

## Support-Fragebogen

Sehr geehrter Kunde,

um die Problembhebung durch unser Support-Team zu optimieren, bitten wir Sie um eine ausführliche Fehlerbeschreibung. Dabei sollen Sie durch diese Punkte unterstützt werden:

### Produktinformation:

Bitte nennen Sie uns, welches Produkt Ihrer Installation betroffen ist:

1. Betroffenes Produkt:
2. Version:
3. Welches Archiv ist betroffen?

### Problembeschreibung

Bitte beschreiben Sie den Fehler möglichst detailliert: Fehler-Nummer, genauer Fehler-Text

Bitte fügen Sie Screenshots ein, damit wir uns ein besseres Bild des Fehlers machen können. Dies ist vor allem bei Fehlermeldungen wichtig.

Sollten die Fehlermeldungen im Logviewer auftreten fügen Sie bitte das (gezippte) Logfile der Mail hinzu.

### Weitere Fragen, um den Fehler zu beschreiben:

Seit wann tritt das Problem auf?

Wurde etwas im Hardware- oder Netzwerk oder Software-Umfeld geändert?

Nein

Ja, folgendes

Tritt der Fehler/das Problem bei einer Installation auf?

Ja

Nein

Führen Sie ein Update-, eine Neu- oder ein Hotfix-Installation durch?

Ja

Nein

Bitte geben Sie uns eine genaue Beschreibung

Tritt der Fehler/das Problem

An einem Rechner

Bei einem User

Bei einem Dokument  
auf?

Bitte genauer erläutern

Sind Hook-Funktionen oder Workflows im Einsatz?

Ja

Nein

Bitte kurze Erläuterung, wenn ja

Zusätzliche Informationen zum fehlerhaften Produkt/Modul

Bitte geben Sie uns Informationen in Bezug auf

- Konfigurations-Dateien
- Einstellungen
- Logfile

des Produktes.

Bei Hostimp-Problemen die JPL-Dateien + ERR-Dateien + ggf. default.ini  
d.3-Server-Konfigurations-Dateien: d3config.ini, d3addon.ini

Bei Async-Problemen d.3-Server-Konfigurations-Dateien: d3config.ini, d3addon.ini

Bei Performance-Problemen d.3-Logfile im Debug-Modus

Kann das Problem reproduziert werden?

Ja

Nein

Bitte beschreiben Sie kurz, was Sie gemacht haben, als dieser Fehler aufgetreten ist.

### **WICHTIG!**

Im d.3 smart explorer kann eine Supportdatei erzeugt werden, zu finden unter Hilfe/d.velop Support.

Dabei wird das Programm „d3support.exe“ aus dem d.3 Client-Verzeichnis aufgerufen.

Der Support-Container enthält Informationen zur Client-Umgebung und ggf. auch das d.3-Logfile vom Server sowie die d.3-Server-Konfiguration, wenn ein Windows-User mit Windows-Admin-Rechten den Container erstellt.

### **Kontaktinformationen für Rückfragen**

**Firma:**

**Nachname, Vorname:**

**Rufnummer:**

**E-Mail:**