



ISIS Papyrus

Support-Anfragen an ISIS

Allgemeine Information

Dokumentnummer supportd/7.1/1

ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf/Vienna
Tel: +43 (0) 2236 27551 0*
Fax: +43 (0) 2236 21081
Product Support: +43 (0) 2236 27551 111
support@isis-papyrus.com
General Information: info@isis-papyrus.com
Website: www.isis-papyrus.com

© Copyright ISIS Papyrus Software AG 2012

Alle Rechte vorbehalten.
Vervielfältigung jeder Art, auch auszugsweise, ist nur mit
ausdrücklicher, schriftlicher Genehmigung gestattet.

supportd/7.1/1 - 17. Dezember 2012 - 10:09:20

Dieses Dokument wurde mit Papyrus Software erstellt.

Inhaltsverzeichnis

- 1 Vorwort 1**
- 2 So erreichen Sie uns 2**
- 3 Unsere Support- und Serviceleistungen 3**
 - 3.1 Produkt-Support 3
 - 3.2 Anwendungsbezogener Support 3
 - 3.3 Papyrus System Migration-Support 4
- 4 Brauchen Sie Hilfe? 8**
 - 4.1 Unbedingt erforderliche Informationen 8
 - 4.2 Technische Informationen 10
- 5 Informationen zum Datenaustausch 12**
 - 5.1 HTTPS 12
 - 5.2 FTP 13
- Stichwortverzeichnis 15**



1 Vorwort

Die ISIS Papyrus Europe AG bietet Ihnen in vielfältiger Weise Unterstützung während der Papyrus Implementation und dessen Betrieb an. Der Bogen spannt sich dabei von der Software-Schulung über die Analyse der kundenspezifischen Prozesse hin zur Beratung bei der Konzeption des Einsatzes und bei der Implementierung von Papyrus Software inklusive Entwicklung von kundenspezifischen Applikationen.

Um die Kommunikation bei Support-Anfragen zu vereinfachen und damit einhergehend die Antwortzeiten so kurz wie möglich zu halten, haben wir für Sie den folgenden Leitfaden zusammengestellt.

Sollten Sie Informationen zu einem ISIS-Produkt oder Unterstützung bei speziellen Anwendungen benötigen oder sollten Sie ein unerwartetes Verhalten eines ISIS-Produktes feststellen, nehmen Sie bitte diesen Leitfaden zur Hand. Er erläutert Ihnen, welche Informationen der ISIS Product Support (support@isis-papyrus.com) zur raschen Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigt.

Sollten Sie Fragen zu Marketing, Sales oder allgemein zur Verwaltung haben, wenden Sie sich bitte direkt an Ihre lokale ISIS-Niederlassung per Telefon oder per E-Mail an info@isis-papyrus.com.

Bevor Sie mit dem ISIS Product Support in Kontakt treten, bitten wir Sie nach Möglichkeit dafür zu sorgen, dass alle notwendigen Informationen, wie im Kapitel "Brauchen Sie Hilfe?" beschrieben, bereit stehen.

Je detaillierter die Informationen zu Ihrer Anfrage sind, desto schneller ist es uns möglich, Lösungen bereitzustellen.

Helfen Sie uns, Ihnen zu helfen. Danke!



2 So erreichen Sie uns

Haben Sie Fragen oder benötigen Sie Hilfe zu einem unserer Produkte, rufen Sie uns einfach an oder senden Sie uns eine Support-Anfrage.

ISIS Support Center für Europa und International

ISIS Papyrus Europe AG

Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf
Austria

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 CET.

Telefon: +43 (0)2236 27551 EXT 111

E-Mail: support@isis-papyrus.com

Internet Kontaktformular: <http://www.isis-papyrus.com/e/pages/1/2/support.html>

ISIS Support Center für USA

ISIS Papyrus America, Inc.

301 Bank St.
Southlake, TX 76092
USA

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 CST.

Telefon: +1 817 4162345

E-Mail: support@isis-papyrus.com

Internet Kontaktformular: <http://www.isis-papyrus.com/e/pages/1/2/support.html>

ISIS Support Center for Asia Pacific

ISIS Papyrus Asia Pacific Pte Ltd

9 Temasek Boulevard
#29-01 Suntec City Tower 2
Singapore 038989

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 SGT.

Telefon: +65 6339 8719

E-Mail: support@isis-papyrus.com

Internet Kontaktformular: <http://www.isis-papyrus.com/e/pages/1/2/support.html>

Hinweis: Bei Problemen in der Produktion rufen Sie bitte zusätzlich den ISIS Product Support an, auch wenn Sie bereits eine E-Mail geschickt haben.

↑ **3 Unsere Support- und Serviceleistungen**

Um auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden eingehen zu können, bieten wir sowohl im technischen Produktbereich als auch im anwendungsbezogenen Bereich der Papyrus Plattform Unterstützung an.

↑ **3.1 Produkt-Support**

Jeder Kunde mit einem aufrechten ISIS-Wartungsauftrag kann davon Gebrauch machen.

Die Mitarbeiter des ISIS Product Supports sind bemüht, Ihre Fragen so rasch wie möglich zu beantworten. Nach ausführlichen Recherchen in unserer Testumgebung werden wir Ihnen gegebenenfalls eine Lösung in Form eines Patches oder Updates bereit stellen.

↑ **3.2 Anwendungsbezogener Support**

Das Design von Dokumenten und Geschäftsanwendungen ist nicht im standardmäßigen ISIS-Wartungsauftrag enthalten.

Selbstverständlich werden wir Sie, soweit es uns möglich ist, unterstützen, um gemeinsam mit Ihnen eine rasche Lösung Ihrer anwendungsbezogenen Anfrage zu erarbeiten.

Allerdings benötigen wir zur effektiven Fehleranalyse in Kundenanwendungen, für das Feintuning von DOCDEF-Anwendungen oder für Capture-Extraktionsdefinitionen etc. detaillierte Informationen zu Ihren Systemen und Geschäftsanwendungen, sodass daraus resultierende Vorschläge nur als Empfehlungen gegeben werden können.

Sollte es nicht möglich sein, eine vollständige Lösung Ihrer Anfrage durch den ISIS Product Support zu erarbeiten, Sie dennoch Hilfe bei der Implementierung oder weiterführende Unterstützung benötigen, steht Ihnen gerne ein ISIS-Consultant mit Rat und Tat zur Seite.

Das ISIS Marketing-Team (E-Mail: info@isis-papyrus.com) oder Ihr Ansprechpartner in der lokalen ISIS-Niederlassung sind jederzeit bereit, Ihnen über die Verfügbarkeit des Beraters und die damit verbundenen Kosten Auskunft zu geben.

3.3 Papyrus System Migration-Support

ISIS unterstützt alle unter Wartungsauftrag stehenden Kunden bei der Migration ihrer Papyrus WebRepository-Projekte auf die neueste Version.

Um ein wartbares System zu garantieren sind Upgrades zum aktuellen Release-Stand notwendig. Die aktuellen Releases finden Sie auf der ISIS Website unter <http://www.isis-papyrus.com/e/pages/1/2/support.html>.

Wir empfehlen Ihnen dringend, dem nachfolgend erklärten Arbeitsablauf gemeinsam mit einem ISIS-Consultant während der gesamten Systemumstellung zu folgen. Bitte beachten Sie, dass die Vorlaufzeit zur Planung eines ISIS-Consultant-Einsatzes bis zu 4 Wochen in Anspruch nehmen kann.

Der Arbeitsaufwand der nachfolgend beschriebenen Umstellungsphasen erfordert eine sorgfältige Planung. Abhängig von der Komplexität und der Größe Ihres Systems, dem Fachwissen der involvierten Personen und der Vollständigkeit der zur Verfügung stehenden Testpläne kann für die Systemaktualisierung mit einer Zeitspanne von einigen Wochen bis mehreren Monaten gerechnet werden.

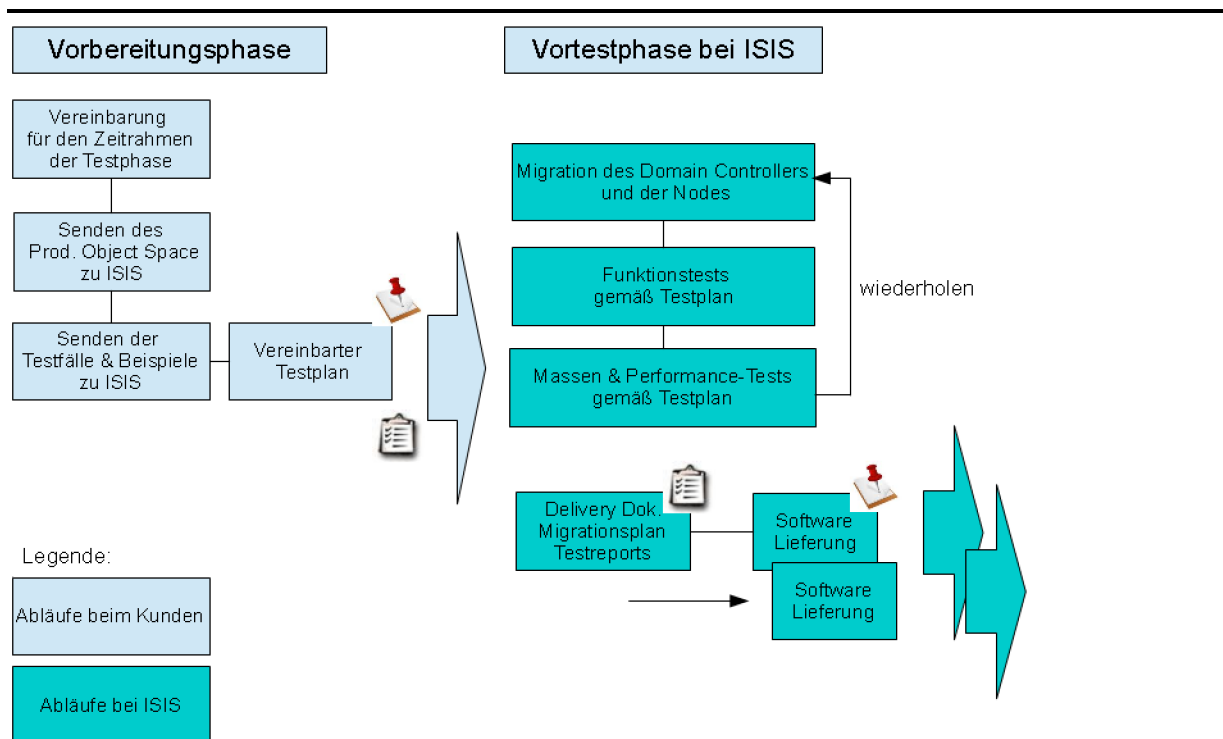


Abbildung 1: Papyrus System Migration-Support / Vorbereitung und Vortest

1. Vorbereitungsphase

Der Kunde muss eine vollständige Sicherung des Produktions-Setups, einschließlich der Testfälle für jeden Workflow und die dazugehörigen Daten mit einer Beschreibung, wie diese Tests anzuwenden und welche Ergebnisse zu erwarten sind, bereitstellen. Sehen Sie hierzu das Dokument "ISIS Papyrus Testplan für [Projekt] (custtestd)".

ISIS benötigt von Ihnen:

- Ausgefülltes Dokument "ISIS Papyrus Testplan für [Projekt] (custtestd)"
- Object Space des Domain Controllers für die Upgrade- und Migrationstests
 - PCS-Log des Domain Controllers
- Object Space von jedem Node, der für die System End-to-End Tests benötigt wird.
 - PCS-Logs dieser Nodes
- Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Testfälle
 - Jegliche Source-Datei für Testzwecke
 - Ergebnisdateien zum Vergleich der Ergebnisse von ISIS mit den Kundenergebnissen

Abhängig von dem Setup und den Testbedingungen beim Kunden können noch weitere Dateien benötigt werden.

Darüber hinaus muss der Kunde für die Kommunikation mit ISIS eine mit dem Papyrus System vollkommen vertraute Person bereitstellen. Andernfalls kann es zu mangelhaft durchgeführten Tests oder Verzögerungen durch unzureichende Papyrus-Kenntnisse kommen, die einen ISIS-Consultant vor Ort erfordern.

2. Pre-Test Phase bei ISIS

ISIS stellt nach Erhalt aller Informationen und Systemvoraussetzungen einen Migrationsplan zusammen, was einige Zeit in Anspruch nehmen kann. Anhand dieser Informationen wird die ISIS Project Quality Assurance eine Referenzinstallation des aktuellen Papyrus WebRepository zusammenstellen und prüfen, ob die bereitgestellten und dokumentierten Arbeitsabläufe problemlos gestartet werden können und die gewünschten Ergebnissen bringen.

Wenn dieser Arbeitsschritt abgeschlossen ist, wird das Upgrade anhand des offiziell beschriebenen Upgrade-Ablaufplans (wie in "Papyrus Objects Papyrus WebRepository & WebControl Installation and Administrators Guide (pointe)" beschrieben) durch die ISIS Project Quality Assurance durchgeführt und die Abweichungen aufgrund der kundenspezifischen Gegebenheiten festgehalten.

Nachdem das Upgrade erfolgreich abgeschlossen wurde, werden nochmals die bereitgestellten Testfälle von der ISIS Project Quality Assurance auf ihre Korrektheit überprüft.

Die aufgrund der Kundenbegebenheiten entstandenen Abweichungen zum Standard-Upgrade werden in den Delivery-Dokumenten festgehalten.

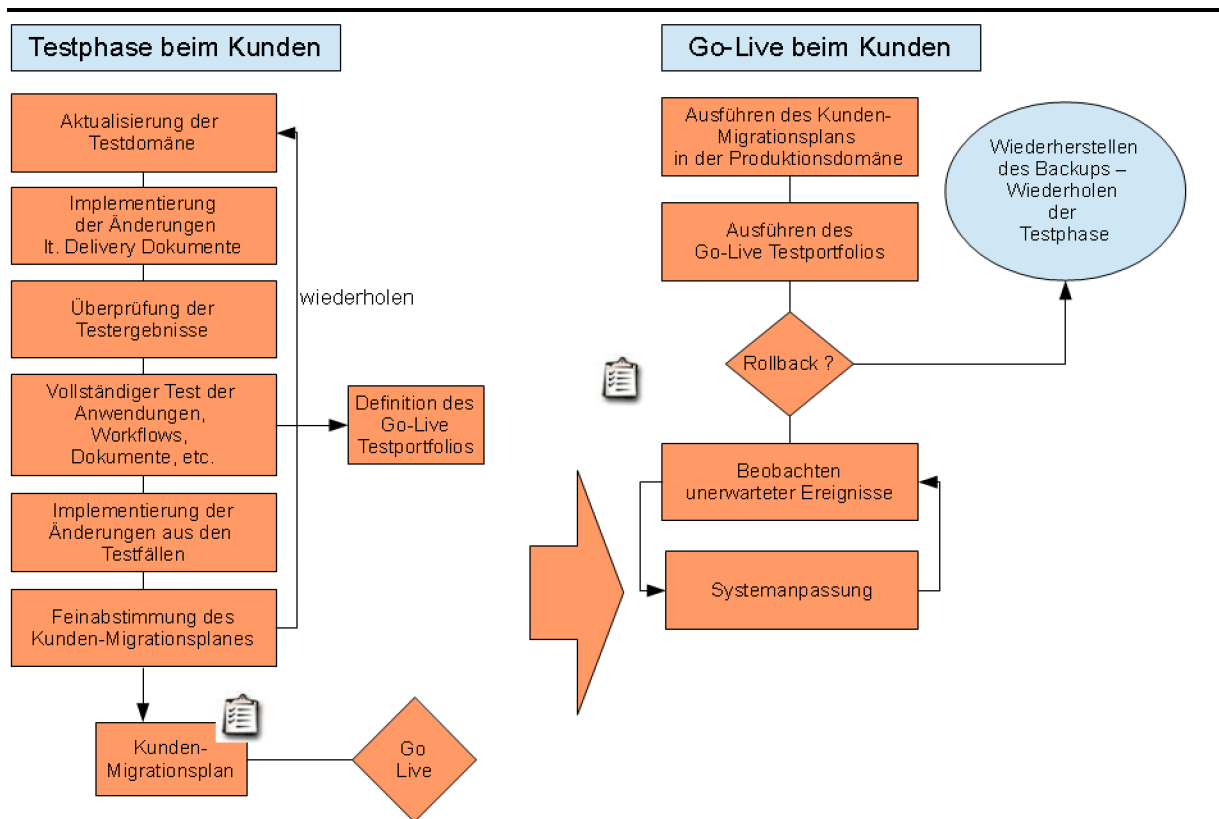


Abbildung 2: Papyrus System Migration-Support / Testphase und Go-Live

3. Testphase beim Kunden

Entsprechend der von ISIS bereitgestellten Delivery-Dokumente folgt die Migration beim Kunden in einer lokalen Testumgebung. Bitte kontaktieren Sie das ISIS Marketing für die dafür speziell benötigten Produktautorisierungen.

Bei auftretenden Problemen kann ISIS kontaktiert werden, obwohl ein ISIS-Consultant vor Ort wie oben beschrieben dringend empfohlen wird, der eventuelle Abweichungen Ihres Systems zum nachgestellten Testsystem bei ISIS erkennt und somit rasch speziell benötigte Einstellungen vornehmen kann.

Der Kunde führt Applikations- und Performance-Tests mit den Geschäftsabteilungen durch und nimmt die Migration für die Übernahme in Produktion ab.

Dies führt zu

1. einem detaillierten Migrationsplan und einer Anleitung, die der Projektmanager beim Kunden mit den von ISIS bereitgestellten Dokumenten, den lokal ermittelten Unterschieden aufgrund von Abweichungen im zugrunde liegenden System und kundenspezifischen internen Prozessen erstellt, als auch
2. ein Set von Go-Live-Testfällen als Grundlage für die Entscheidung "Go/No-Go" im Produktionssystem nach der Migration.

4. Go-Live Phase beim Kunden

1. Der Kunde führt die Schritte des Migrationsplans der Kundentestphase im Produktionssystem durch.
2. Der Kunde lässt die Go-Live-Testfälle durchlaufen.
3. Die Entscheidung Ja oder Nein wird getroffen.
4. Muss aus irgendeinem Grund das System wieder zurückgesetzt werden, ist das komplette Backup wiederherzustellen, und der Kunde kehrt zur Testphase zurück.
5. Wenn das System live geht, muss ein Monitoring für das gesamte System und allen Anwendungen eingerichtet werden. Dies ermöglicht eine rasche Reaktion auf unerwartete Situationen, die gegebenenfalls individuelle Behandlungsmethoden erfordern.
Wie bereits erwähnt wird dringend empfohlen, die Unterstützung eines ISIS-Consultants vor Ort in Anspruch zu nehmen.

[↑](#) 4 Brauchen Sie Hilfe?

Um Ihnen einen reibungslosen Ablauf der Support-Anfrage zu gewährleisten und diese möglichst rasch abzuwickeln, haben wir für Sie einige Fragen vorbereitet.

Lesen Sie diese Fragen sorgfältig und bereiten Sie, so weit es Ihnen möglich ist, die Antworten vor. Kontaktieren Sie danach den ISIS Product Support.

Diese Antworten unterstützen den ISIS Product Support bei der Nachstellung der Kundensituation in der ISIS-Testumgebung und helfen vorab schon wichtige Zusammenhänge zu Ihrer Anfrage abzuklären.

Geben Sie uns alle Details betreffend Ihres Problems bekannt. Nur so können wir den Ablauf der Anfrage so kurz wie möglich halten und Ihnen eine Lösung vorschlagen.

[↑](#) 4.1 *Unbedingt erforderliche Informationen*

- *In welchem ISIS Produkt tritt das Problem auf?*

Overview AFP Designer
Papyrus Designer und/oder DocEXEC
Papyrus Designer Package/Capture
Papyrus Server Module
Papyrus WebControl oder Papyrus WebRepository
Papyrus Desktop
Papyrus Kernel
Papyrus FreeForm®
...

- *Welche Programmversion wird benutzt? Nennen Sie uns das Erstellungsdatum des ISIS Produktes.*

In ISIS-Produkten mit grafischen Oberflächen öffnen Sie das Fenster "Hilfe - Produktinformationen". In allen anderen ISIS-Produkten finden Sie diese Informationen in den Produkt-Logdateien.

- *Logs:*

Stellen Sie uns bereit:

Produkt-Logdateien mit Informationen/Messages, die aufgrund des Problems angezeigt werden.

PCS-Logdatei, welche Informationen zu den Prozessen und der Zeit während des Untersuchungsvorganges enthält (bei Standardinstallation im Verzeichnis "ISISCOMM" zu finden).

Trace-Logdateien der ISIS-Produkte, welche Optionen für Trace-Operationen enthalten.

- *Dump oder Core-Dateien (gezippt)*

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel "*ISIS Dump Utility*" im "*ISIS Software-Installation und Produktautorisierung Installations- und Benutzerhandbuch*" (iinstd).

- *Welche Prozesse reagieren nicht mehr? Welche Kernels sind blockiert?*

Wenn Prozesse nicht mehr reagieren oder Kernels blockiert sind, ist es notwendig die Informationen in der PCS Shared Memory Segment-Datei (SHM-Datei) wie folgt zu speichern:

- Starten Sie den PCS-Monitor (PCSMON)

- Wählen Sie die Option 'S' vom Hauptmenü und definieren Sie einen Dateinamen wo die Shared Memory Segment-Datei gespeichert werden soll.

- S. Speichert die Information der Shared Memory Segment-Datei in eine Dump-Datei (für die Offline-Diagnostik)

Geben Sie den Pfad und Dateinamen an.

- Erstellen Sie einen laufenden Dump vom Kernel mit der Option 'V'

- V. Erstellen einer Dump/Core-Datei eines Prozesses ohne ihn abubrechen.
Geben Sie die Prozess-ID an (erste Spalte).

- Starten Sie den betreffenden Node erneut.

- Stellen Sie uns die PCS-Logdateien der beteiligten Nodes, die Shared Memory Segment-Datei (SHM-Datei) und den laufenden Dump bereit.

- *Erforderliche Anwendungsdateien zur weiteren Analyse und Problemnachstellung.*

Project export
AFP
Input data
Resources
Output data
Project definitions

- *Erforderliche Daten von Papyrus Objects wenn es sich um Papyrus WebControl oder Papyrus WebRepository handelt.*

Object Space des Domain Controllers
Object Space des Nodes, wo das Problem aufgetreten ist

Produkt-Logdateien, wie z.B. die Material-Logdatei, das Tool-Journal, die Tool-Logdatei passend zu der PCS-Logdatei für Papyrus Objects

4.2 Technische Informationen

Beschreiben Sie Ihr Problem möglichst genau:

- Welcher Programmteil des Papyrus Systems verursacht Probleme?
- Wie ist das Produkt oder der Prozess fehlgeschlagen?
- Wurden Fehlermeldungen, ein Absturz, ein Dump oder spezielle Meldungen angezeigt, welche die Herkunft des Problems näher erläutern?
- Wenn Messages angezeigt werden, senden Sie uns einen Screenshot der Messages oder des Bildschirmfensters.
- Handelt es sich um einen fehlerhaften Output?
- Wenn der Output nicht korrekt ist, erklären Sie uns genau den/die Fehler? Wie hätte der Output aussehen sollen?
- Läuft der Job mit anderen Daten oder Dateien?
- Läuft das Programm mit denselben Daten/Dateien auf anderen Systemen?
- Wurden die Daten auf ihre Richtigkeit überprüft bzw. mit anderen, korrekt laufenden Daten verglichen?
- Ist die Arbeitsstation oder der Server langsam?
- Sind einige Systemkomponenten (z.B. ein Node) "eingefroren"?
- Wann genau ist das Problem aufgetreten?
- Wurden kürzlich Änderungen an der Arbeitsstation, am Server und/oder am verwendeten ISIS-Produkt durchgeführt?
- Haben Sie Beobachtungen gemacht, welche das Problem verursachen könnten (Systemaktivitäten bei anderen laufenden Anwendungen etc.)?
- Ist Ihnen der Grund des aufgetretenen Problems bekannt?
- In welcher Systemumgebung ist das Problem aufgetreten (PROD, TEST, DEV, ...)?
- Kann das Problem reproduziert werden? Wenn ja, stellen Sie uns eine Anleitung bereit, die jeden Schritt des Vorgehens beschreibt.

- Welcher Programmteil des Papyrus Systems verursacht Probleme?
- Haben Sie in der Produktdokumentation und/oder in der allgemeinen Dokumentation der ISIS-Messages "ISIS Product Messages General Users Guide (ipmgue).pdf" nachgeschlagen?
- Haben Sie das Problem mit Ihren Kollegen besprochen? Haben Sie versucht, eine eigenständige Lösung zu finden?
- Haben Sie etwas unternommen, um das Problem zu lösen?
- Ist Ihnen etwas aufgefallen, was wir nicht gefragt haben?

[↑](#) 5 Informationen zum Datenaustausch

[↑](#) 5.1 HTTPS

Wir stellen Ihnen zum Austausch Ihrer Daten mit ISIS eine eigene Anwendung zur Verfügung, die Sie über eine sichere HTTPS Verbindung erreichen können. Einzelne Dateien dürfen nicht größer als 400 MB sein. Für das Hochladen von größeren Dateien benutzen Sie bitte den FTP-Transfer.

Sie erreichen diese auf HTTPS basierende Website unter:

<https://support.isis-papyrus.com>

Einen Benutzernamen und ein Passwort können Sie per E-mail anfordern:

support@isis-papyrus.com

Nach dem Login können folgende Funktionen ausgewählt werden:

Home	Zurückgehen zur Startseite
Create New Folder	Erstellen eines neuen Ordners zum Übertragen der Daten. Das Feld Subject ist obligatorisch. Innerhalb des neu erstellen Ordners ist folgendes möglich: Edit Folder Delete Folder Upload File Commit Upload - dient zur Bestätigung und zum Auslösen der Datenübertragung über das ISIS Portal.
Help	Öffnet die Online-Hilfe
Logout	Logout der HTTPS-Datenübertragungsanwendung

5.2 FTP

Als Alternative zu HTTPS stellen wir einen FTP-Server zum Datenaustausch zur Verfügung, wo jeder Kunde seinen eigenen sicheren Bereich hat. Der Zugang wird vom ISIS Product Support bereit gestellt.

Es steht folgende FTP-Adresse zur Verfügung

<ftp://ftps.isis-papyrus.com>

Anmerkung: Der FTP-Server wird nur zur kurzfristigen Datenspeicherung eingesetzt. Die Löschung der Daten erfolgt nach 30 Tagen.

- **FTP** auf Port **TCP/21** (für **Standard FTP-Clients** und **Webbrowser**, (**NICHT für Internet Explorer 7**))

Wenn Sie auf den FTP-Ordner mit dem Webbrowser zugreifen möchten, achten Sie auf die korrekte Syntax:

ftp://<username>:<password>@ftps.isis-papyrus.com

- **SFTP** über SSH auf Port **TCP/22** (benötigt einen **SFTP-** oder **SCP-Client** ... z.B. FileZilla, WinSCP)

- **FTP/TLS** (ssl secured ftp) auf Port **TCP/21** (benötigt einen FTP-Client ... z.B. FileZilla)

Wir empfehlen Ihnen FileZilla (<http://filezilla-project.org/download.php?type=client>) **als FTP-Client einzusetzen.**

Zugangsanfragen richten Sie bitte an: support@isis-papyrus.com

Haftungsausschluss für die Support-Server-Nutzung: Der Zugang zu den ISIS-Support-Servern ist nur für geschäftliche Nutzung im Rahmen des ISIS-Wartungsauftrages vorgesehen. Bei Verstößen kommt es zur Sperrung des Accounts. Wenn der Zugriff durch Ausscheiden eines Kundenmitarbeiters oder Änderung dessen Aufgaben nicht mehr benötigt wird, muss ISIS unverzüglich informiert werden um den Account zu sperren. Für Schäden, die aufgrund unrichtiger oder verspäteter Meldungen entstehen, haftet der Kunde.

Die ISIS-Support-Server werden nicht überwacht, Uploads sind dem ISIS Product Support explizit per E-Mail oder Telefon zu melden. Inhalte auf dem FTP-Server werden durch ISIS automatisch alle 30 Tage gelöscht.

Stichwortverzeichnis

B

Brauchen Sie Hilfe? 8

D

Datenaustausch 12

F

FTP 13
FTP-Adresse 13
FTP-Zugang 13

H

HTTPS 12

I

ISIS Marketing 3
ISIS-Consultant 3, 4

K

Kontaktadressen 2

M

Migration - Go-Live 6
Migration - Test Kundenumgebung 6
Migration - Vorbereitung 4
Migration - Vortest 4

S

Support - Anwendungsbezogener Support 3

Support - Migration-Support 4
Support - Produkt-Support 3
Support- und Serviceleistungen 3
Systemaktualisierung 4

T

Technische Informationen 10

U

Unbedingt erforderliche Informationen 10
Upgrade 4