

# Kundenmeldung

Bearbeitet am: 15.03.2010

Version: 1.19

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	2
2	Vorgehensweise:.....	2
3	Eintragen einer Kundenmeldung .....	3
3.1	Beschreibung: .....	3
4	Bildschirmfotos (Screenshots) erstellen .....	4
5	Bildschirmfotos Wichtige Informationen .....	5
6	Umgang mit Fehlermeldungen mit Feldlisten .....	6
7	Schnittstellenfehler .....	6

## 1 Einleitung

Wie sollten Sie Fehler oder Änderungswünsche an BALVI melden um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen?

Kundenmeldungen, welche nicht in diesem Formular bei uns eintreffen, können wir leider nicht bearbeiten. Diese gehen mit einem Hinweis auf das Kundenformular an Sie zurück.

## 2 Vorgehensweise:

- Bitte stellen Sie den Fehler (wenn dies möglich ist) mehrmals nach und notieren Sie sich genau Ihre Arbeitsschritte.
- Überprüfen Sie auch, ob ein Schließen und erneutes Öffnen des Objektes oder ein Beenden und Neustarten von BALVI iP den Fehler behebt.
- Testen Sie wenn möglich den gleichen Ablauf an einem anderen Datensatz, um zu untersuchen ob der Fehler nur bei einem Betrieb auftritt.
- Erstellen Sie ein neues Dokument auf Basis der Dokumentvorlage Kundenmeldung.dot. Diese finden Sie auf [www.balvi.de/download](http://www.balvi.de/download) unter allgemeine Informationen.
- Beschreiben Sie den Hergang bis zum Auftreten des Fehlers und fügen Sie entsprechende Screenshots (bitte verwenden Sie AUSSCHLIEßLICH komplette Screenshots, da wir eine Sicht auf den gesamten Bildschirm benötigen, um entsprechende Informationen auszulesen) in das Dokument ein. Ein Beispieldokument finden Sie am Ende dieses Dokumentes.
- Machen Sie ggf. Screenshots von der Datensatzinfo (Menü Extras > Datensatzinfo) oder schalten Sie vor dem Nachstellen der Fehler das Log an (STRG-SHIFT-L). Das Log kopieren Sie dann bitte in die Meldung (wir brauchen KEINEN Screenshot vom LOG)
- Senden Sie die ausgefüllte Kundenmeldung als Anhang per e-Mail an: [support@balvi.de](mailto:support@balvi.de)

### 3 Eintragen einer Kundenmeldung

Erfassen Sie alle Kopfdaten

Formularfeld	Eintrag
Navigationsobjekt	Tragen Sie hier bitte das Navigationsobjekt ein, in dem der Fehler aufgetreten ist, also z.B. Betrieb, Vorlagenverwaltung, Kontrollen,... (hierbei handelt es sich um den Eintrag im dicken blauen Balken oben im Formular).
Kurzbeschreibung	Tragen Sie hier bitte eine <b>kurze</b> Beschreibung des Fehlers ein, also z. B. „Auswahl der Risikobewertung führt zu SQL Fehler“, NICHT „Programm funktioniert nicht“. Besonders hilfreich sind die Codes der ggf. ausgeführten Kontrollabfragen bzw. Korrektur-Skripte.
Meldung von (Name)	Tragen Sie bitte Ihren Namen ein.
Datum	Das Datum ist automatisch vorbelegt mit dem Erstelldatum des Dokumentes.
Behörde	Tragen Sie bitte Ihre Behörde, Stadt etc ein.
Telefon	Ihre Telefonnummer für Rückfragen
Email	Ihre Mailadresse für Rückfragen oder Lösungsbeschreibungen.
Version	Die Programmversion von BALVI iP mit der Sie arbeiten, und in der der Fehler aufgetreten ist. Sie finden diese Information in der Statuszeile.
Bezug auf Telefonat mit	Wenn Sie schon mit uns gesprochen haben tragen Sie hier bitte den Kundenbetreuer ein, mit dem Sie gesprochen haben.
Kategorie	Füllen Sie dieses Feld bitte entsprechend der Legende unter der Tabelle.
Support-Nr.:	Wenn Sie mit einem Kundenbetreuer telefoniert haben und dieser Ihnen eine Supportnummer mitgeteilt hat sollten Sie diese hier eintragen, damit wir Ihre Meldung diesem Vorgang schneller zuordnen können.

#### 3.1 Beschreibung:

Nachdem Sie getestet haben, dass ein Verhalten reproduzierbar auftritt, auch nach einem Neustart des Programms, beschreiben Sie bitte Schritt für Schritt, wie es zu dem Fehler gekommen ist. Nur damit ermöglichen Sie es uns, Ihr Problem auf unseren Test-Datenbanken nachzuvollziehen und den Fehler zu ermitteln. Bitte teilen Sie uns auch mit, wie Sie arbeiten, ob lokal über eine Terminalserverstützung [Citrix] (Diese Informationen können Sie auch in der in Ihrem Amt gespeicherten Vorlage des Formulars speichern um sich die Erfassung zu erleichtern). Befragen Sie evtl. dazu Ihren EDV-Betreuer / Administrator.

Beim Ausführen von Auswertungen, Kontrollabfragen, Korrekturskripten, Statistiken etc. geben Sie bitte **den Code** der ausgeführten Abfrage, etc. an. Dies vermeidet Missverständnisse.

Sporadisch auftretende Fehler: "Meist klappt es, manchmal aber nicht" können wir nicht nachstellen, eine Nachstellbarkeit ist zur Fehleranalyse aber zwingend erforderlich. Wichtig ist vor allem eine Beschreibung der Arbeitsumgebung (tritt der Fehler nur bei einem bestimmten Mitarbeiter auf, oder nur an einem bestimmten PC)

Geben Sie der Datei einen aussagekräftigen Namen z.B.:

**EE\_20060513\_Leistungserfassung\_Aenderung.doc** für eine Kundenmeldung aus dem Kreis **Elbe Elster** vom **13.05.2006** bezüglich eines **Änderungswunsches** im Objekt **Leistungserfassung**. Mehrere Dateien mit dem Namen „Kundenmeldung.doc“ lassen sich schlecht unterscheiden.

Eine gute Beispielbeschreibung finden Sie am Ende dieses Dokumentes.

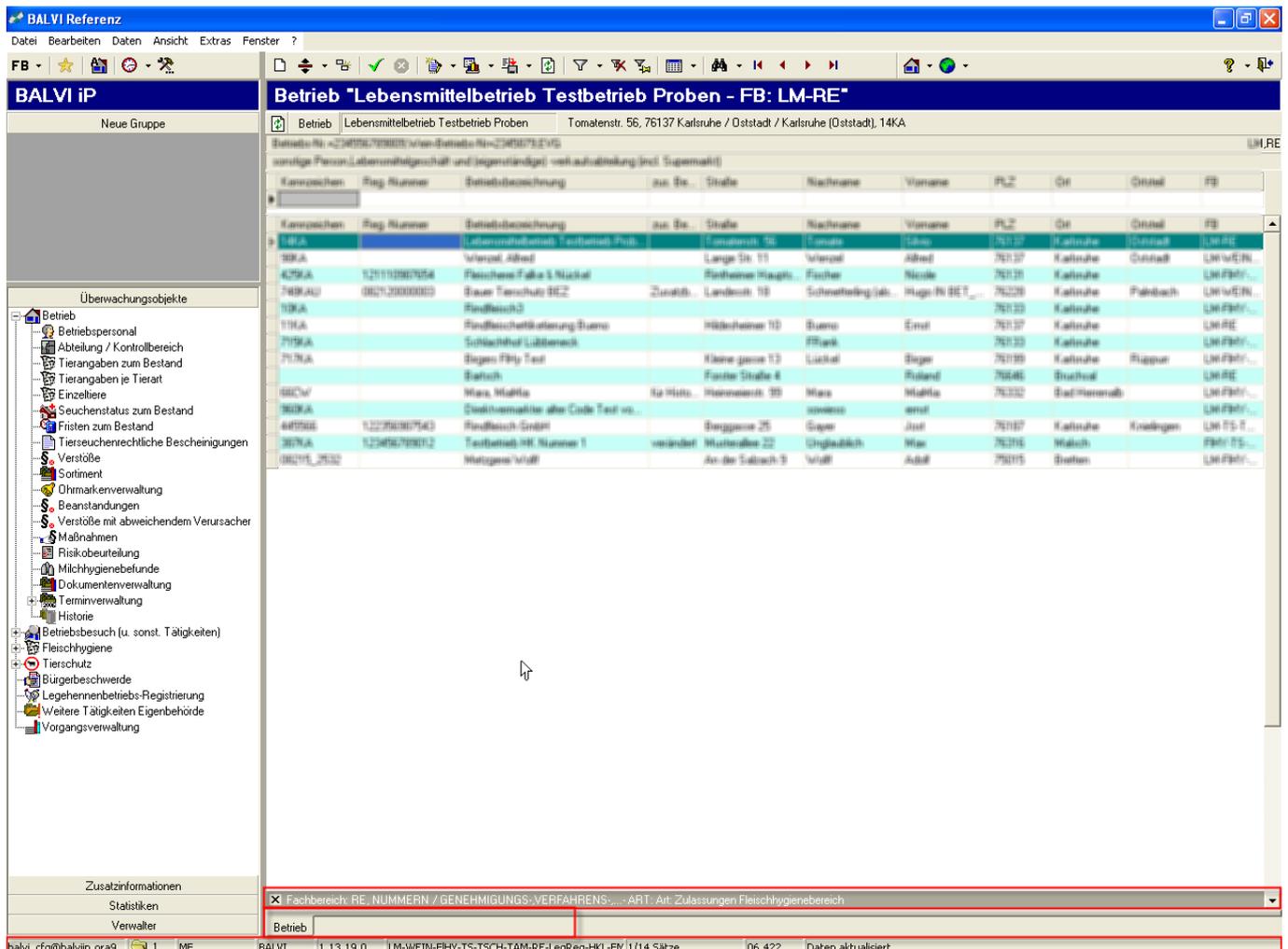
#### **4 Bildschirmfotos (Screenshots) erstellen**

Unter Windows können Bildschirmfotos (Screenshots) durch einfaches Drücken der **Druck-Taste** auf Ihrer Tastatur (oder **Print Screen** oder **Print Scrn**) erstellt werden. Dabei wird immer ein Abbild des kompletten Bildschirms in die Zwischenablage gelegt, von wo aus es dann in die meisten Bildverarbeitungsprogramme, aber auch in ein Microsoft Word Dokument eingefügt werden kann. Sie können nach dem Wechsel zu Word (**ALT-TAB**), durch Eingeben der Tastenkombination **Strg+V** oder indem Sie im Menü Bearbeiten Einfügen wählen, das Abbild aus der Zwischenablage in ein geöffnetes Word-Dokument einfügen. Wenn Sie die oben genannte Kundenmeldung nicht zur Verfügung haben, können Sie auch die Screenshots zuerst in einer Worddatei erfassen und später in die Kundenmeldung übertragen.

Bitte achten Sie darauf, uns **keine BMP-Dateien** zu senden! Auf einem JPEG oder einem GIF ist alles gut zu erkennen.

## 5 Bildschirmfotos Wichtige Informationen

Achten Sie bitte auf die Sichtbarkeit der Statuszeile, der Objektregister und in Listenansichten sichtbare Filteranzeige auf den Screenshots. Auch die Schaltfläche „Abgemeldete Betriebe Anzeigen“ sollte sichtbar sein (also ein geöffneter Navigationsbereich). Sie helfen uns damit schnell die Version, den Status des angemeldeten Benutzers sowie weitere wichtige Informationen zu sehen. Dies ersetzt allerdings nicht die schriftliche Beschreibung des Fehlerherganges.



The screenshot shows the BALVI Referenz application window. The title bar reads "BALVI Referenz". The main window title is "Betrieb 'Lebensmittelbetrieb Testbetrieb Proben - FB: LM-RE'". Below the title bar, there is a menu bar with options like "Datei", "Bearbeiten", "Daten", "Ansicht", "Extras", and "Fenster". A toolbar with various icons is visible below the menu bar.

The main content area displays a list of businesses with columns for "Kannschon", "Reg. Nummer", "Betriebsbeschreibung", "zur. Be.", "Straße", "Nachname", "Vorname", "PLZ", "Ort", "Ortsid", and "FB". The list includes entries such as "Lebensmittelbetrieb Testbetrieb Proben", "Wendel Albed", "Fleischerei Falke & Nischel", "Bauer Tierzucht SEZ", "Fleischerei", "Fleischverarbeitung Buren", "Schlachthof Lütternack", "Bogen Filz Test", "Brotback", "Max Waffeln", "Dachhennalter alter Code Test vs.", "Fleischerei GmbH", and "Testbetrieb HF Nummer 1".

On the left side, there is a navigation tree under "Überwachungsobjekte" with categories like "Betrieb", "Betriebspersonal", "Abteilung / Kontrollbereich", "Tierangaben zum Bestand", "Tierangaben je Tierart", "Einzeltiere", "Seuchenstatus zum Bestand", "Fristen zum Bestand", "Tiersuchenrechtliche Bescheinigungen", "Verstöße", "Sortiment", "Ohrenmarkenverwaltung", "Beanstandungen", "Verstöße mit abweichendem Verursacher", "Maßnahmen", "Risikoaburteilung", "Milchhygienebefunde", "Dokumentverwaltung", "Terminverwaltung", "Historie", "Betriebsbesuch (u. sonst. Tätigkeiten)", "Fleischhygiene", "Tierschutz", "Bürgerbeschwerden", "Legehennenbetriebs-Registrierung", "Weitere Tätigkeiten Eigenbehörde", and "Vorgangsverwaltung".

At the bottom, there is a status bar with the text: "Fachbereich: RE\_NUMMERN / GENEHMIGUNGS-VERFAHRENS-...-ART: Art: Zulassungen Fleischhygienebereich". Below this, there is a footer with the text: "BALVI 1.13.19.0 LM-WEIN-FHY-TS-TSCH-TAM-RE-LeoReg-HKL-FM/1/14 Sätze 06.422 Daten aktualisiert".

Abbildung 1 Wichtige Bereiche eines Screenshots

## 6 Umgang mit Fehlermeldungen mit Feldlisten

Wenn Sie Fehlermeldungen mit Feldlisten in der unten abgebildeten Form erhalten melden Sie diese bitte nach folgender Anleitung.

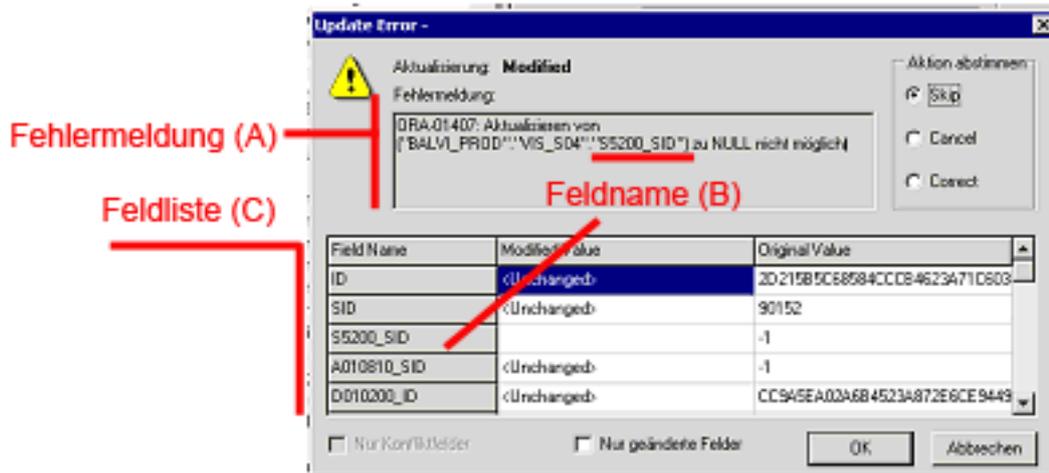


Abbildung 2 Fehlermeldung mit Feldliste

Erstellen Sie die Screenshots der Feldliste auf folgende Weise:

Rollen Sie in der Feldliste (C) zu der Position, an der der in der Fehlermeldung (A) erwähnte Feldname (B) aufgelistet ist. Wenn Sie das nicht tun, können wir nicht nachvollziehen, was in diesem Feld zum Fehlerzeitpunkt passiert ist.

Gehen Sie sonst wie bei anderen Screenshots für Fehlermeldungen vor.

## 7 Schnittstellenfehler

- Untersuchungsamt-Ergebnisse (TS-Schnittstelle)
- Untersuchungsamt-LM-Befunde (LM-Schnittstelle)

Bei Schnittstellenfehlern geben Sie bitte immer eine Beschreibung des Problems im Kundenmeldungsformular, die Auswertung 'Protokoll Standard' (Aufruf über Tastenkombination STRG+R) und wenn möglich die entsprechenden Importdateien an den Support schicken.

Nachfolgend beginnt die Beispielfehlermeldung.

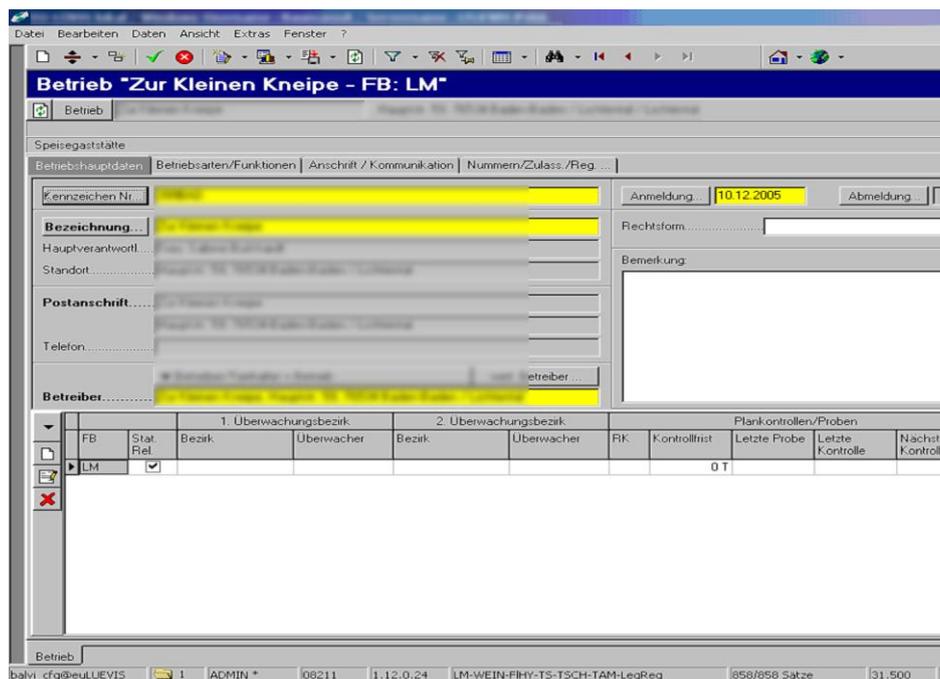
<b>Navigationsobjekt</b>	<b>Betrieb</b>		
<b>Kurzbeschreibung</b>	Änderung des Anmeldedatums nicht möglich, Betriebsbesuch wird nicht angezeigt		
<b>Meldung von (Name)</b>	Ihr Name	<b>Datum:</b>	<b>12.03.2010</b>
<b>Behörde (Kreis, Stadt etc.)</b>	Ihr Amt		
<b>Telefon</b>	Ihre Telefonnummer für Rückfragen		
<b>Email</b>	Ihre Mailadresse für Antworten		
<b>Version</b>	Programmversion	Kategorie	<b>3</b>
<b>Bezug auf Telefonat mit:</b>	Hr. Fürderer	<b>Support-Nr.:</b>	<b>01254</b>

Legende:

- Kategorie
  - o 1 - Systemstillstand
  - o 2 - schwerer Fehler, ein weiteres Arbeiten ist nicht möglich (z.B. wenn ein SQL-Fehler auftritt)
  - o 3 - Fehler
  - o Wünsche sollte mit einem W vor der Kategorie gekennzeichnet werden
- Support-Nr.: hier können Sie eine interne Fehlernummer vergeben (bspw. „KFZ-lfd.Nr“). Wir ergänzen ggf. mit unserem /interner BALVI-Code

### Beschreibung:

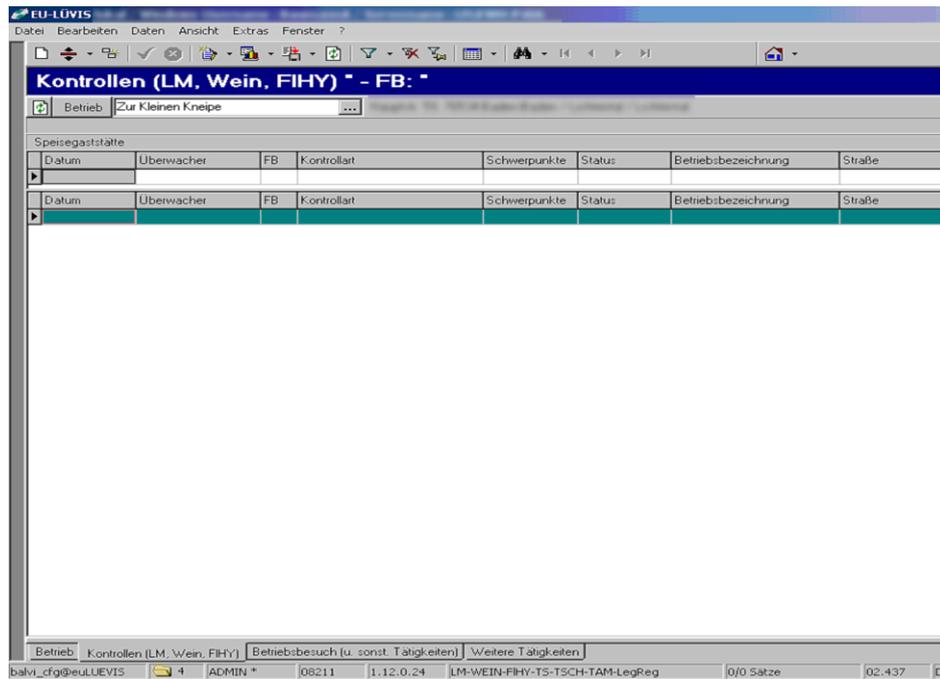
Ein Betrieb wurde neu angelegt. Es wurde das damalige Tagesdatum als Anmeldedatum gesetzt. Nun soll als Anmeldedatum das Datum der Gewerbeanmeldung gesetzt werden.



es erscheint folgende Meldung

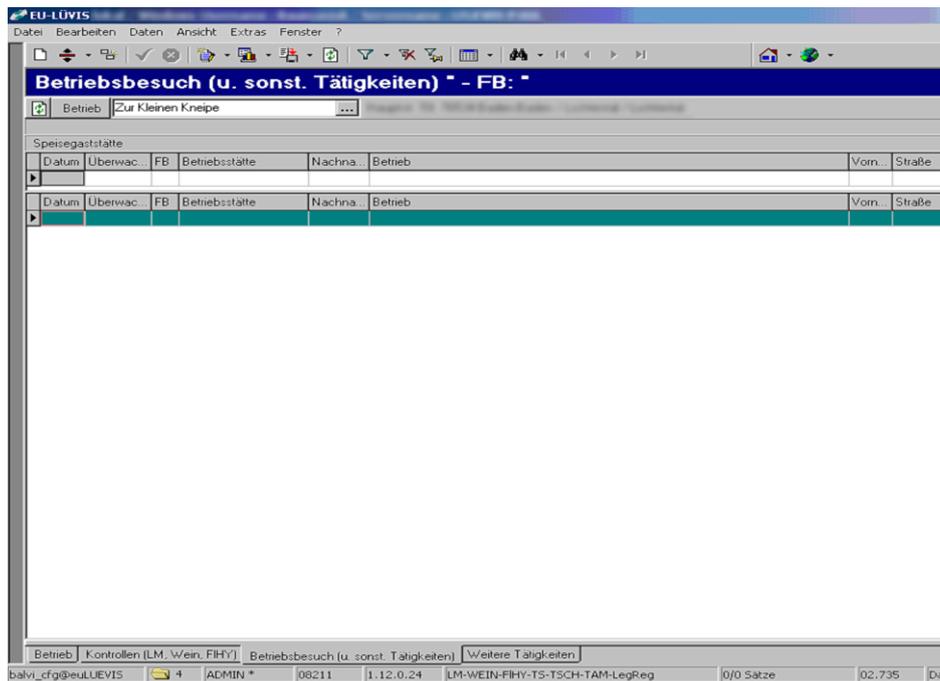


Es wird aber weder bei Kontrollen



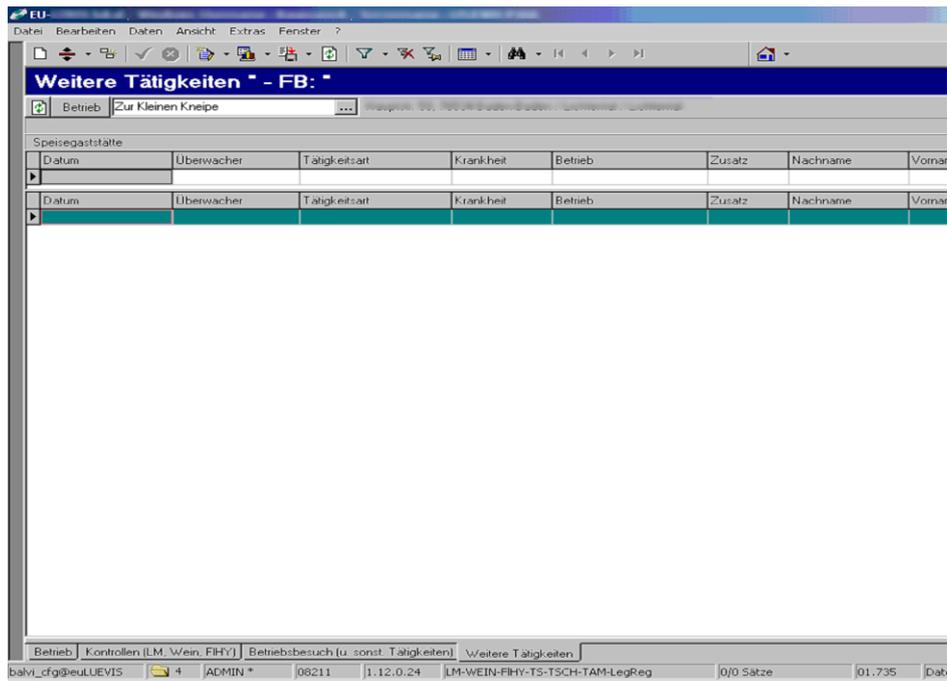
Datum	Überwacher	FB	Kontrollart	Schwerpunkte	Status	Betriebsbezeichnung	Straße

noch bei Betriebsbesuch



Datum	Überwac...	FB	Betriebsstätte	Nachna...	Betrieb

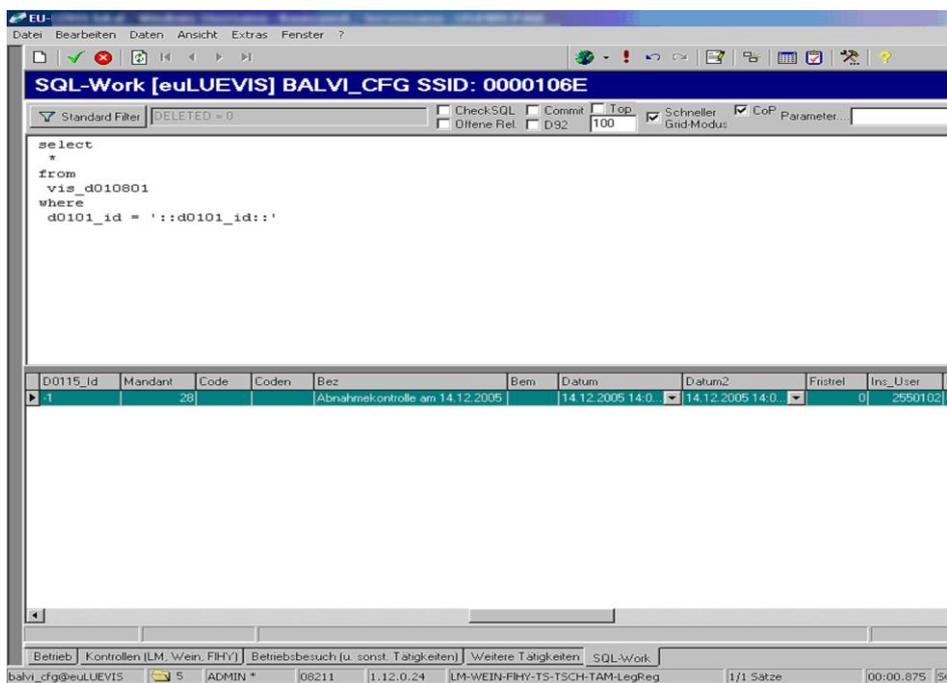
noch bei weitere Tätigkeiten



The screenshot shows the SAP 'Weitere Tätigkeiten' (Additional Activities) table. The table header includes columns for 'Datum' (Date), 'Überwacher' (Supervisor), 'Tätigkeitsart' (Activity Type), 'Krankheit' (Sickness), 'Betrieb' (Operation), 'Zusatz' (Additional), 'Nachname' (Surname), and 'Vorname' (First Name). The table is currently empty, indicating that the expected entry for the date 14.12.2005 is not being displayed.

etwas angezeigt.

In der Datenbank ist eine Abnahmekontrolle vom 14.12.2005 eingetragen, aber diese wird nicht angezeigt



The screenshot shows the SAP SQL-Work interface with a query executed. The query filters for records where the date is 14.12.2005. The result table shows one entry for an acceptance control performed on 14.12.2005.

D0115_Id	Mandant	Code	Coden	Bez	Bem	Datum	Datum2	Fristel	Ins_User
1	20			Abnahmekontrolle am 14.12.2005		14.12.2005 14:0	14.12.2005 14:0	0	2550102