

PRODUCT SUPPORT FORM

KUNDENINFORMATIONEN

Endkunden-Name:	Datum:	Support-ID:
Endkunden-Firma:	Uhrzeit:	Autodesk Support-ID:

OS- UND SOFTWAREINFORMATIONEN

Betriebssystem:	NT-Userkonto:	AutoCAD-Fassung und Version:	StadtCAD-Version:
SP-Nummer:	Bootet von:	SP-Nummer:	Installationsart:
Sprache:	Sprache:	Bei Netzinstallationen: Betriebssystem des Servers:	
Werden GLEICHZEITIG weitere AutoCAD-basierende Applikationen geladen?			

HARDWARE- UND SYSTEM-INFORMATIONEN

RAM (real):	
RAM (virtuell):	
Prozessor:	
freier HD-Speicher (v. RAM):	freier HD-Speicher (Daten):
Wann wurde(n) die Festplatte(n) letztmalig defragmentiert?:	
sonstige Hinweise (z.B. Festplattenmarke, Geschwindigkeit, Zugriffsbeschränkungen):	

NETZWERK-INFORMATIONEN

Übertragung:	10 MBit	Modell:	Server-basierend	Peer-to-Peer
	Gigabit		Mind. ein Router zw. Server u. Client	
Workstation-Management:	Domänen-Anmeldung Arbeitsgruppe			
Novell-Netz?	ja nein	Novell-Version:		
Datenablage:	lokal	Netz		
	Vektordaten Rasterdaten Map-Datenquellen			
gemeinsamer, gleichzeitiger Datenzugriff?:	ja nein			
sonstige Hinweise:				

PLOTTER- UND DRUCKER-INFORMATIONEN

Plottertyp:	Serien-/Modellnr.:	Wird eine Zusatzsoftware zum Plotten verwendet?	ja nein
Treiberhersteller:	Treiberversion:	Tritt das Problem auch in anderen Dateien am gleichen Rechner auf?	ja nein
Anschluß:	am Parallelport eines Netzwerkrechners (Server) Plotter/Drucker hat eigene Netzwerkkarte/IP	Tritt das Problem in der gleichen Datei auch an anderen Rechnern auf?	ja nein
Wo wird der Plot verarbeitet?	im Computer im Plotter	sonstige Hinweise:	
Wird eine Plotdatei erzeugt?	ja nein	Plotdateigröße: Plotzielverzeichnis: lokal Netz	

DIAGNOSE UND PROBLEMBESCHREIBUNG

Problembeschreibung, Protokoll der Aktivitäten, erstmaliges Auftreten	Dateiname und -größe:	
	Tritt das Problem auch im Backup der Zeichnung auf?	ja nein
	Ausgangsdatenherkunft:	
	sonstige Hinweise / Disfunktionalitäten am Rechner:	
	Mitzunehmen sind: - Fehlermeldungen (FEHLER.TXT) - Errorcodes und Dateinamen (ARX, CPP) Mitzusenden sind: - Screenshots - Alle Log-Files aus dem DBK-Verzeichnis	

Aktueller Bearbeiter (von euroGIS IT-Systeme GmbH auszufüllen):