

OrgaPlan	Telefon:	06151-460 77 17
Am Elfengrund 47	Fax:	460 77 16
64297 Darmstadt	Mobil:	0171-4 025 095

Arbeitsschein-Nr. 32



Kunde:	Conaktiva Steuerberatungsgesellschaft mbH	Projekt-Nr:	P64289001.018
Straße:	Fuhrmannstr. 6	Kunden-Nr:	K64289001
Ort:	64289 Darmstadt		
Objekt:	siehe oben Kunden-Adresse		
Kontakt:	Herr Frank Scheele	Telefon:	0-0
Auftrag:	Noteinsatz Drucker HP8150 OG	ab ca.	

1.	am: 09.12.2015	von: 13:30	bis: 14:30	durch: Bernd Schnädelbach
Lautes Zahnrad-Kratzen beim Einschalten nach Tausch der Toner-Kassette und Papier-Auffüllung. Keine Ursache feststellen können.				

2.	am: 09.12.2015	von: 14:30	bis: 16:00	durch: Bernd Schnädelbach
Anwesenheit genutzt, um fällige Drucker-Wartung durchzuführen. Angenehmer Neben-Effekt: Das laute Zahnradkratzen ist auch verschwunden.				

3.	am: 09.12.2015	von: 16:00	bis: 17:15	durch: Bernd Schnädelbach
Drucker will bei Standard-Andrucken immer die manuelle Zufuhr (Fach 1) sein Papier beziehen. Ursache war ein Missgeschick beim Papiernachfüllen. Die linke blaue Führungsschiene war wohl aus ihrer korrekten Position herausgerutscht. Es gibt 2 Positionen um diese Schiene wieder einzusetzen, nämlich eine für A4 und eine für Letter. Leider wurde die Schiene in Position Letter wieder eingesetzt. Dadurch meinte der Drucker, dass ihm kein A4-Normalpapier zur Verfügung steht und hat das Drucken aus Fach 2 verweigert und stattdessen Fach 1 (manuelle Zufuhr) verlangt. Führungsschiene wieder korrekt eingesetzt und schon lief alles wieder normal.				

4.	am: 11.12.2015	von: 10:15	bis: 11:05	durch: Bernd Schnädelbach
Drucker schliert und hat einen unangenehmen Geruch. Vermutlich ist die neue Fixiereinheit fehlerhaft. Wieder die alte Fixiereinheit temporär eingesetzt.				

5.	am: 11.12.2015	von: 11:05	bis: 12:15	durch: Bernd Schnädelbach
Madlen Roetschke: Probleme mit Login bei BoneSupport. Aktuellen Ablauf und Eingaben dokumentiert. Screenshots angefertigt.				

6.	am: 11.12.2015	von: 16:30	bis: 16:45	durch: Bernd Schnädelbach
Service-Kit beim Händler reklamiert und Austausch beantragt. Lieferung wohl Mitte nächster Woche.				

7.	am: 11.12.2015	von: 17:30	bis: 17:50	durch: Bernd Schnädelbach
eMail an Matthias Jonsson von BoneSupport formuliert und gesendet.				

8.	am: 17.12.2015	von: 10:10	bis: 12:49	durch: Bernd Schnädelbach
Matthias Jonsson von Bonesupport antwortet nicht. Von Frau Rötsch-Schulz eine andere eMail-Adresse für Support erhalten. Dort angeschrieben wurde auch recht schnell reagiert. Es muss geprüft werden, ob 2 MS-Updates installiert sind, die voneinander abhängig sind. Diese müssen in der korrekten Reihenfolge installiert werden, was bei den normalen Updates in der Regel nicht der Fall ist.				

Die ordnungsgemäße Ausführung obiger Arbeiten wurde überprüft und durch Unterschrift bestätigt.
Reklamationen innerhalb von 2 Werk-Tagen.

OrgaPlan	Telefon:	06151-460 77 17
Am Elfengrund 47	Fax:	460 77 16
64297 Darmstadt	Mobil:	0171-4 025 095



8.	Fortsetzung:
----	--------------

Nach digitalen Wegen gesucht, um verlässlich zu ermitteln, ob und wann diese beiden Updates installiert wurden.

Das Problem ist eine unübersichtliche Liste der mehr als 300 Updates, zu der es keine Suchfunktion gibt. Command-Line Tool gefunden und auf eigenem PC erfolgreich getestet.

Servicedesk ITS hat kein Know-How, um die selbe Problematik auf Macbooks zu beheben, da man keine Ahnung von MacOS hat.

9.	am: 17.12.2015	von: 20:00	bis: 22:00	durch: Bernd Schnädelbach
Lösungs-Vorschlag von Servicedesk ITS am PC von Herrn Klein umgesetzt, sowie Netzwerkdrucker vom Team-Büro nachinstalliert.				
Test durch Frau Röttschke-Schulz verlief erfolgreich.				
Gleiches am PC von Frau Röttschke-Schulz durchgeführt. Test steht noch aus.				

10.	am: 18.12.2015	von: 10:00	bis: 10:43	durch: Bernd Schnädelbach
eMail mit erneuten Fragen zum Handling der neuen Remote-Desktop-Nutzung formuliert und versendet. Aufarbeitung von Screenshots				

11.	am: 12.01.2016	von: 14:45	bis: 15:00	durch: Bernd Schnädelbach
Frau Röttschke-Schulz meldet am 08.01.2016, dass sie auf dem Drucker im Team-Büro aus BoneSupport heraus nicht drucken kann. Etwas später traf eine Entwarnung für das Problem ein, jedoch verbunden mit der Bitte, für solche Notlagen eine Druck-Alternative haben zu wollen, z.B. einen PDF-Drucker. Diese Anforderung an den Service-Desk ITS von BoneSupport weitergeleitet und einen Workflow erhalten.				

12.	am: 14.01.2016	von: 14:10	bis: 15:04	durch: Bernd Schnädelbach
Auf Vorschlag vom ServiceDesk ITS auf dem PC von Fr. Röttschke-Schulz einen PDF-Drucker lokal installiert, der dann unter BoneSupport verfügbar sein soll und erfolgreich getestet. Zusätzlich Adobe-Acrobat-Reader DC installiert, um den PDF-Druck betrachten und auf lokalen Drucker ausdrucken zu können.				

13.	am: 20.01.2016	von: 14:15	bis: 14:58	durch: Bernd Schnädelbach
Schatten beim Drucken mit dem HP-8150-OG. Eingebrennte Toner-Ablagerungen von der Entwicklungseinheit mechanisch entfernt, was nur eine temporäre Lösung darstellt.				
Ursache war vermutlich ein kräftiger Papierstau, der nicht fachgerecht beseitigt wurde.				
Ein zeitnaher Austausch der Einheit ist nicht vermeidbar.				

Nr.	Datum		von	bis	Zeit	Gutschrift (z.B. für un-betreute Prozesse)
1.	09.12.2015	x	13:30	14:30	01:00	
2.			14:30	16:00	01:30	
3.			16:00	17:15	01:15	
4.	11.12.2015	x	10:15	11:05	00:50	
5.			11:05	12:15	01:10	

Die ordnungsgemäße Ausführung obiger Arbeiten wurde überprüft und durch Unterschrift bestätigt.
Reklamationen innerhalb von 2 Werk-Tagen.

6.			16:30	16:45	00:15	
7.			17:30	17:50	00:20	
8.	17.12.2015		10:10	12:49	02:39	
9.		x	20:00	22:00	02:00	-00:30
10.	18.12.2015		10:00	10:43	00:43	
11.	12.01.2016		14:45	15:00	00:15	
12.	14.01.2016		14:10	15:04	00:54	
13.	20.01.2016	x	14:15	14:58	00:43	

Aufwand: 13:04

Darmstadt, den 20.01.2016

Bernd Schnädelbach

Bernd Schnädelbach

Kunde

OrgaPlan	Telefon:	06151-460 77 17
Am Elfengrund 47	Fax:	460 77 16
64297 Darmstadt	Mobil:	0171-4 025 095

Arbeitsschein-Nr. 32



Kunde:	Conaktiva Steuerberatungsgesellschaft mbH	Projekt-Nr:	P64289001.018
Straße:	Fuhrmannstr. 6	Kunden-Nr:	K64289001
Ort:	64289 Darmstadt		
Objekt:	siehe oben Kunden-Adresse		
Kontakt:	Herr Frank Scheele	Telefon:	0-0
Auftrag:	Noteinsatz Drucker HP8150 OG	ab ca.	

1.	am: 09.12.2015	von: 13:30	bis: 14:30	durch: Bernd Schnädelbach
Lautes Zahnrad-Kratzen beim Einschalten nach Tausch der Toner-Kassette und Papier-Auffüllung. Keine Ursache feststellen können.				

2.	am: 09.12.2015	von: 14:30	bis: 16:00	durch: Bernd Schnädelbach
Anwesenheit genutzt, um fällige Drucker-Wartung durchzuführen. Angenehmer Neben-Effekt: Das laute Zahnradkratzen ist auch verschwunden.				

3.	am: 09.12.2015	von: 16:00	bis: 17:15	durch: Bernd Schnädelbach
Drucker will bei Standard-Andrucken immer die manuelle Zufuhr (Fach 1) sein Papier beziehen. Ursache war ein Missgeschick beim Papiernachfüllen. Die linke blaue Führungsschiene war wohl aus ihrer korrekten Position herausgerutscht. Es gibt 2 Positionen um diese Schiene wieder einzusetzen, nämlich eine für A4 und eine für Letter. Leider wurde die Schiene in Position Letter wieder eingesetzt. Dadurch meinte der Drucker, dass ihm kein A4-Normalpapier zur Verfügung steht und hat das Drucken aus Fach 2 verweigert und stattdessen Fach 1 (manuelle Zufuhr) verlangt. Führungsschiene wieder korrekt eingesetzt und schon lief alles wieder normal.				

4.	am: 11.12.2015	von: 10:15	bis: 11:05	durch: Bernd Schnädelbach
Drucker schliert und hat einen unangenehmen Geruch. Vermutlich ist die neue Fixiereinheit fehlerhaft. Wieder die alte Fixiereinheit temporär eingesetzt.				

5.	am: 11.12.2015	von: 11:05	bis: 12:15	durch: Bernd Schnädelbach
Madlen Roetschke: Probleme mit Login bei BoneSupport. Aktuellen Ablauf und Eingaben dokumentiert. Screenshots angefertigt.				

6.	am: 11.12.2015	von: 16:30	bis: 16:45	durch: Bernd Schnädelbach
Service-Kit beim Händler reklamiert und Austausch beantragt. Lieferung wohl Mitte nächster Woche.				

7.	am: 11.12.2015	von: 17:30	bis: 17:50	durch: Bernd Schnädelbach
eMail an Matthias Jonsson von BoneSupport formuliert und gesendet.				

8.	am: 17.12.2015	von: 10:10	bis: 12:49	durch: Bernd Schnädelbach
Matthias Jonsson von Bonesupport antwortet nicht. Von Frau Rötsch-Schulz eine andere eMail-Adresse für Support erhalten. Dort angeschrieben wurde auch recht schnell reagiert. Es muss geprüft werden, ob 2 MS-Updates installiert sind, die voneinander abhängig sind. Diese müssen in der korrekten Reihenfolge installiert werden, was bei den normalen Updates in der Regel nicht der Fall ist.				

Die ordnungsgemäße Ausführung obiger Arbeiten wurde überprüft und durch Unterschrift bestätigt.
Reklamationen innerhalb von 2 Werk-Tagen.

OrgaPlan	Telefon:	06151-460 77 17
Am Elfengrund 47	Fax:	460 77 16
64297 Darmstadt	Mobil:	0171-4 025 095



8.	Fortsetzung:
----	--------------

Nach digitalen Wegen gesucht, um verlässlich zu ermitteln, ob und wann diese beiden Updates installiert wurden.

Das Problem ist eine unübersichtliche Liste der mehr als 300 Updates, zu der es keine Suchfunktion gibt. Command-Line Tool gefunden und auf eigenem PC erfolgreich getestet.

Servicedesk ITS hat kein Know-How, um die selbe Problematik auf Macbooks zu beheben, da man keine Ahnung von MacOS hat.

9.	am: 17.12.2015	von: 20:00	bis: 22:00	durch: Bernd Schnädelbach
Lösungs-Vorschlag von Servicedesk ITS am PC von Herrn Klein umgesetzt, sowie Netzwerkdrucker vom Team-Büro nachinstalliert.				
Test durch Frau Röttschke-Schulz verlief erfolgreich.				
Gleiches am PC von Frau Röttschke-Schulz durchgeführt. Test steht noch aus.				

10.	am: 18.12.2015	von: 10:00	bis: 10:43	durch: Bernd Schnädelbach
eMail mit erneuten Fragen zum Handling der neuen Remote-Desktop-Nutzung formuliert und versendet. Aufarbeitung von Screenshots				

11.	am: 12.01.2016	von: 14:45	bis: 15:00	durch: Bernd Schnädelbach
Frau Röttschke-Schulz meldet am 08.01.2016, dass sie auf dem Drucker im Team-Büro aus BoneSupport heraus nicht drucken kann. Etwas später traf eine Entwarnung für das Problem ein, jedoch verbunden mit der Bitte, für solche Notlagen eine Druck-Alternative haben zu wollen, z.B. einen PDF-Drucker. Diese Anforderung an den Service-Desk ITS von BoneSupport weitergeleitet und einen Workflow erhalten.				

12.	am: 14.01.2016	von: 14:10	bis: 15:04	durch: Bernd Schnädelbach
Auf Vorschlag vom ServiceDesk ITS auf dem PC von Fr. Röttschke-Schulz einen PDF-Drucker lokal installiert, der dann unter BoneSupport verfügbar sein soll und erfolgreich getestet. Zusätzlich Adobe-Acrobat-Reader DC installiert, um den PDF-Druck betrachten und auf lokalen Drucker ausdrucken zu können.				

13.	am: 20.01.2016	von: 14:15	bis: 14:58	durch: Bernd Schnädelbach
Schatten beim Drucken mit dem HP-8150-OG. Eingebrennte Toner-Ablagerungen von der Entwicklungseinheit mechanisch entfernt, was nur eine temporäre Lösung darstellt.				
Ursache war vermutlich ein kräftiger Papierstau, der nicht fachgerecht beseitigt wurde.				
Ein zeitnaher Austausch der Einheit ist nicht vermeidbar.				

Nr.	Datum		von	bis	Zeit	Gutschrift (z.B. für un-betreute Prozesse)
1.	09.12.2015	x	13:30	14:30	01:00	
2.			14:30	16:00	01:30	
3.			16:00	17:15	01:15	
4.	11.12.2015	x	10:15	11:05	00:50	
5.			11:05	12:15	01:10	

Die ordnungsgemäße Ausführung obiger Arbeiten wurde überprüft und durch Unterschrift bestätigt.
Reklamationen innerhalb von 2 Werk-Tagen.

6.			16:30	16:45	00:15	
7.			17:30	17:50	00:20	
8.	17.12.2015		10:10	12:49	02:39	
9.		x	20:00	22:00	02:00	-00:30
10.	18.12.2015		10:00	10:43	00:43	
11.	12.01.2016		14:45	15:00	00:15	
12.	14.01.2016		14:10	15:04	00:54	
13.	20.01.2016	x	14:15	14:58	00:43	

Aufwand: 13:04

Darmstadt, den 20.01.2016

Bernd Schnädelbach

Bernd Schnädelbach

Kunde