

# 9. Support und Eskalation

- [9.1 Mehrere Kollegen betroffen](#)
- [9.2 Fehler kommt immer wieder](#)
- [9.3 Problem sinnvoll melden](#)

# 9.1 Mehrere Kollegen betroffen

**Problem:** Gleicher Fehler tritt gleichzeitig mehrfach auf.

## Prüfe der Reihe nach

1. Kurz vergleichen, ob wirklich dieselbe Funktion betroffen ist.
2. Beginn und Dienst notieren.
3. Keine parallelen wilden Änderungen durchführen.
4. Eine klare Störungsmeldung mit Hinweis auf mehrere Betroffene senden.

## Wann zur IT?

Zeitnah. Das spricht eher für eine zentrale Störung.

“ **Merke:** Nicht wahllos Einstellungen verändern. Die genaue Fehlermeldung und der letzte Arbeitsschritt helfen bei der Diagnose.

# 9.2 Fehler kommt immer wieder

**Problem:** Neustart hilft nur kurz oder Fehler kehrt regelmäßig zurück.

## Prüfe der Reihe nach

1. Fehlertext notieren.
2. Uhrzeit und Arbeitsschritt notieren.
3. Screenshot erstellen.
4. Notieren, ob Neustart kurzfristig hilft.

## Wann zur IT?

Wenn der Fehler wiederholt auftritt. Neustart ist dann keine dauerhafte Lösung.

“ **Merke:** Nicht wahllos Einstellungen verändern. Die genaue Fehlermeldung und der letzte Arbeitsschritt helfen bei der Diagnose.

# 9.3 Problem sinnvoll melden

**Problem:** Die IT benötigt Fakten statt nur 'geht nicht'.

## Prüfe der Reihe nach

1. Was wolltest du tun?
2. Was ist passiert?
3. Seit wann?
4. Welches Gerät/Programm/Drucker?
5. Fehlertext/Screenshot?
6. Nur du oder mehrere?

## Wann zur IT?

Über den vorgesehenen Supportweg; Sicherheitsvorfälle sofort über den vorgesehenen Meldeweg.

“ **Merke:** Nicht wahllos Einstellungen verändern. Die genaue Fehlermeldung und der letzte Arbeitsschritt helfen bei der Diagnose.

### Gute Supportmeldung

