



BENUTZERDOKUMENTATION

# Troubleshooting: Tipps und Tricks

---

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>3</b>
<b>2. VERIFIKATION DES PROBLEMS .....</b>	<b>3</b>
2.1 Ist das Problem reproduzierbar? .....	3
2.2 Tritt das Problem auch in der Demo-Umgebung auf? .....	3
<b>3. ANALYSE.....</b>	<b>3</b>
<b>4. SUPPORTMELDUNG .....</b>	<b>4</b>

## 1. Einleitung

Dieses Dokument soll eine Hilfestellung für die ALEPH Anwender sein, um auftretende Probleme bereits ein Stückweit selbst zu analysieren und im optimalsten Falle Hinweise darüber zu erhalten, wie das Problem durch eigene Massnahmen gelöst werden kann. Führt die Analyse nicht zu einer Lösung und es wird eine Supportmeldung im CRM-System erfasst, dann ist es für das ALEPH Support Team bei der Bearbeitung hilfreich, wenn die Problembeschreibung möglichst umfassend und genau erfolgt.

## 2. Verifikation des Problems

Wenn ein Problem auftritt, kann die Klärung der folgenden Fragen wertvolle Anhaltspunkte über die Ursache des Problems geben:

### ***2.1 Ist das Problem reproduzierbar?***

Versuchen Sie herauszufinden, unter welchen Umständen das Problem auftritt (bestimmte Reihenfolge an Schritten; bestimmte Datenkonstellation; ...)

Tritt das Problem z.B. nur bei einer bestimmten Reihenfolge an Schritten auf, so ist möglicherweise der Workflow nicht vorgesehen oder es liegt ein Programmfehler bei diesem Workflow vor.

Tritt das Problem z.B. nur in einer bestimmten Datenkonstellation auf, so müssen möglicherweise die Daten auf Fehler überprüft werden oder es liegt ein Programmfehler vor, der sich nur bei einer bestimmten Datenkonstellation auswirkt.

### ***2.2 Tritt das Problem auch in der Demo-Umgebung auf?***

Prüfen Sie, ob das Problem unter denselben Umständen auch in den Ex Libris Demo-Bibliotheken auftritt (bei allen Kunden beinhaltet die ALEPH-Installation neben der kundeneigenen Umgebung „u-Baum“ mit den Kundenlibraries auch einen „a-Baum“ mit Demolibraries: bei MAB-Kunden → Libraries MABxx, bei USM-Kunden → USMxx). Beide Umgebungen –Kundenlibraries und Demolibraries- verwenden dieselben ausführbaren Programme und Skripte.

Tritt das Problem z.B. in den Ex Libris Demo-Bibliotheken nicht auf, so deutet dies häufig auf ein Setup- oder ein Datenproblem in der kundeneigenen Umgebung hin. Die Möglichkeit eines Programmfehlers besteht selbstverständlich auch in diesem Fall.

## 3. Analyse

Hinweise auf die Ursache des Problems finden sich z.B. in den diversen Protokollen.

Dienst	Protokoll	Alias
PC-Server	- pc_server_nnnn.log (...) - pc_ser_nnn (= Vorgangsprotokoll ; kann in pc_server_defaults mit setenv pc_transactions_log Y aktiviert werden)	\$LOGDIR
WWW-Server	www_server_nnnn.log	\$LOGDIR
Z39.50 Server	z39_server_nnnn.log	\$LOGDIR
Z39.50 Gateway	z39_gate_nnnn.log	\$LOGDIR
Batch Jobs	<LIB>_<Batch Job>_<Prozess-ID> z.B. mab50_p_acq_12.00001	\$salephe_scratch
Batch queue	pc_job_batch_log	ds der jeweiligen Bibliothek
Daemons (Util E)	run_e_nn.<Prozess-ID> z.B. run_e_01.22225	ds der jeweiligen Bibliothek
Indexierungsläufe (p_manage_NN)	p_manage_NN.log p_manage_NN.err	ds der jeweiligen Bibliothek und \$salephe_scratch

## 4. Supportmeldung

Wenn Sie eine Supportmeldung in unserem CRM-System Pivotal erfassen, beschreiben Sie bitte das auftretende Problem so präzise und ausführlich wie möglich, damit bei der Bearbeitung des Incidents alle relevanten Informationen vorliegen. Damit wird vermieden, dass sich die Bearbeitungsdauer von Incidents unnötig durch Nachfragen verlängert, die aufgrund von ungenauen oder zu knappen Problembeschreibungen oder fehlenden Informationen entstehen.

Aus diesem Grund möchten wir Sie bitten, beim Erfassen einer Supportmeldung die folgenden Punkte zu beachten:

1. Präzise und ausführliche *Problembeschreibung* mit allen relevanten Informationen
  - welche Funktion genau ist betroffen?
  - welche Fehlermeldung genau erscheint?
  - falls möglich Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Nachvollziehen
  - ggf. Screenshots
  
2. Angabe von *Beispielen*, an denen das Problem sichtbar ist
  - möglichst eindeutige Angabe der betroffenen Datensätze (Systemnr., Bestellnr., Benutzerstrichcode, Exemplarstrichcode etc.)
  - Benutzer (OPAC-Login)
  - Mitarbeiter (GUI-Login)
  - Batch-Läufe (mit Datum und Uhrzeit)

- Name der Druckdatei sowie Beschreibung, mit welchen Daten und durch welche Aktion der Ausdruck erzeugt wurde
- Name der Ein-/Ausgabedateien von Services

Beispiele sollten möglichst im Testsystem angegeben werden; bei allen Beispielen bitte immer Library und Servername, ggf. die URL des OPAC mit angeben!

3. *Protokolle*, falls diese Auffälligkeiten enthalten

- Ablaufprotokolle von Batch-Jobs
- PC-/WEB-Server-Protokolle

4. *Hintergrundinformationen* oder besondere Umstände, falls diese für die Einordnung des Problems in einen grösseren Zusammenhang wichtig sind

- Hardwareumstellungen
- Versionswechsel
- Einspielen von ServicePacks
- Datenimport

Umfangreiche Fehlerdokumentationen können dem Incident auch als Attachment hinzugefügt werden. Um die Fehlermeldung aber später recherchieren zu können, sollte dabei trotzdem eine ausreichende Problembeschreibung im Incident-Formular selbst erfolgen.