

Diese Checkliste dient als Hilfestellung für die Formulierung einer Erstanfrage zu einem Fall an den Support von Pollak Software. Bitte formulieren Sie die Erstmeldung so ausführlich wie möglich, so dass wir uns möglichst einen Gesamtüberblick über die Situation verschaffen können und Rückfragen vermeiden können. Wir empfehlen bereits zur Erstmeldung die Support-Info mitzuschicken.

Folgende Informationen sind für uns notwendig:

Allgemein (Angabe zwingend)

- Kunde (Firmenname)
- Name des Melders (Name und Firmenname)
- Produkt (CAS genesisWorld, Office Line, PS-Ware)
- Version
- Hotfixstand

Ticket (so ausführlich wie möglich)

- Priorität
(1 – Systemstillstand, 2 – kritisch, 3 – bedeutend, 4 – normal, 5 – gering)
- Themenbereich
- Beschreibung
- Seit wann tritt das Verhalten auf?
- Welche Veränderung wurde zu diesem Zeitpunkt am System vorgenommen?
- Wer ist davon betroffen?
(Ein Mitarbeiter, alle Mitarbeiter)
- Wie oft tritt das Verhalten auf und wie ist es reproduzierbar?
- Welche Partnerlösungen/-Anpassungen sind vorhanden?
- Tritt das Verhalten auch mit den Standardclient (ohne Anpassung) auf?

Systemumgebung (bei Bedarf)

Diese Informationen sind für die Bearbeitung Ihrer Anfrage nicht immer zwingend erforderlich. Unter Umständen müssen Sie sich an Ihren Systemadministrator wenden.

- Beschreibung der Infrastruktur
 - Skizzierung und Benennung der Applikationsserver, Datenbankserver, Betriebssysteme Server und Clients, CAS genesisWorld Domänen, Notebookreplikationen, Voll- und/oder Teilreplikationen
 - Datenbanksystem, Version, Patchstand
 - E-Mailserver
- Office Produkte Versionsstand
- Weitere Softwarekomponenten
- Support-Info

Erstellung der Support-Info:

Um eine Support-Info des Clients zu erstellen wählen Sie in der Menüleiste „?“ und dann den Punkt „Support-Anfrage...“. Im darauf folgenden Fenster klicken Sie dann auf „Senden“ um die benötigten Informationen zu sammeln. Wenn die ZIP-Datei mit den enthaltenen Informationen erstellt wurde, öffnet sich das E-Mail-Fenster zum Versenden der Datei „CASSupport.zip“. Senden Sie diese Mail an support@pollak-software.de.

Sie können auch eine Support-Info der Managementkonsole erstellen. Hierzu wählen Sie in der Menüleiste „Hilfe“ und dann den Punkt „Support-Anfrage...“. Wenn Sie mit dem Benutzer „Administrator“ an der Managementkonsole angemeldet sind, muss zum Versenden der E-Mail ein E-Mail-Konto für den Administrator hinterlegt sein.