

Diagnose-Protokoll

für sporadische Programmstörungen

Sehr geehrter Kunde, PC Programmfehlfunktionen werden unterschieden in **reproduzierbare** und **sporadische** Programmfehlfunktionen. Die reproduzierbaren Programmfehlfunktionen führen bei gleichem Programmablauf regelmäßig zu den gleichen Fehlern wie beispielsweise „Aufhängen der Anwendung“, Fehlermeldungen, Datenstörung usw. Diese sind verhältnismäßig leicht in den Ursachen zu analysieren und entsprechend zu beheben.

Sporadische Fehlfunktionen hingegen treten nur gelegentlich und unvermittelt auf. Diese sind bei gleichem Bedien-Ablauf nicht wiederholbar. Deren Ursache ist ein Zusammentreffen verschiedenster Prozesse (in einem PC laufen oft mehrere hundert Prozesse im Hintergrund gleichzeitig) oder Wirkungen der Aktivitäten verschiedener Benutzer in einem Netzwerk. Um deren Ursache analysieren zu können, werden vom technischen Support substantiierte Informationen zu den Fehlfunktionen benötigt, die vom Anwender in dieser Liste zusammengefasst für alle Netzwerkarbeitsplätze mit mindestens 10 Ereignissen erfassen und dem Technischen Supportcenter einreichen.

Lizenznummer:

<u>Datum</u>	<u>Uhrzeit</u>	<u>PC Name</u>	<u>RAM</u>	<u>Betriebssystem</u>	<u>Office</u>	<u>Virens Scanner</u>	<u>RA-MICRO Benutzer</u>	<u>Programmmodul</u>	<u>Fehlerbeschreibung</u>	<u>angezeigte Fehlermeldung</u>
01.01.2020	08:00	PC-01	8 GB	Windows 10 Version 1909	365	MS Defender	BN 1	E-Akte	E-Akte startet nicht.	Laufzeitfehler 440, Automatisierungsfehler

