RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung

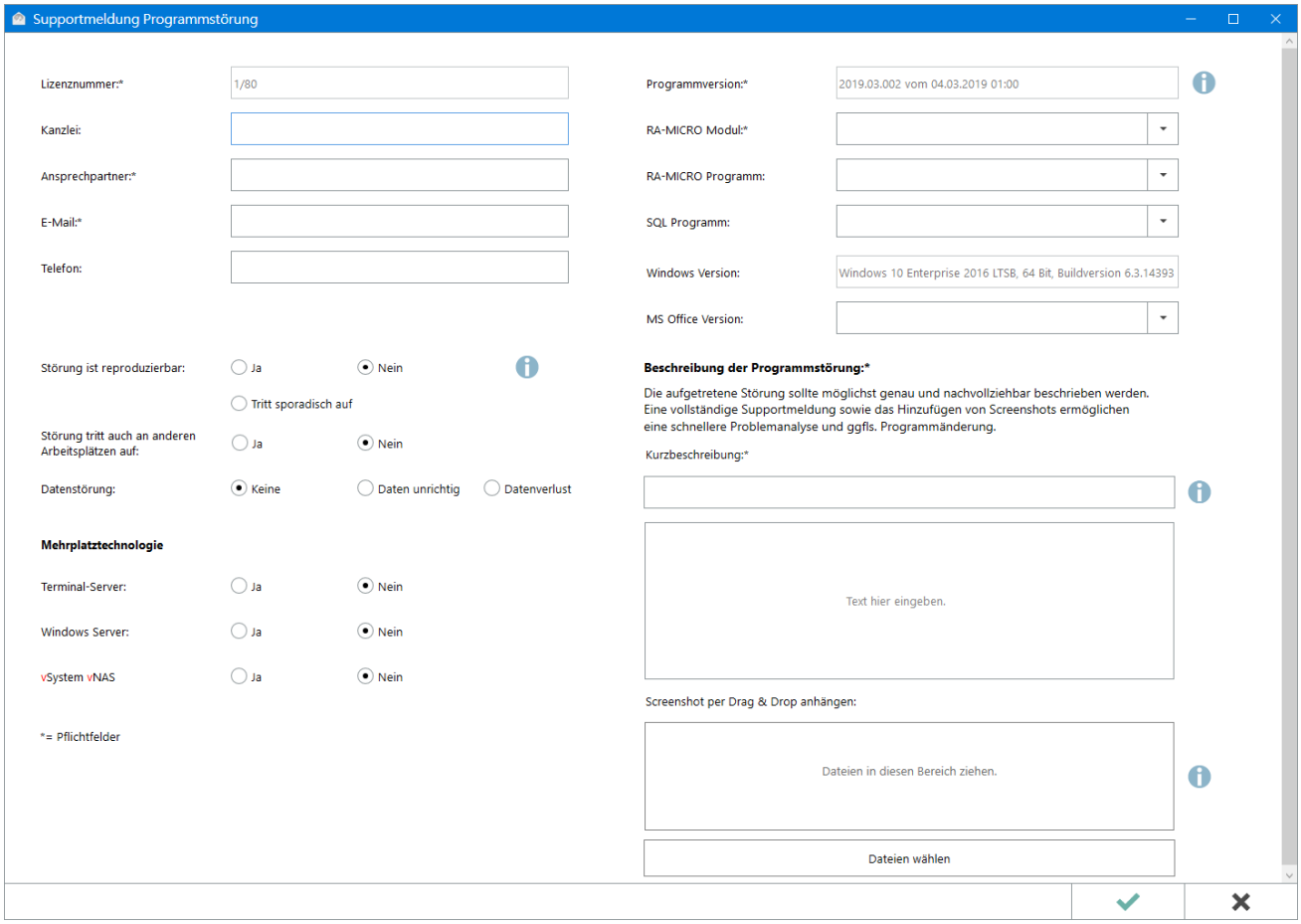
RA-MICRO Supportmeldung Programmstörung
Supportmeldung Programmstörung
Kategorie: Kanzlei
Support-Hotline: 030 43598 888
Support-Internetseite: https://www.ra-micro.de/support/

Inhaltsverzeichnis

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

Allgemeines

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.



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 speicherte 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.