

Bei Fragen und Rückmeldungen zu imdas pro

Um Meldungen schnell bearbeiten und lösen zu können, sind verschiedene Informationen notwendig. Je ausführlicher die Beschreibung ist, desto schneller ist es für uns möglich, das Problem genau zu lokalisieren und ggf. an JR zu melden.

Aus diesem Grund haben wir eine Hilfestellung zur Problemmeldung verfasst, in der alle wichtigen bzw. benötigten Informationen enthalten sind.

Natürlich können nicht für jeden Fehler alle Informationen immer angegeben werden.

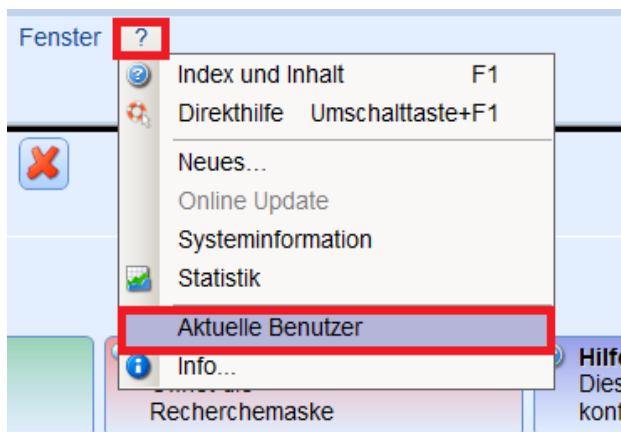
Da wir mittelfristig den Einsatz eines Ticketsystems zur Verwaltung von Meldungen planen, ist es absolut notwendig, dass Fragen/Fehler per Mail an m-team@bsz-bw.de gesendet werden.

Technische Informationen

User: konkreter Username (eventuell auch mit Kontaktdaten, falls Nachfragen bestehen)

Uhrzeit: zu welcher Uhrzeit trat das Phänomen auf? Zumindest Zeitraum eingrenzen.

Server: Über zwei Wege kann der gerade genutzte Server gefunden werden.



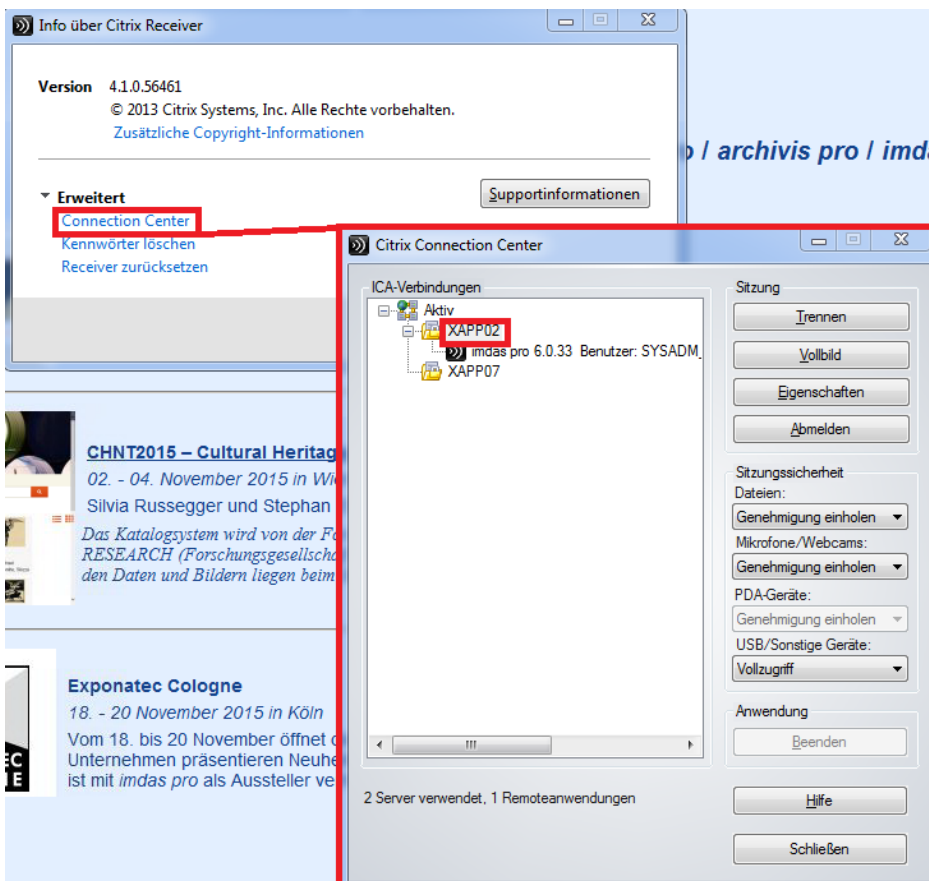
Menüleiste → ? → aktuelle Benutzer → hinter dem Usernamen wird der aktuelle Servername angezeigt

Falls eine Fehlermeldung erscheint oder das Programm beendet werden muss: Bitte nicht sofort beenden!

Die Angabe des Servers kann über einen anderen Weg herausgefunden werden:



In der Taskleiste auf der rechten unteren Seite ist das Citrix- Symbol zu erkennen. Mit Rechtsklick auf Info wird die Info zum Connection Center angegeben.



Unter dem Punkt „Erweitert“ wird per Klick im Connection Center angezeigt, auf welchem Server Sie gerade arbeiten.

Reproduzierbarkeit: Kann der Fehler mit der gleichen Abfolge reproduziert werden oder sind mehrere User betroffen?

Inhaltliche Informationen

Beschreibung: Genaue Beschreibung, wie ist es dazu gekommen? Welche Buttons wurden in evtl. welcher Abfolge geklickt? Wie war der Workflow, der zu diesem Problem geführt hat? Dabei ist auch auf die korrekte Bezeichnung der Buttons und Felder zu achten, wie sie in imdas pro angegeben werden.

Screenshots: Bilder zum Fehler, um diesen entweder schnell zu zeigen oder den Ort des Problems genauer zu lokalisieren. Gern können auch Markierungen gesetzt werden.

Maske: Auf welcher Maske oder in welcher Programmkomponente ist das Problem aufgetreten? Bitte nutzen Sie dazu ausschließlich die in der Software vorgegebene Masken- oder Komponentenbezeichnung (nicht etwa Abkürzungen oder hausinterne Bezeichnungen), da es sonst zu Missverständnissen kommen kann.

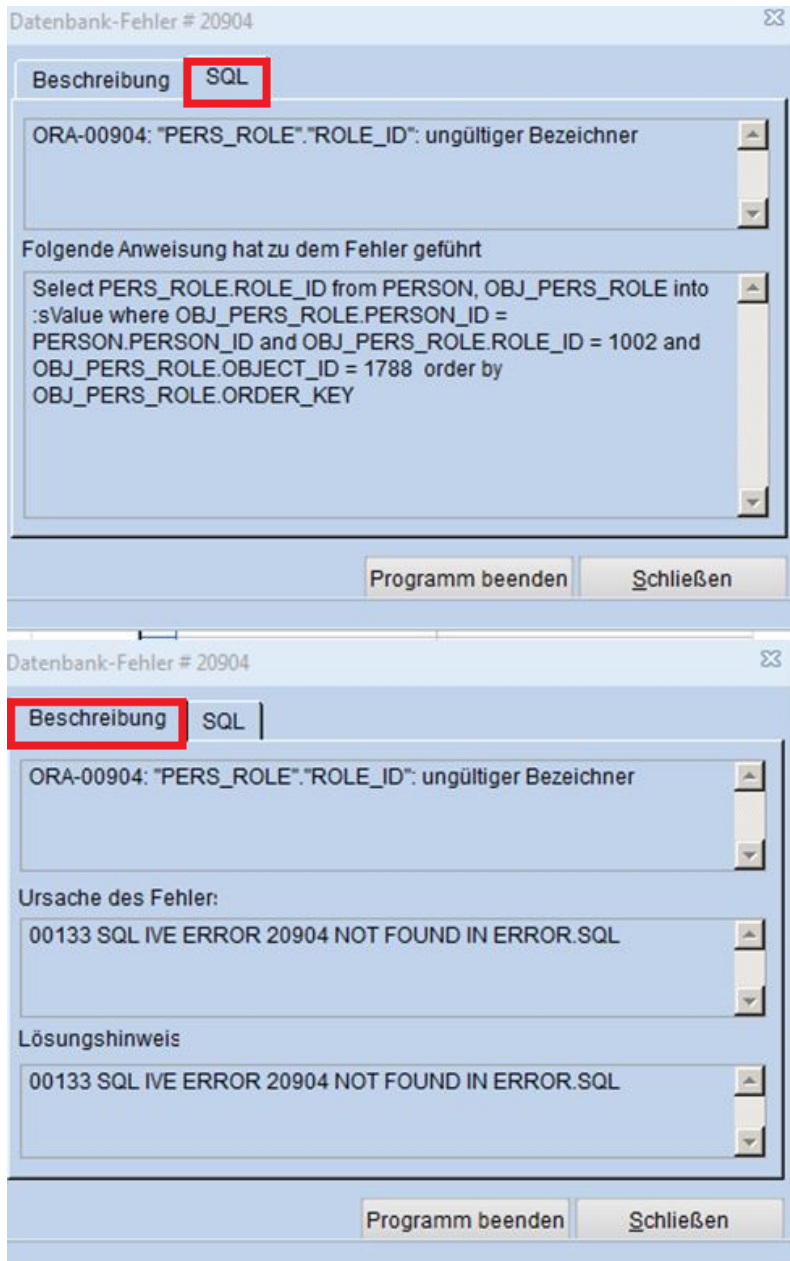
Feld: In welchem Feld genau ist das Problem aufgetreten? Bitte nutzen Sie dazu ausschließlich die in der Software vorgegebene Feldbezeichnung (nicht etwa Abkürzungen oder hausinterne Bezeichnungen), da es sonst zu Missverständnissen kommen kann.

Bei Fehlermeldungen in imdas pro (Bildschirmausgabe):

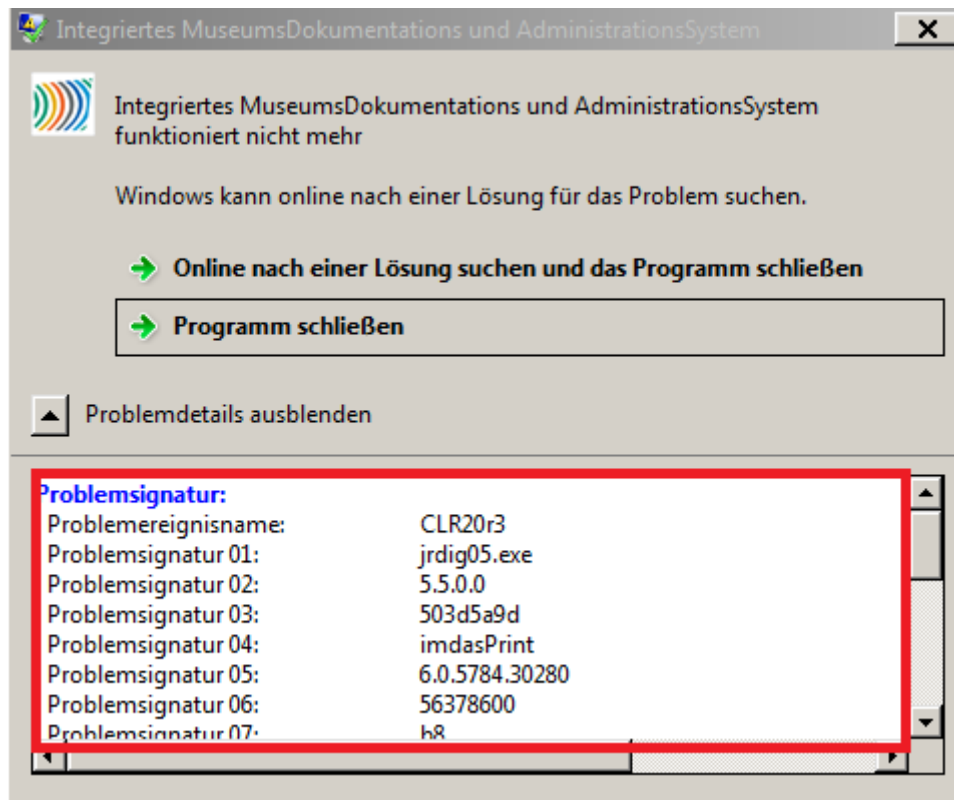
Meldungen sollten möglichst immer Screenshots aller Informationen und Reiter inkl. Uhrzeit, User und Server beinhalten.

Datenbank-Fehler:

Sollte ein Datenbankfehler mit einer Meldung erscheinen, benötigen wir Screenshots der Beschreibung und v.a. SQL Reiter:



Sollte man zur Schließung des Programms aufgefordert werden, benötigen wir neben dem Screenshot der Fehlermeldung auch eine Kopie der Problemsignatur (per copy & paste in ein Textprogramm oder Editor), da diese nicht komplett in der Fehlermeldung angezeigt wird:



All diese Voraussetzungen werden auch uns abverlangt, um Tickets an JR zu melden. Je umfangreicher und konkreter die Informationen zu Fehlverhalten in imdas pro / archivis pro an uns übermittelt werden, umso leichter und schneller können wir diese nachvollziehen und ggf. zur Bearbeitung an JR weitervermitteln.

Vielen Dank!

Stand: Dezember 2015

Kontakt: m-team@bsz-bw.de