

## RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung: Unterschied zwischen den Versionen

### Version vom 12. August 2019, 14:54 Uhr (Quelltext anzeigen)

ARuschitzka (Diskussion | Beiträge)  
← Zum vorherigen Versionsunterschied

#### Zeile 11:

Mit der Supportmeldung Programmstörung, die im Modul Kanzlei über die Kachel Supportdesk aufgerufen werden kann, können RA-MICRO Benutzer Programm-Fehlverhalten – insbesondere Fehlermeldungen auf dem Bildschirm – direkt der RA-MICRO Produktion zur weiteren Prüfung und Bearbeitung melden.

<imagemap>

– Datei: Supportmeldung.png|1200px

rect 29 59 637 113 [[RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung#Lizenznummer|Diese Eingabe wird von RA-MICRO automatisch generiert.]]

rect 29 118 635 165 [[RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung#Kanzlei|In diesem Feld kann der Name des Lizenznehmers eingetragen werden.]]

#### Zeile 122:

Über Datei wählen können gespeicherte Dateien aus dem Dateisystem angehängt werden.

–

==Funktionen in der Abschlussleiste==

### Version vom 9. Januar 2020, 09:07 Uhr (Quelltext anzeigen)

AGörllich (Diskussion | Beiträge)  
Zum nächsten Versionsunterschied →

#### Zeile 11:

Mit der Supportmeldung Programmstörung, die im Modul Kanzlei über die Kachel Supportdesk aufgerufen werden kann, können RA-MICRO Benutzer Programm-Fehlverhalten – insbesondere Fehlermeldungen auf dem Bildschirm – direkt der RA-MICRO Produktion zur weiteren Prüfung und Bearbeitung melden.

<imagemap>

+ Datei: Supportmeldung.png|

rect 29 59 637 113 [[RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung#Lizenznummer|Diese Eingabe wird von RA-MICRO automatisch generiert.]]

rect 29 118 635 165 [[RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung#Kanzlei|In diesem Feld kann der Name des Lizenznehmers eingetragen werden.]]

#### Zeile 122:

Über Datei wählen können gespeicherte Dateien aus dem Dateisystem angehängt werden.

==Funktionen in der Abschlussleiste==

## Version vom 9. Januar 2020, 09:07 Uhr

Hauptseite > Kanzlei > Supportdesk > RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung

### RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung

Supportmeldung Programmstörung

Kategorie: Kanzlei

Support-Hotline: 030 43598 888

Support-Internetseite: <https://www.ra-micro.de/support/>

Inhaltsverzeichnis	
1 Allgemeines .....	2
2 Funktionen im Bearbeitungsbereich .....	3
2.1 Lizenznummer .....	3
2.2 Kanzlei .....	3
2.3 Ansprechpartner .....	3
2.4 E-Mail .....	3
2.5 Telefon .....	4
2.6 Störung ist reproduzierbar .....	4
2.7 Störung tritt auch an anderen Arbeitsplätzen auf .....	4
2.8 Datenstörung .....	4
2.9 Mehrplatztechnologie .....	4
2.10 Programmversion .....	4
2.11 RA-MICRO Modul .....	4
2.12 RA-MICRO Programm .....	5
2.13 SQL Programm .....	5
2.14 Windows Version .....	5
2.15 MS Office Version .....	5
2.16 Kurzbeschreibung .....	5
2.17 Screenshots per Drag & Drop anhängen .....	5
3 Funktionen in der Abschlussleiste .....	5

## Allgemeines

Mit der Supportmeldung Programfstörung, die im Modul Kanzlei über die Kachel Supportdesk aufgerufen werden kann, können RA-MICRO Benutzer Programm-Fehlverhalten – insbesondere Fehlermeldungen auf dem Bildschirm – direkt der RA-MICRO Produktion zur weiteren Prüfung und Bearbeitung melden.

## RA-MICRO Supportmeldung Programfstörung: Unterschied zwischen den Versionen

Lizenznummer:\*

1/80

Kanzlei:

Ansprechpartner:\*

E-Mail:\*

Telefon:

Störung ist reproduzierbar:

☐ Ja
☒ Nein

Störung tritt auch an anderen Arbeitsplätzen auf:

☐ Ja
☒ Nein

Datenstörung:

☒ Keine
☐ Daten unrichtig
☐ Datenverlust

Mehrplatztechnologie

Terminal-Server:

☐ Ja
☒ Nein

Windows Server:

☐ Ja
☒ Nein

vSystem vNAS

☐ Ja
☒ Nein

\* = Pflichtfelder

Programmversion:\*

2019.03.002 vom 04.03.2019 01:00

RA-MICRO Modul:\*

RA-MICRO Programm:

SQL Programm:

Windows Version:

Windows 10 Enterprise 2016 LTSB, 64 Bit, Buildversion 6.3.14393

MS Office Version:

Beschreibung der Programfstörung:\*

Die aufgetretene Störung sollte möglichst genau und nachvollziehbar beschrieben werden. Eine vollständige Supportmeldung sowie das Hinzufügen von Screenshots ermöglichen eine schnellere Problemanalyse und ggfls. Programmänderung.

Kurzbeschreibung:\*

Text hier eingeben.

Screenshot per Drag & Drop anhängen:

Dateien in diesen Bereich ziehen.

Dateien wählen

✓

✗

## Funktionen im Bearbeitungsbereich

### Lizenznummer

Diese Eingabe wird von RA-MICRO automatisch generiert.

### Kanzlei

In diesem Feld kann der Name des Lizenznehmers eingetragen werden.

### Ansprechpartner

In diesem Feld ist der Ansprechpartner für die Kontaktaufnahme anzugeben.

### E-Mail

In diesem Feld ist zur Kontaktaufnahme die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners bzw. der Kanzlei anzugeben.

## Telefon

---

In diesem Feld kann eine Telefonnummer zur Kontaktaufnahme mit dem Lizenznehmer oder dem jeweiligen Ansprechpartner eingetragen werden.

## Störung ist reproduzierbar

---

Ja = Die Störung tritt bei bestimmten Vorgehensweisen im Programm immer auf und kann jederzeit nachvollzogen werden.

Nein = Die Störung ist einmalig aufgetreten und kann nicht mehr anhand von bestimmten Vorgehensweisen nachvollzogen werden.

Tritt sporadisch auf = Die Störung tritt nicht immer, jedoch regelmäßig auf, und kann nicht mit Sicherheit einer bestimmten Vorgehensweise zugeordnet werden.

## Störung tritt auch an anderen Arbeitsplätzen auf

---

☐ Ja

Die Störung tritt an mehreren bzw. allen Arbeitsplätzen auf.

☐ Nein

Die Störung tritt nur an einem Arbeitsplatz auf.

## Datenstörung

---

Handelt es sich um eine Datenstörung oder einen Datenverlust, ist hier die entsprechende Auswahl zu treffen.

Bild einfügen

## Mehrplatztechnologie

---

Hier kann ausgewählt werden, mit welchem Betriebssystem gearbeitet wird (Terminal-Server, Windows-Server oder vSystem vNAS).

## Programmversion

---

Diese Eingabe wird von RA-MICRO automatisch generiert.

## RA-MICRO Modul

---

Hier soll ausgewählt werden, in welchem RA-MICRO Modul die Programmstörung aufgetreten ist. Dies ist eine Pflichtangabe, um die korrekte Weiterleitung der Supportmeldung an das entsprechende Fachteam zu gewährleisten.

## RA-MICRO Programm

---

Zu jedem RA-MICRO Modul gibt es eine entsprechende Auswahl an Programmteilen, um die Ursache des gemeldeten Sachverhalts zu spezifizieren.

## SQL Programm

---

Sofern mit einer SQL-Datenbank gearbeitet wird, wird diese Eingabe von RA-MICRO automatisch generiert.

## Windows Version

---

Dieses Feld wird von RA-MICRO automatisch generiert.

## MS Office Version

---

Bild einfügen

Hier kann ausgewählt werden, mit welcher MS Office Version gearbeitet wird.

## Kurzbeschreibung

---

Die Kurzbeschreibung entspricht einer verkürzten Darstellung der Störung, welche auch als Bemerkung zu der gespeicherten Anfrage in die E-Akte 1000/50 übernommen wird.

## Screenshots per Drag & Drop anhängen

---

Zur besseren Veranschaulichung der gemeldeten Störung können hier Screenshots per Drag & Drop angehängt werden. Akzeptiert werden die Dateitypen: jpg, jpeg, gif, png, pdf, doc und docx.

Bild einfügen

Über Datei wählen können gespeicherte Dateien aus dem Dateisystem angehängt werden.

## Funktionen in der Abschlussleiste

---



Nach Bestätigung der Supportmeldung wird automatisch eine Kopie der Anfrage in die Benutzerakte 1000 /50 gespeichert. Diese versandten Anfragen können im RA-MICRO Programm E-Akte Fenster bequem und modulbezogen eingesehen werden.



Der Vorgang wird abgebrochen und das Fenster wird geschlossen.