

Wird durch das Support-Team ausgefüllt:

Ticket Nr.:

Support Anfrage

Um Ihre Support- bzw. RMA-Anfrage korrekt abwickeln zu können, werden die nachfolgenden Angaben zwingend benötigt. Für autorisierte Rücksendungen erhalten Sie von uns eine RMA-Nummer. Wir bitten um Verständnis, dass die Annahme von Rücksendungen ohne RMA-Nummer verweigert wird. **Der Rückversand hat in Originalverpackung oder mit Rückgehäuse zu erfolgen. Für Transportschäden kann unsererseits keinerlei Haftung übernommen werden.**

Kundeninformation		
Name:	<input type="text"/>	Projekt: <input type="text"/>
Adresse:	<input type="text"/>	
Telefon:	<input type="text"/>	E-Mail: <input type="text"/>
Produktinformationen (Bitte beachten Sie den Anhang)		
1. Gerätetyp:	<input type="text"/>	
2. Seriennummer:	<input type="text"/>	
3. MAC-Adresse:	<input type="text"/>	
4. Firmware Version:	<input type="text"/>	
5. Netzwerkeinstellungen	Gerätename:	<input type="text"/>
	IP-Adresse:	<input type="text"/>
	Subnetz-Maske:	<input type="text"/>
	Gateway-Adresse:	<input type="text"/>
	DNS Server 1:	<input type="text"/>
	DNS Server 2:	<input type="text"/>
	Auto IP DHCP:	<input type="radio"/> JA
6. Gerätekonfiguration:	Bitte senden Sie uns die Konfigurationsdatei des Türterminals zu.	
7. Systemprotokoll:	Bitte senden Sie uns das Systemprotokoll des Türterminals zu.	

Fehlerbeschreibung			
Detaillierte Fehlerbeschreibung			
Ist der Fehler reproduzierbar? Wenn ja, wie?			
Bitte wählen Sie aus den nachfolgenden Fehlerkategorien.			
Allgemeines zum Türterminal			
Ist das Türterminal noch erreichbar?	<input type="radio"/> JA	<input type="radio"/> NEIN	
Ist die Webseite des Türterminals erreichbar?	<input type="radio"/> JA	<input type="radio"/> NEIN	
Voice over IP			
Welche Sip System Elemente werden verwendet? (Adatis SIP Server, IP Telefone,...)			
Insofern der Adatis SIP Server verwendet wird, listen Sie bitte alle Accounts auf, die während dem Auftreten des Fehlers benutzt wurden.			
8. Personaldaten	Bitte senden Sie uns die Personaldaten des Türterminals zu.		
9. SIP Diagnose	Bitte senden Sie uns die SIP Diagnose zu.		
DoorKeeper			
Auf welchen Geräten ist der DoorKeeper installiert, mit denen das Problem auftritt?			
Gegenstelle	Betriebssystem	Version des Betriebssystems	10. Version des DoorKeepers
Über welches Netzwerk sind die Gegenstellen mit dem Türterminal verbunden?	<input type="checkbox"/> LAN		<input type="checkbox"/> WLAN
	<input type="checkbox"/> 3G		<input type="checkbox"/> 4G
	<input type="checkbox"/> Anderes:		
Bei der Verwendung von 3G oder 4G bitte Provider angeben.			

Anhang

1. Gerätetyp:

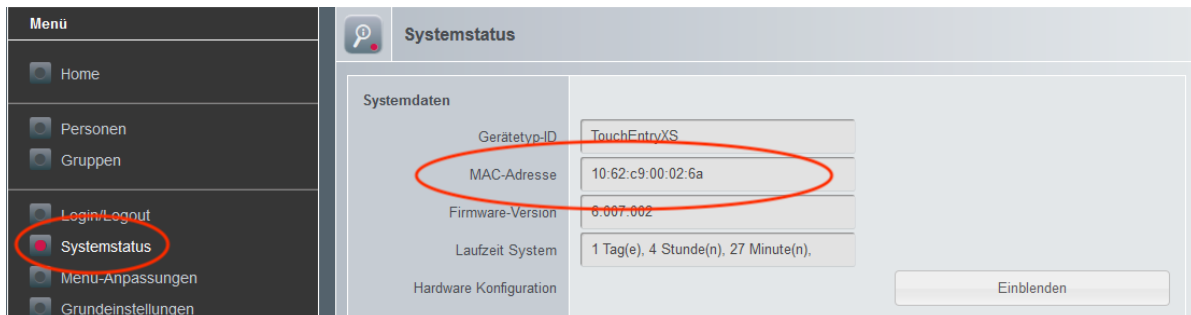
Sie finden die Information zu Ihrem Türterminal auf den Produkt- und/oder Karton-Etiketten oder auf Ihren Lieferdokumenten.

2. Seriennummer:

Sie finden die Seriennummer Ihres Türterminals auf den Produkt- und/oder Karton-Etiketten.

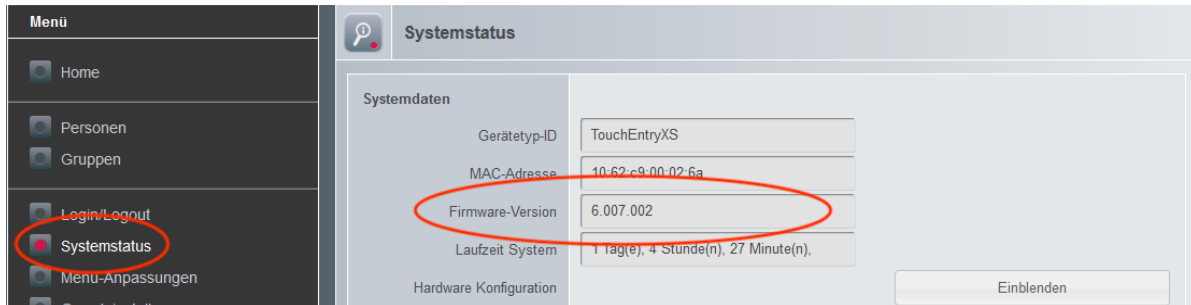
3. MAC Adresse:

Sie finden die Mac Adresse Ihres Türterminals auf den Produkt- und/oder Karton-Etiketten oder alternativ auf der Webseite des Türterminals.



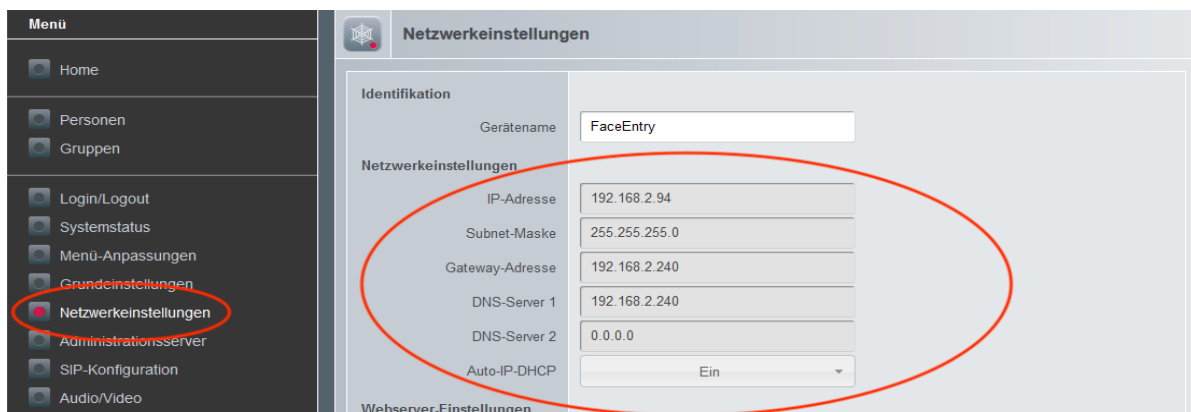
4. Firmware-Version

Sie finden die Firmware-Version auf der Webseite Ihres Türterminals.



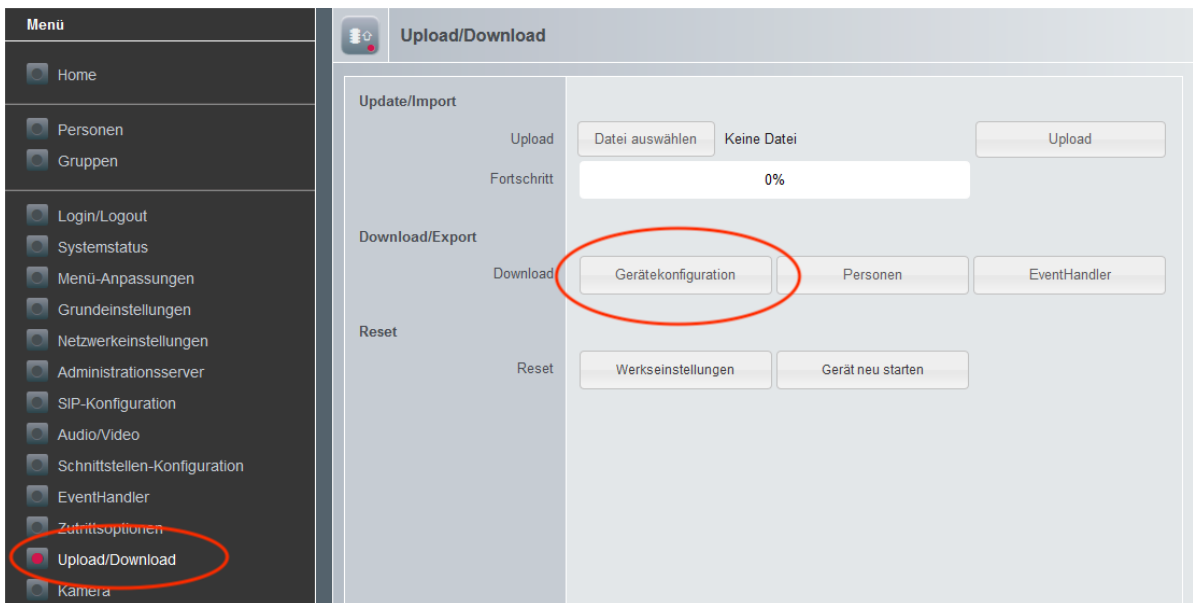
5. Netzwerkeinstellungen

Sie finden alle benötigten Informationen zu den Netzwerkeinstellungen auf der Webseite Ihres Türterminals.



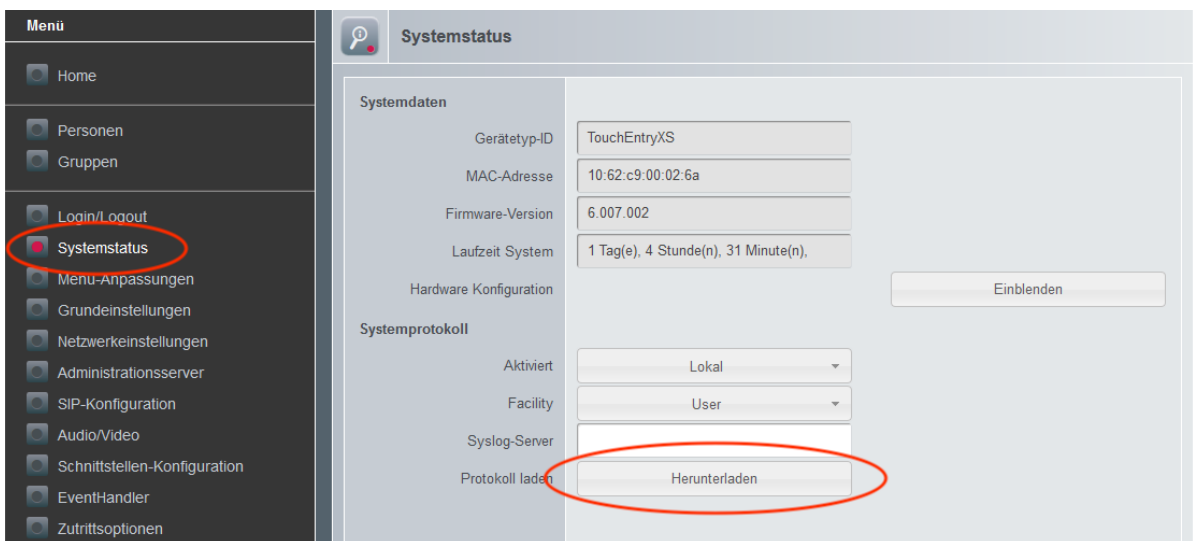
6. Gerätekonfiguration:

Bitte laden Sie die Gerätekonfiguration als Datei herunter und senden Sie sie uns zu.



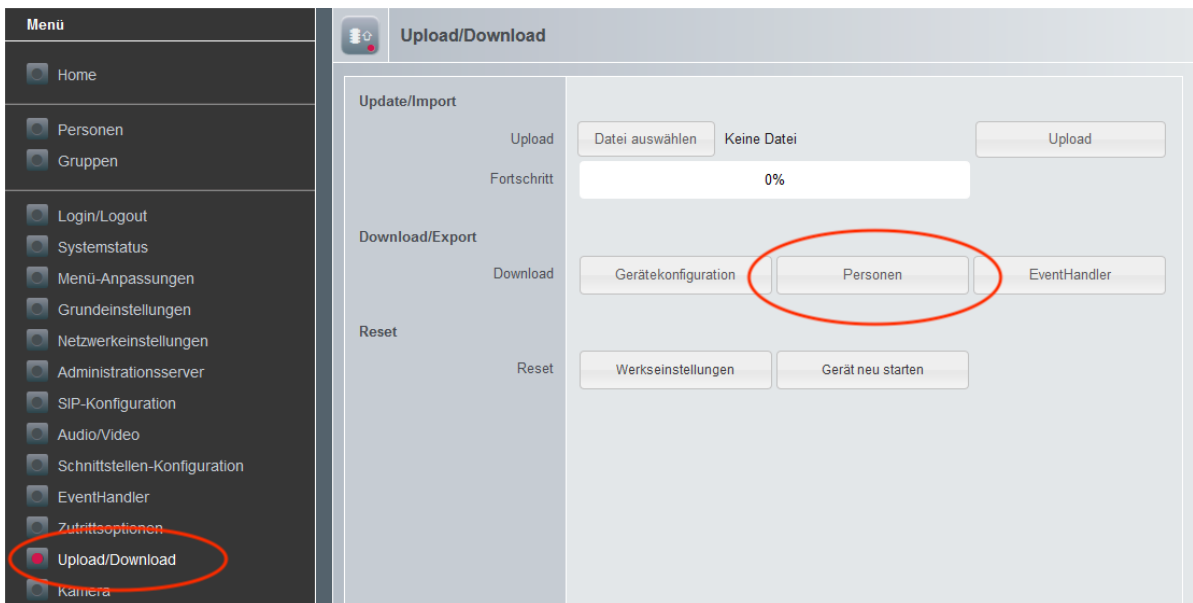
7. Systemprotokoll:

Bitte laden sie das Systemprotokoll als Datei herunter und senden Sie es uns zu.



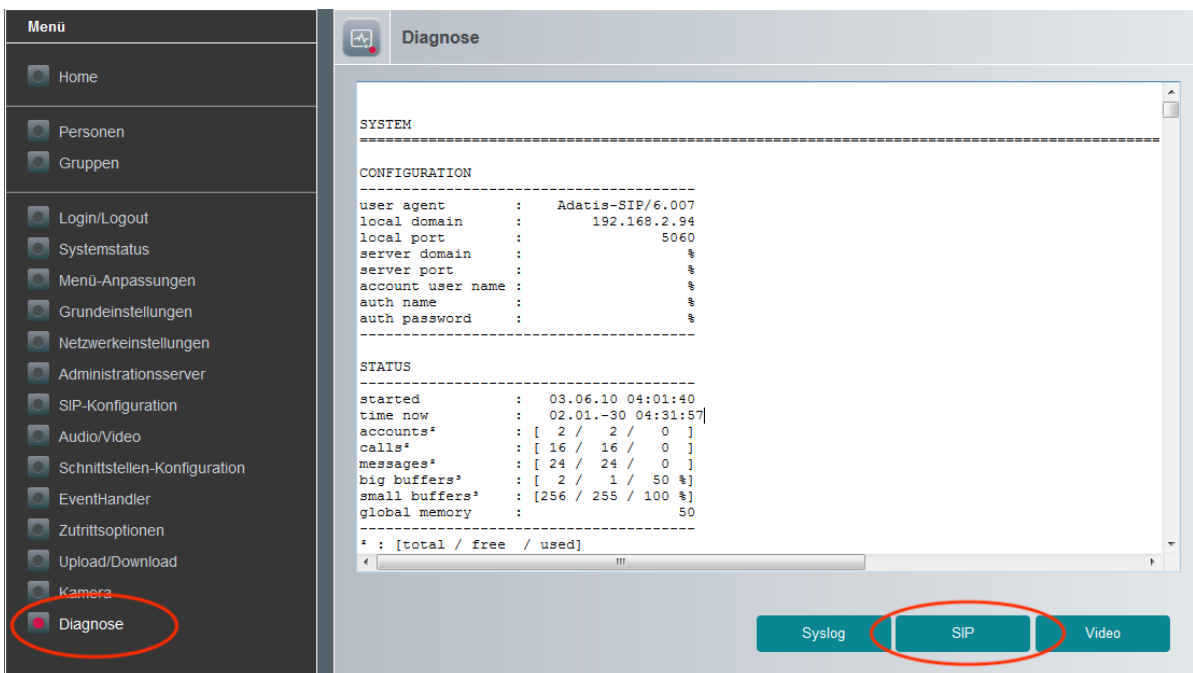
8. Personaldatenbank:

Bitte laden sie die Personaldatenbank als Datei herunter und senden Sie sie uns zu.



9. SIP Diagnose:

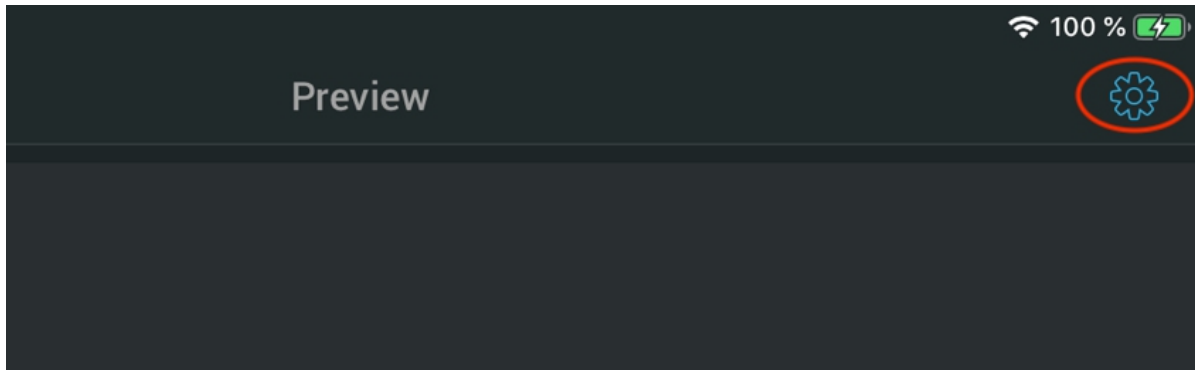
Bitte kopieren sie den Text aus der SIP Diagnose in eine Textdatei und senden Sie uns diese Datei zu.



10. DoorKeeper Version:

Bitte geben Sie die DoorKeeper Version an, die aktuell auf Ihrer Gegenstelle installiert ist.

Schritt 1:



Schritt 2:

