



Supportinformation, Sage 100 Warenwirtschaft

Supportkontakt

Sage

Einleitung

Wie arbeitet der Support? Welche Informationen sind für eine zügige und effiziente Ticket-Bearbeitung notwendig? Was bedeuten bestimmte Rückfragen von unserer Seite?

Hinweis vorab:

Generell gilt, je mehr Informationen dem Support vorliegen, desto besser.

Meldung von Unschärfen

Von Seiten des Supports sind wir allgemein gehalten, bevor Unschärfen an die Entwicklung weitergeleitet werden, diese vorab zu reproduzieren.

Deshalb wäre es immer wichtig, falls eine bestimmte Vorgehensweise zu Unschärfen führt, diese en Detail mitgeteilt zu bekommen.

Welche Punkte wurden bereits geprüft? Welches Ergebnis haben diese Checks ergeben?

Nutzen des Demomandanten (Mustermann)

Im Administrator können Sie über Extras unseren Demomandant Mustermann für die Installation einbinden (dieser wird bzgl. der Mandantenanzahl der Lizenzen nicht berücksichtigt).

Über einen Gegentest im Demomandant kann man oft feststellen, ob ein Verhalten eventuell nur in einer bestimmten Anwendungsdatenbank vorliegt (oder die Ursache einer Meldung eher in der Systemumgebung oder generell zu suchen ist).

Eine wichtige Information wäre z.B. auch, ob alle User oder Rechner im System betroffen sind.

Versionsstand: Aufgrund der Suche in unserer internen Datenbank ist für den Support der Versionsstand der installierten Version (Hilfe – Programmhilfe) hilfreich, also z.B. 9.0.7.1

Mögliche Protokollierungen von Verhaltensweisen:

Hierzu stünden unser Trace log-Manager (vorrangig für systembezogene Verhaltensweisen) oder, über den SQL-Server, der Profiler zur Verfügung (letzterer eher für datenbezogene Ursachen).

Einreichen von Videos/Aufzeichnungen

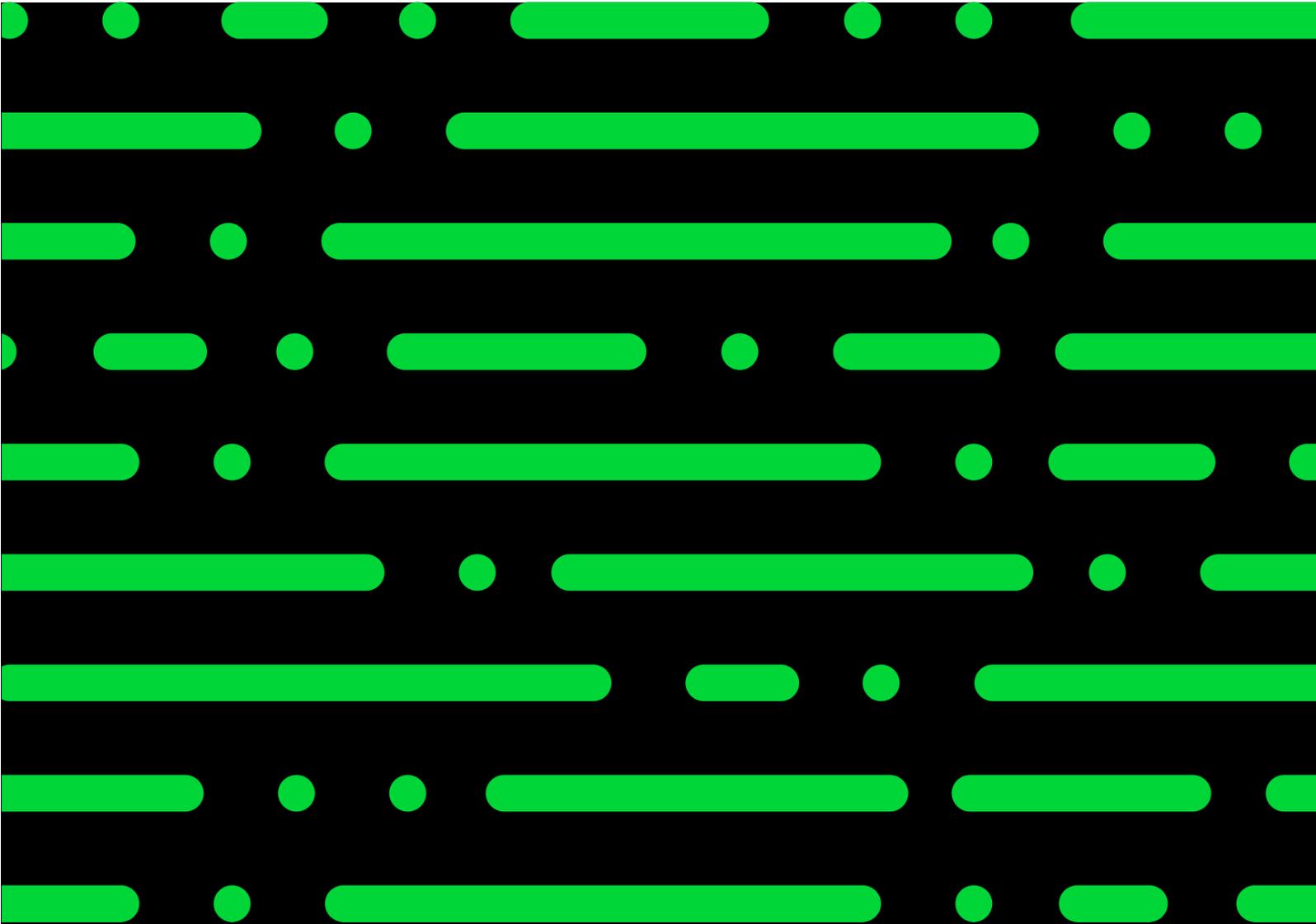
Da wir lizenzrechtlich den Teamviewer nicht nutzen, lassen sich reine Aufzeichnungen desselben hier nicht abspielen. Wir bitten darum diese Aufzeichnungen im MP4-Format durchzuführen.

Verbesserungsvorschläge

Änderungs- oder Erweiterungswünsche zur Anwendung können über den Customer Voice im Sage Portal eingereicht werden. Dort kann auch eine Suche durchgeführt werden, ob bereits ein Vorschlag besteht und zu dem bestehenden Eintrag eine Abstimmung vorgenommen werden.

Über die Abstimm-Möglichkeit haben die Programmverantwortlichen die Möglichkeit häufig gewünschte Vorschläge zu erkennen und zu priorisieren.

Aktueller Hinweis: Derzeit sind viele Entwicklungsressourcen bzgl. der Umstellung auf die neuen Oberflächen gebunden. Mit der zukünftigen Vollendung dieses Projekts werden mittelfristig dann auch mehr Kräfte zur Umsetzung von Customer Voice-Wünschen frei.



Sage GmbH

Franklinstraße 61 – 63
60486 Frankfurt am Main

+49 69 50007-0
info@sage.de

www.sage.com

Sage

© Sage GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Sage, das Sage Logo sowie hier genannte Sage Produktnamen sind eingetragene Markennamen der Sage Global Services Limited bzw. ihrer Lizenzgeber. Alle anderen Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber. Technische, formale und druckgrafische Änderungen vorbehalten.