

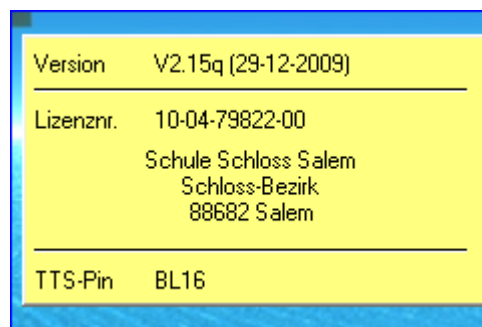
Nutzungsbestimmungen des kontrollierten Hotline-Email-Verfahrens (Stand 01.01.2010)

Bei der Abwicklung der Hotline-Anfragen ist künftig folgende Vorgehensweise zu beachten:

- Hotline-Anfragen werden nur gestellt, sofern das Problem auch mit der neuesten Version und in einer frisch gebooteten Hardware-Umgebung nachvollziehbar ist:
 - Die neueste Version finden Sie im Kundenbereich auf unserer Homepage.

Die hier hinterlegte Version ist zu installieren. Ferner sollten Sie bitte die zugehörige Kurzbeschreibung der Neuerungen studieren, um hier evtl. Hinweise auf Ihre Problemlösung oder andere Verbesserungen zu finden.

Nach Installation notieren Sie bitte über den Menüpunkt „Info/Hilfe über Atlantis“ den sogenannten TTS-Pin, hier „BL16“



Diese der neuesten Version zugeordnete eindeutige Pin-Nummer ist in dem Hotline-Anfrage-Formular einzutragen, damit für unsere Hotline-Mitarbeiter nachvollziehbar ist, dass Sie die neueste Version erfolgreich installiert haben.

- Booten Sie bitte Server und Arbeitsplatz neu und testen Sie, ob Ihr Problem auch mit der neuesten Version in einer frisch gebooteten Umgebung weiterhin besteht.
- Sofern Sie von uns gebeten werden, Ihre gepackte Datenbank über unsere Homepage hochzuladen, muss diese bereits mit der neuesten Version vorinstalliert und das DBA-Passwort auf „sql“ zurückgesetzt sein.
- Beschreiben Sie die Anfragen detailliert mit aussagekräftigen Hardcopies (wenn möglich nur den Teilausschnitt des Bildschirms, bei dem das Problem auftritt, um die Größe des Email so klein wie möglich zu halten).

- Die Hotline stellt keinen Ersatz für eine Schulung dar. Hotline-Fragen werden nur von geschulten Mitarbeitern an uns gerichtet. Bei Personalwechsel bieten wir gerne auch Schulungen an, sofern Sie die Ausbildung neuer Mitarbeiter nicht intern regeln wollen.
- Muster für das zu verwendende Formular einer Hotline-Anfrage

Hallo Hotline-Team,

Programm Version (z.B. V2.15q.29, siehe Titelleiste)

TTS-PIN (siehe Menüpunkt „Hilfe/Info über Atlantis“)

Schulnummer (siehe Schulenverwaltung/eigene Schulen)

Betriebssystem des DB-Server (z.B. MS Windows Server 2003)

Sybase-Version des DB-Server (z.B. SQL Anywhere 6)

Schulung zum Thema erfolgreich besucht

Hotlinepauschale: bezahlt / angewiesen am

Anfrage:

<kurzer und aussagekräftiger Anfrage-Text mit platzsparenden Hardcopies>