

IT-Support und wie Ihr unterstützen könnt

Eine Anleitung zur Erstellung korrekter Supportanfragen per Mail

- [Eine Support-E-Mail verfassen](#)

Eine Support-E-Mail verfassen

Im Prinzip verhält es sich mit einer Support-Anfrage wie mit dem Anruf bei der Notrufzentrale. Je genauer eure Angaben sind, desto schneller kann euch geholfen werden.

Meldungen wie "**Hier geht nix!**" oder "**Tut nich!**" sind nicht unbedingt hilfreich.

AN:

Also fangen wir mal vorne an, mit der korrekten E-Mail-Adresse. Wenn ihr schnelle Hilfe wünscht, schickt eure Mail an administrator@schlichter.biz

in dieses Postfach gehen dann alle Anfragen gesammelt ein und werden von allen Admins der Reihe nach gelesen und abgearbeitet. Niemand wird bevorzugt und auch niemand übergangen. Bei uns sind alle gleich.

CC: und BCC:

Diese Felder könnt ihr ignorieren. Wen auch immer ihr da mit hinzuziehen wollt, vorgezogen werdet ihr trotzdem nicht.

BETREFF:

Hier wird's das erste Mal interessant. Im Betreff sollte schon der erste Hinweis auf euer Problem stehen. Mit diesen Hinweisen können wir eure Anfragen auch immer wiederfinden und auch feststellen, wie oft eine bestimmte Anfrage von verschiedenen Kollegen kommt. Und nein, auch hier kommt nicht "**Tut nich**" rein. Richtig wäre z.B.: "**Outlook startet nicht**", "**Fehlermeldung in Unitrade**" oder "**Kennwort vergessen**".

NACHRICHTENTEXT:

Hier beschreibt bitte ganz sachlich euer Problem, den Fehler oder euer Anliegen nach folgendem Schema:

Was ist passiert? Was hast Du gemacht bzw. wo hast du geklickt oder getippt, als der Fehler auftrat? Passiert das bei anderen Kollegen auch?

Emotionen, Flüche und Verwünschungen gehören hier nicht rein. Stattdessen macht lieber einen [Screenshot](#) oder ein [Screenrecording](#) von dem Fehler. Screenshots sind hilfreich bei einer bestehenden Fehlermeldung, die ihr selbst nicht bestätigen oder wegklicken könnt. Screenrecordings sind hilfreich bei reproduzierbaren Fehlern, also Fehlern die bei den gleichen Tätigkeiten an der gleichen Stelle wieder auftreten.

Wenn dann alles passt, sollte das Ganze ungefähr so aussehen:

[grafik.png](#)

Auf Senden klicken und auf Support warten