

## Checkliste Supportanfrage

Empfänger

ARCON Informatik AG, Hinterbergstrasse 24, 6312 Steinhausen  
Tel: +41 41 749 10 00 | Mail: abacus@arcon.ch

Kundenangaben	
Firma	
Ort	
Kontaktperson	
Telefon	
E-Mail	

Supportanfrage	
ABACUS-Version	<i>Jahr</i>
ABACUS-Patch	<i>Patchdatum</i>
Modul	<i>Fibu, Debi, Kredi, Lohn, ABEA, etc.</i>
Priorität	<i>kritisch: systemstillstand, niemand kann im ABACUS arbeiten hoch: Eine dringende Aufgabe kann nicht ausgeführt werden mittel: geringe Einschränkung, Arbeiten ist aber weiterhin möglich niedrig: keine Einschränkung, sollte aber trotzdem behoben werden</i>
Beschreibung der Supportanfrage	<i>Was ist der Grund weshalb Support benötigt wird?</i>
Seit wann liegt das Anliegen vor?	
Wurden am System oder an der Infrastruktur Änderungen vorgenommen?	
Betrifft es alle User?	
Kann das Phänomen reproduziert werden? Wie?	
Gibt es eine ABACUS (Meldung/Warnung/Hinweis)	<i>Text und/oder Printscreen</i>
Wurden bereits Schritte unternommen?	