

## Diagnose-Protokoll

für sporadische Programmstörungen

Sehr geehrter Kunde,  
 damit wir Ihr Anliegen so schnell wie möglich lösen können, unterscheiden wir zwischen:

- Fehlern, die sich wiederholen (bei gleichen Schritten passiert derselbe Fehler)
- Fehlern, die nur gelegentlich auftreten (nicht zuverlässig wiederholbar)

Gerade bei gelegentlichen Fehlern benötigen wir mehrere Beispiele, um Gemeinsamkeiten zu erkennen und die Ursache einzugrenzen. Solche Fälle sind schwerer zu untersuchen, weil wir sie nicht sofort nachstellen können. Bitte dokumentieren Sie daher mindestens 10 Vorfälle in der beigefügten Liste. Falls Sie die geforderten Informationen nicht selbst ermitteln können, bitten wir Sie, Ihren Systembetreuer bzw. Ihre IT-Abteilung zu kontaktieren. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

**Lizenznummer:**

**RA-MICRO Version:**

| <u>Datum</u><br>TT.MM.JJJJ | <u>Uhrzeit</u><br>HH:MM | <u>PC Name</u><br>PC-01 | <u>RAM</u><br>8 GB | <u>Betriebssystem</u><br>Windows 11 /<br>Version 25H2 | <u>Office</u><br>365 | <u>Virens Scanner</u><br>MS Defender | <u>RA-MICRO</u><br><u>Benutzer</u><br>BN 1 | <u>Programmmodul</u><br>E-Akte | <u>Fehlerbeschreibung</u><br>E-Akte startet nicht. | <u>Angezeigte Fehlermeldung</u><br>Laufzeitfehler 440, Automatisierungsfehler |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                         |                         |                    |                                                       |                      |                                      |                                            |                                |                                                    |                                                                               |
|                            |                         |                         |                    |                                                       |                      |                                      |                                            |                                |                                                    |                                                                               |
|                            |                         |                         |                    |                                                       |                      |                                      |                                            |                                |                                                    |                                                                               |
|                            |                         |                         |                    |                                                       |                      |                                      |                                            |                                |                                                    |                                                                               |

[illegible]