereits aufgetreten ist und vom Support bearbeitet wurde, kann bei der Problembeseitigung hilfreich sein. Sollte es Ihnen bekannt sein, führen Sie bitte folgende zusätzlichen Informationen an:

- 🌀 Auftragsnummer (die vom IGEL-Support vergebene Anfragenummer: bspw. M1234)
- 🌀 Bisherige Bearbeiter(in)
- 🌀 wann trat das Problem zuletzt auf

Informationen von allen Supportfällen werden bei uns elektronisch erfasst und dokumentiert, somit kann eine bereits angebotene Lösung wieder angewendet werden.

1.5 Beschreibung der Vorgehensweise

Die stichwortartige Kurzbeschreibung der Schritte, die zum Auftreten der Fehlermeldung geführt haben, ist auch für die Supportfallbearbeitung von großer Bedeutung.

An dieser Stelle darf ein Beispiel angeführt werden; bei der Anfrage: „Die Fehlermeldung kommt beim Buchen“ ist eine Rücksprache jedenfalls notwendig. Dies verzögert die Supportfallbearbeitung.

Erwähnt man jedoch kurz die Schritte, die zur Fehlermeldung geführt haben, ist eine Rücksprache nicht erforderlich und der Supportfall kann sofort nach dem Eingang bearbeitet werden. Bspw. kann eine solche Meldung das Problem bereits stark einschränken: „Wenn ich in der Maske 2/502 mit Buchungsart ‚ER‘ buche und aus dem Feld ‚Konto‘ mit F8 die Werteliste aufrufe, scheint diese Fehlermeldung auf“. Ein beigefügter ScreenShot (=Bildschirmdruck) kann das Problem weiter detaillieren (siehe Punkt 1.7.1).

1.6 Lokalisierung des Problems





Sollten Sie kein ScreenShot (Bildschirmdruck – 1.7.1) oder Fehlerprotokoll (1.7.2) beifügen können, führen Sie bitte folgende Informationen unbedingt an:

- Kanzlei / Klient / Objekt
- LOHN: Dienstnehmer
- REAL: Top / EDV / Bestandnehmer
- ANBU: Inventar

Eine Jobnummer ist ebenfalls hilfreich – hier muss dann aber zu Zwecken der Problembeseitigung eine Fernwartung aufgebaut werden, was je nach Art der Fernwartung auch zu sehr erheblichen Verzögerungen führen kann.

1.7 Art des Problems / Problembeschreibung

Eine Supportanfrage kann im Allgemeinen folgende Ausprägung annehmen:

-  Fehlermeldung in einer Maske
-  Fehlermeldung bei der Ausführung eines Jobs (Liste oder Programm)
-  Anwenderanfrage – was muss ich tun, um zu einem bestimmten Ziel zu kommen; Bsp. Ausweis eines Umsatzes in einer bestimmten Zeile der UVA
-  Erweiterungswünsche

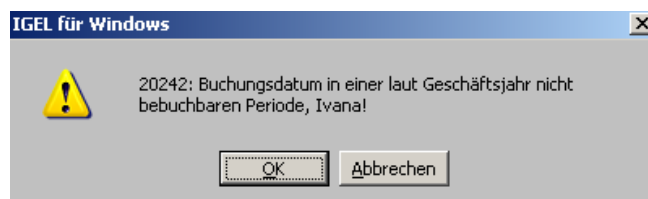
1.7.1 Fehlermeldung in einer Maske


Um in diesen Fällen einen raschen Support gewährleisten zu können, ersuchen wir um Zusendung des Screenshots der jeweiligen Fehlermeldung per E-Mail oder Fax, da wir diesen in der Regel alle Eckdaten entnehmen können.

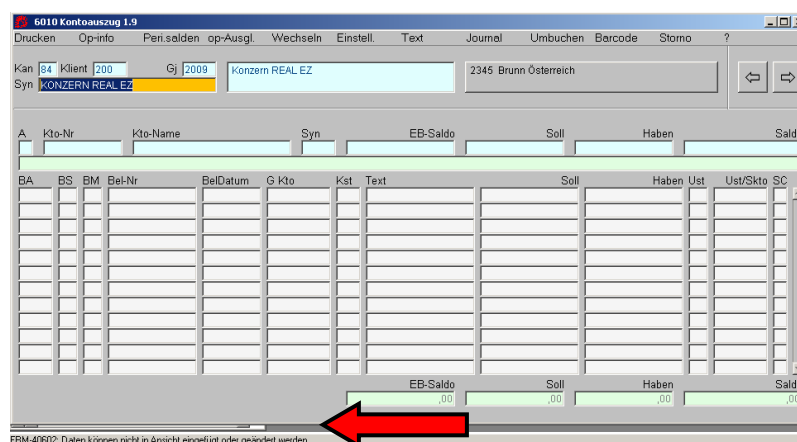
Eine Anführung der Schritte, die zu diesem Problem führten, hilft uns dies weiter einzugrenzen. Ist dies nicht angeführt, ist natürlich eine persönliche Rücksprache erforderlich, was die Supportbearbeitungszeit verlängert.

Die Fehlermeldungen in den Masken können auf 2 Arten im IGEL zum Ausdruck kommen:

-  Pop-Up-Fenster, das in der Mitte des Bildschirms aufscheint:



-  Fehlermeldung in der Meldungsleiste im linken unteren Teil des Bildschirms:



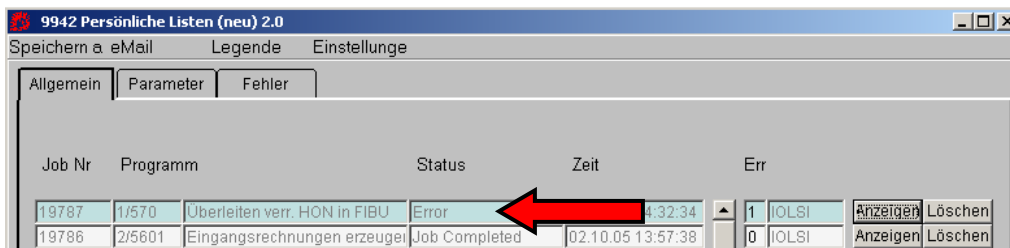
EXKURS: Wie mache ich einen ScreenShot (Bildschirmdruck)¹

Auf PC-Tastaturen ist die Funktion der Taste durch Drücken der Kombination **Alt** + **Druck** (deutsches und österreichisches Layout) erreichbar.

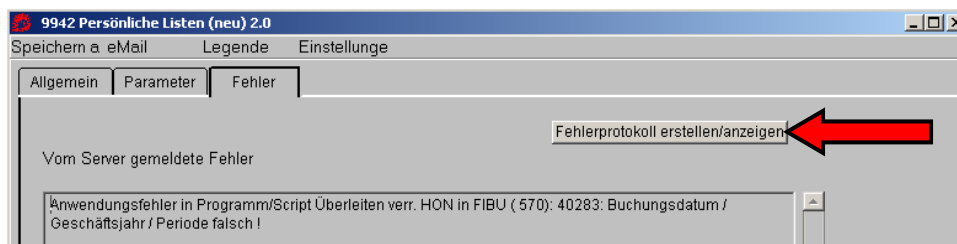


1.7.2 Fehlermeldung bei der Ausführung eines Jobs

Wird der Job mit einem ‚Fehler‘ oder ‚Error‘ beendet, ist dies in den persönlichen Listen 0/9942 ersichtlich:



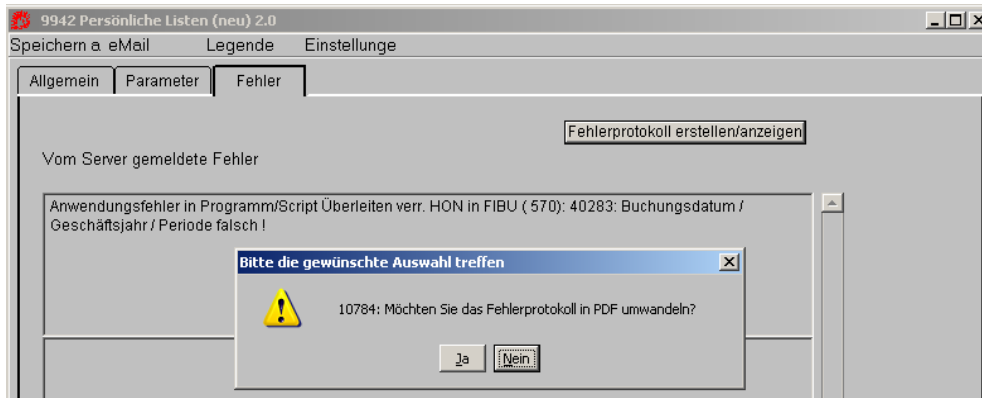
Als erstes wählen Sie das Karteiblatt „**Fehler**“:



Klicken Sie den Button „**Fehlerprotokoll erstellen/anzeigen**“ an, kommt folgende Meldung:

¹ <http://de.wikipedia.org/wiki/Systemabfrage-Taste> (10.01.2011)

Supportanfragen

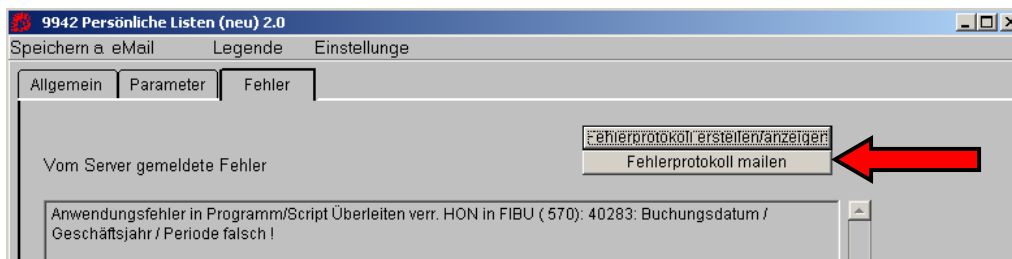


Klicken Sie auf „**Nein**“ wird ein Fehlerprotokoll im txt-Format erstellt; dies wird nicht empfohlen. Klicken Sie auf „**Ja**“, wird ein Protokoll mit allen erforderlichen Informationen im pdf-Format erstellt:

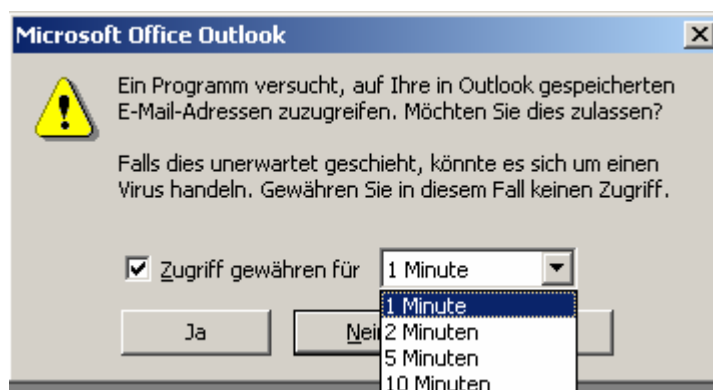
```
Fehlerprotokoll zu 1/570 Überleiten verr. HON in FIBU - Job:19787  
Gestartet von:IOLSI(OPSSIOLSI) am:02.10.2005 14:32 Status:Error
```

Angedruckt werden außer den in diesem Bild angeführten Informationen, auch die Parameter, mit denen dieser Job gestartet wurde, die Meldungen vom IGEL sowie ORACLE-Fehlermeldungen, Bandstand, installierte Patches und sonstige Informationen, die die Fehlersuche vereinfachen und beschleunigen.

Wechseln Sie jetzt wieder in den IGEL, in die persönlichen Listen zurück, erscheint ein neues Feld „**Fehlerprotokoll mailen**“ (dieser Button erscheint nur wenn Microsoft Outlook als Standard Email Client installiert ist):



Klicken Sie diesen Button an, kann eventuell, je nach Outlook-Einstellungen, folgende Meldung aufscheinen:



In diesem Fenster klicken Sie das Feld „**Zugriff gewähren für**“ an und wählen einen Zeitraum aus. Dann kommen Sie automatisch in MS Outlook, in ein neu erstelltes E-Mail an

Supportanfragen

den Empfänger **SupportWT**, das als Anlage das erstellte Fehlerprotokoll hat, und in dem Sie weitere Informationen zu dem von Ihnen gestarteten Job erfassen können:



1.7.3 Anwenderanfragen

Hierbei handelt es sich zum Großteil um Anfragen mit Schulungscharakter. Wir leisten Unterstützung indem wir die entsprechenden Handbücher zukommen lassen und telefonisch oder per Mail eine Anleitung zur Verfügung stellen. Sollte eine längere Erklärung bzw. eine komplette Einführung in eine Problemstellung erforderlich sein, wird eine Schulung angeboten.

Es erfolgt eine klare Abgrenzung zur Beratungstätigkeit, die wir gerne anbieten aber nicht im Rahmen des Supports. Anfragen hinsichtlich der fachspezifischen Beratung werden an unsere Consultants weitergeleitet, die im Rahmen ihrer einschlägigen Ausbildung und Erfahrung beratende Leistungen erbringen.

1.7.4 Erweiterungswünsche

Erweiterungswünsche können natürlich gerne an den Support gerichtet werden. Hierbei sollte eine möglichst genaue Anforderung formuliert werden.

Folgende Fragen sind vorab zu klären:

- ☠ Welches Ziel soll mit der Erweiterung erreicht werden; eventuell kann dies auch anders abgedeckt werden?
- ☠ Welches Programm betrifft diese Änderung; Produkt und Masken-/Menünummer anführen?
- ☠ Gewünschte Änderung im Detail anführen; neue Spalte, neue Liste, neues Feld etc. + was diese beinhalten sollen?

Im Rahmen des Produktmanagements wird geprüft, ob die gewünschte Erweiterung für alle Kunden einen Mehrwert liefern würde, und wenn ja, wird eine Erweiterung im Standard für alle Kunden durchgeführt. Erweiterungen, die spezielle Kundenbedürfnisse abdecken sollen, werden dann als Individualprogrammierungen angeboten.