

d.velop digital solutions GmbH  
Support  
Kieler Kamp 99  
D-24145 Kiel

E-Mail: [dds-support@d-velop.de](mailto:dds-support@d-velop.de)  
Fon: +49 (0) 431 / 53 55 9 - 99  
Kundenportal: [https://kunden.d-velop-nord.de/users/sign\\_in](https://kunden.d-velop-nord.de/users/sign_in)

**Erreichbarkeit**  
Mo. - Fr. 8:00 Uhr - 17:00 Uhr



Diese Liste soll Ihnen das Sammeln der erforderlichen Informationen erleichtern. Senden Sie uns bitte zu jeder Anfrage bzw. jedem Problemfall eine separate E-Mail. Damit erleichtern Sie uns die Erstellung und Verwaltung der Tickets.



**Die in den folgenden Tabellen fett markierten Angaben sind Pflicht-Angaben.**  
Ohne diese Informationen ist es oft nicht möglich, die Anfragen zeitnah zu bearbeiten.

## Teil I: Kundendaten

Bei welchem Endkunden ist das Problem aufgetreten?	
<b>Firma (Endkunde)</b>	
Straße	
PLZ Ort	
Ansprechpartner (Anrede, Name)	
Telefon	
Mail-Adresse	
Wer meldet das Problem?	
<b>Ansprechpartner (Anrede, Name)</b>	
Telefon	
Mail-Adresse	
Firma (falls nicht Endkunde)	
PLZ Ort	
Ist ein Supportvertrag vorhanden?	
Ja, mit der d.velop digital solutions GmbH	
Nein	

## Teil II: Problembeschreibung

betroffene Produkte/Module		Produktname, Version	
<b>Versionen</b>	<d.3 Server-Version, Datenbank-System + Version siehe auch Teil III Systemumgebung>		
<b>Problembeschreibung</b>			
<b>Fehler-Nummer, -Kürzel, exakter Fehler-Text</b>			
Screenshot			
<b>Meldungen im d.3 logviewer ggf. mit Debug-Modus</b>	<Bitte senden Sie uns das gesamte d.3-Logfile zu.> Weitere Hinweise dazu finden Sie auf Seite 3.		
<b>Seit wann tritt das Problem auf?</b>			
<b>Hat es vorher schon einmal funktioniert?</b>			
<b>Wurde etwas im Hardware- oder Netzwerk oder Software-Umfeld geändert?</b>			
Installationsproblem?	<Genauere Installations-Vorgehensweise>		
<b>Wurde ein ähnliches Problem schon einmal beobachtet / gemeldet?</b>	<Wenn bekannt bitte Ticket Nummer nennen>		
Ist das Problem...	<Rechner-abhängig>, <NT-User-abhängig>, <d.3-Userabhängig> <Dokument-abhängig> <Wie viele Dokumente sind betroffen?>		
<b>Informationen zum Produkt/Modul</b>	<Konfigurations-Dateien bzw. Einstellungen, ggf. eigenes Logfile> <Läuft das betroffene Programm/Modul als Dienst?>		
<b>Wie kann das Problem reproduziert werden?</b>	<Genauer Ablauf>		
Was haben Sie bisher unternommen, um das Problem zu analysieren oder zu lösen?	<Genauere Vorgehensweise>		
Sind Hook-Funktionen oder Workflows im Einsatz?	<Bitte ggf. Hook-Funktionen + Workflows zur Verfügung stellen>		
Welche weiteren kundenspezifischen Erweiterungen/Module gibt es?	<Liste der Erweiterungen/Module>		
Hostimp-Probleme	Für eine Analyse wird oft folgendes benötigt: die JPL-Dateien + ERR-Dateien + ggf. default.ini d.3-Server-Konfigurations-Dateien: d3fixed.ini, d3config.ini, d3addon.ini, aktplan.ini		

# Checkliste für Supportanfragen

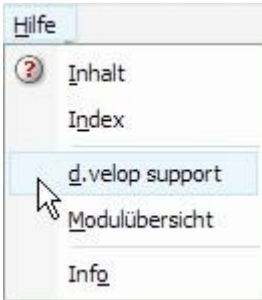
Async-Probleme	d.3 LogFile d.3-Server-Konfigurations-Dateien: d3fixed.ini, d3config.ini, d3addon.ini, aktplan.ini
Performance-Probleme	d.3-Logfile im Debug-Modus

<b>Welche Systeme sind betroffen?</b>	
<b>Welche(r) Rechner ist/sind betroffen?</b>	<Rechner-/ Server-Name, Rechner-Funktion (Client-Rechner, DB-Server, d.3-App+File-Server, d.cold, d.web, ...)>
<b>Physikalischer oder virtueller Rechner?</b>	<Produktname und Version der virtuellen Lösung>
<b>Betriebssystem des Rechners?</b>	<BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache>
<b>Welches Archiv ist betroffen?</b>	<Produktiv, Test, Entwicklung, Demo, Schulung> <Archiv-Name>

<b>Problemauswirkungen</b>	
<b>Wie wirkt sich das Problem auf die tägliche Arbeit aus?</b>	<kurze Erläuterung>
<b>Wie viele Clients sind betroffen?</b>	<Anzahl>
Bis wann	
ist spätestens eine Rückmeldung erforderlich	<Datum; Uhrzeit>
sollte das Problem gelöst sein	<Datum; Uhrzeit>
<b>Priorität</b>	
Sehr hoch	<Systemstillstand, niemand kann arbeiten bzw. Datenverlust droht> Solange die Problem-Prio den Status „Kritisch“ hat, muss auf Kundenseite ein Mitarbeiter verfügbar sein, der sich mit dem d.3-System und dem DB-System auskennt.
Hoch	<dringendes Problem, Funktionsumfang ist stark eingeschränkt, sehr viele Arbeitsplätze sind betroffen>
Normal	<geringere Einschränkungen, Arbeiten ist möglich>
Niedrig	<keine Einschränkungen bei der täglichen Arbeit> z.B. bei Erweiterungswünschen

## Hinweise zum Support-Zip-Container und zum d.3-LogFile


 Insbesondere bei Client-Problemen sollte ein **Support.zip-Container** erstellt werden.



Im d.3 explorer gibt es dazu die Funktion -> Hilfe | -> d.velop Support

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

 Bei vielen Server- und Client-Problemen ist das **d.3-Logfile**, welches mit dem d.3 logviewer eingesehen werden kann, eine sehr wichtige Informations-Quelle.

Im d.3 logviewer wird unter -> Options -> Log Setup der Pfad und der Dateiname des Logfiles angezeigt.

**Bitte senden Sie uns das gesamte d.3-Logfile in gezippter Form zu**, sofern die Größe der gezippten Datei (< 10 MB) das zulässt.

Falls das gezippte d.3 Logfile zu groß ist, sollten aussagekräftige Ausschnitte in einer Textdatei gespeichert und diese dann gezippt werden.

## Teil III: Systemumgebung

System	
<b>System-Typ</b>	<Produktiv, Test, Entwicklung, Demo-System, ...>
Datenbank	
<b>Datenbank-Server</b>	<Server-Name>
<b>Betriebssystem</b>	<BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache>
<b>Hardware / virtuell?</b>	<CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung>
<b>Datenbanksystem</b>	<Name, Version, Service-Pack, Sprache>
<b>Besonderheiten</b>	z.B. Cluster, ...

d.3-System	
<b>d.3-Applikations + File-Server</b>	<Server-Name>
<b>Betriebssystem</b>	<BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache>
Hardware / virtuell?	<CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung>
<b>d.3-Version</b>	<Version, Service-Pack>
<b>Besonderheiten</b>	z.B. Hook-Funktionen, Workflow, Cluster, ...

# Checkliste für Supportanfragen

d.cold	
d.cold-Server	<Server-Name>
Betriebssystem	<BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache>
Hardware / virtuell ?	<CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung>
d.cold-Version	<Version, Service-Pack>
Besonderheiten	
weitere d.3-Komponenten	
weitere Server (d.3 web, d.3 search, ...)	<Server-Name>
Betriebssystem	<BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache>
Hardware / virtuell?	<CPU, Hauptspeicher, Festplatten> <Virtuelle Lösung>
Produkt-Information	<Programm-Name, Version>
Besonderheiten	
Storage-Lösung	
Jukebox	<Hersteller, Typ, Laufwerke, Slots>
Jukebox-Controller	<Typ, Betriebssystem Version>
Centera	
NetApp	
Sonstiges	
d.3-Client	
Betriebssystem(e)	<BS-Name, Vers., Service-Pack, Sprache, Terminalserver/Citrix?>
Hardware	<CPU, Hauptspeicher, Festplatten>
d.3-Client	<Version>
Besonderheiten	
Scan-Arbeitsplatz	
Betriebssystem	<BS-Name, Version, 32-/64-Bit, Service-Pack, Sprache>
Hardware	<CPU, Hauptspeicher, Festplatten>
Scan-Software	<Name, Version>
Scanner	<Modell, Anschluss>