Supportformular

22.08.2020 - meens jos / 22.08.2020 15:21 -

1. Sinn/Zweck

Dieses Formulare hilft zu detaillierteren Dokumentation eines Softwarefehlers, welche über die Supportmeldung [www.anica.ch/supportmeldung](http://www.anica.ch/supportmeldung) eingereicht werden kann.

1. Einschätzung Dringlichkeit

* Schaden bei Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter müssen warten
* Einzelne Prozesse können im Unternehmen nicht mehr ausgeführt werden
* Softwarefehler zur Behebung, organisatorischer Workaround vorhanden
* Softwarefehler ohne Relevanz für das Unternehmen

Begründung:

….

1. Betroffenes System

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * ERP Client * Batchprozessor * Batchprinter * IC-Executor * EdiTimer * Anderes ERP-Programm | * Finanz * Time * BI * WebShop * Anderes System | * Finanz-Integration * KrediImport-Integration * AuftragImport-Int. * Layout/WebShop-Int. * Andere Integration |

Version/Release des Systems: Build-Stand:

1. Betroffener Prozess

Kurzbeschrieb des Prozess, wo das Thema anfällt. Z.B. Beim Erstellen eine neues Auftrags

1. Eingetretenes Resultat

Was ist passiert? Welche Werte sind abgebildet? Bitte auch den exakten Wortlaut der Fehlermeldung hier wiedergeben.

1. Erwartetes Resultat

Was hätte eintretten sollen? Welche Werte hätten so wie sein sollen?

1. Herleitung / Reproduktion

Mit welchen Daten kann man das Thema wie herleiten

1. Änderungsjournal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datum | Person | Inhalt |
| 22.08.2020 | Josme | Erster Wurf zur internen Prüfung |
|  |  |  |
|  |  |  |