

Erste Hilfe bei IT-Problemen

Problemorientierte Selbsthilfe für häufige IT-Störungen mit klaren Prüfschritten.

- [1. Anmeldung und Windows](#)
 - [1.1 Ich kann mich nicht anmelden](#)
 - [1.2 Windows ist extrem langsam](#)
 - [1.3 Programm reagiert nicht](#)
- [2. Netzwerk und Internet](#)
 - [2.1 Kein Internet](#)
 - [2.2 Nur eine Webseite geht nicht](#)
 - [2.3 WLAN verbunden, aber nichts geht](#)
- [3. Outlook und E-Mail](#)
 - [3.1 Outlook empfängt nichts](#)
 - [3.2 E-Mail lässt sich nicht senden](#)
 - [3.3 Kalender/Smartphone nicht aktuell](#)
- [4. Teams und Audio](#)
 - [4.1 Teams hört Mikrofon nicht](#)
 - [4.2 Ich höre nichts](#)
 - [4.3 Kamera funktioniert nicht](#)
- [5. Drucken](#)
 - [5.1 Ich kann nicht drucken](#)
 - [5.2 Falscher Drucker](#)
 - [5.3 Druckauftrag hängt](#)

- 6. Dateien und Netzlaufwerke
 - 6.1 Netzlaufwerk fehlt
 - 6.2 Zugriff verweigert
 - 6.3 Datei verschwunden
 - 6.4 Datei nicht bearbeitbar
- 7. VPN und mobiles Arbeiten
 - 7.1 VPN verbindet nicht
 - 7.2 VPN verbunden, Dienst geht nicht
 - 7.3 Homeoffice sehr langsam
- 8. Sicherheitsvorfälle
 - 8.1 Phishing-Link geklickt
 - 8.2 Passwort eingegeben
 - 8.3 Fremde MFA bestätigt
 - 8.4 Mail an falschen Empfänger
 - 8.5 Gerät verloren
- 9. Support und Eskalation
 - 9.1 Mehrere Kollegen betroffen
 - 9.2 Fehler kommt immer wieder
 - 9.3 Problem sinnvoll melden

1. Anmeldung und Windows

1.1 Ich kann mich nicht anmelden

Problem: Windows oder ein Firmenkonto akzeptiert die Anmeldung nicht.

Prüfe der Reihe nach

1. Benutzername und Tippfehler prüfen.
2. Caps Lock und Tastaturlayout prüfen.
3. MFA nur bestätigen, wenn du die Anmeldung selbst gestartet hast.
4. Fehlertext notieren.
5. Nicht dutzendfach Kennwörter ausprobieren.

Wann zur IT?

Wenn das korrekte Kennwort nicht akzeptiert wird, das Konto gesperrt scheint oder unbekannte MFA-Anfragen erscheinen.

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

1.2 Windows ist extrem langsam

Problem: Der ganze Arbeitsplatz reagiert ungewöhnlich träge.

Prüfe der Reihe nach

1. Kurz warten, ob ein Programm sichtbar arbeitet.
2. Dokumente speichern.
3. Nicht benötigte Programme schließen.
4. Windows über **Neu starten** neu starten.
5. Danach prüfen: ein Programm oder alles langsam?

Wann zur IT?

Wenn die Störung bleibt oder regelmäßig wiederkehrt. Zeitpunkt und betroffene Programme nennen.

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

1.3 Programm reagiert nicht

Problem: Ein einzelnes Programm zeigt keine Rückmeldung.

Prüfe der Reihe nach

1. Ein bis zwei Minuten warten.
2. Prüfen, ob ein Dialog im Hintergrund wartet.
3. Nur das betroffene Programm über Task-Manager beenden.
4. Programm neu starten und einmal erneut testen.

Wann zur IT?

Wenn es wiederholt an derselben Stelle hängt oder wichtige ungespeicherte Daten betroffen sind.

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

2. Netzwerk und Internet

2.1 Kein Internet

Problem: Webseiten und externe Dienste sind nicht erreichbar.

Prüfe der Reihe nach

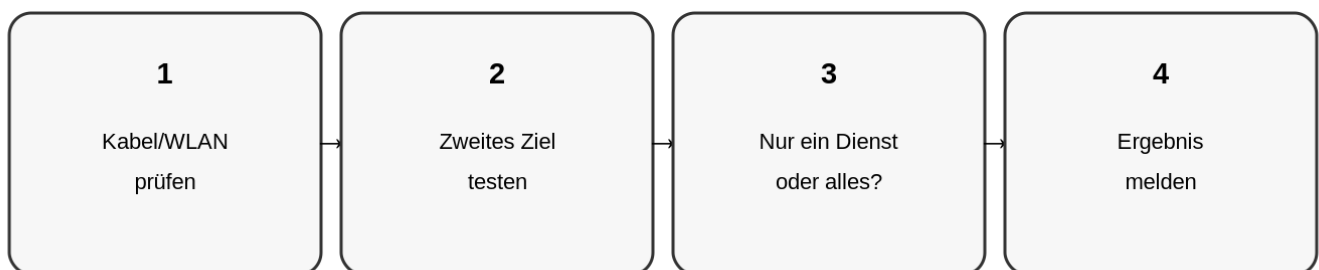
1. Kabel bzw. WLAN prüfen.
2. Eine zweite bekannte Webseite testen.
3. Prüfen, ob interne Dienste noch funktionieren.
4. Direkten Kollegen fragen, ob er dasselbe Problem hat.
5. Netzwerkanzeige/Fehler notieren.

Wann zur IT?

Wenn mehrere Ziele oder mehrere Kollegen betroffen sind. Standort und Ergebnis der Tests nennen.

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

Netzwerkproblem eingrenzen



2.2 Nur eine Webseite geht nicht

Problem: Internet funktioniert, aber eine bestimmte Seite nicht.

Prüfe der Reihe nach

1. Zweite Webseite testen.
2. Adresse prüfen.
3. Seite einmal neu laden.
4. Keine Netzwerkparameter ändern.
5. Fehler und Zieladresse notieren.

Wann zur IT?

Wenn die Seite für die Arbeit benötigt wird und dauerhaft nicht erreichbar ist.

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

2.3 WLAN verbunden, aber nichts geht

Problem: WLAN-Symbol zeigt Verbindung, Dienste funktionieren aber nicht.

Zuerst

Nicht selbst IP-Adresse oder DNS-Server eintragen.

Prüfe der Reihe nach

1. Richtiges WLAN prüfen.
2. Bekannte Webseite testen.
3. Auf erwartete Anmeldeseite achten.
4. WLAN einmal trennen und neu verbinden.
5. WLAN-Name und Meldung notieren.

Wann zur IT?

Wenn weder Internet noch vorgesehene interne Dienste funktionieren.

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

3. Outlook und E-Mail

3.1 Outlook empfängt nichts

Problem: Neue Nachrichten erscheinen nicht.

Prüfe der Reihe nach

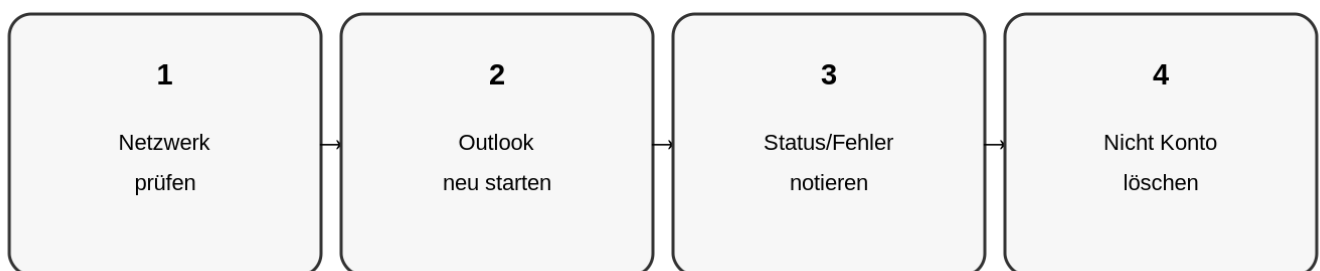
1. Netzwerk/Internet prüfen.
2. Outlook vollständig neu starten.
3. Offline-/Verbindungsstatus prüfen.
4. Kollegen nach gleicher Störung fragen.
5. Fehler und Zeitpunkt notieren.

Wann zur IT?

Wenn Outlook weiter nicht synchronisiert oder mehrere Benutzer betroffen sind.

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

E-Mail-Problem eingrenzen



3.2 E-Mail lässt sich nicht senden

Problem: Nachricht bleibt im Postausgang oder erzeugt Fehler.

Prüfe der Reihe nach

1. Netzwerk prüfen.
2. Prüfen, ob nur diese Nachricht betroffen ist.
3. Anhanggröße beachten.
4. Unzustellbarkeitsmeldung vollständig lesen.
5. Outlook neu starten.

Wann zur IT?

Wenn Nachrichten dauerhaft hängen. Nicht dieselbe Nachricht immer wieder senden.

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

3.3 Kalender/Smartphone nicht aktuell

Problem: Daten unterscheiden sich zwischen Geräten.

Prüfe der Reihe nach

1. Internet prüfen.
2. App neu öffnen.
3. Auf Anmeldung/MFA achten.
4. Gerät neu starten.
5. Mit zweitem Zugang vergleichen.

Wann zur IT?

Wenn Synchronisation weiter ausbleibt. Konto nicht vorschnell entfernen.

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

4. Teams und Audio

4.1 Teams hört Mikrofon nicht

Problem: Andere hören dich nicht.

Prüfe der Reihe nach

1. Stummschaltung in Teams prüfen.
2. Mute-Schalter am Headset prüfen.
3. Teams-Geräteeinstellungen öffnen.
4. Richtiges Mikrofon wählen.
5. Pegelanzeige prüfen.
6. Teams neu starten.

Wann zur IT?

Wenn das Mikrofon nicht reagiert oder regelmäßig ausfällt.

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

4.2 Ich höre nichts

Problem: Besprechung läuft, aber ohne Ton.

Prüfe der Reihe nach

1. Windows- und Headset-Lautstärke prüfen.
2. Teams-Ausgabegerät prüfen.
3. Headset-Verbindung prüfen.
4. Anderen Windows-Ton testen.
5. Teams neu starten.

Wann zur IT?

Wenn auch andere Windows-Töne fehlen oder das Gerät nicht auswählbar ist.

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

4.3 Kamera funktioniert nicht

Problem: Es erscheint kein Kamerabild.

Prüfe der Reihe nach

1. Mechanische Abdeckung prüfen.
2. Richtige Kamera auswählen.
3. Andere Kamera-Programme schließen.
4. Teams neu starten.
5. Windows-Fehlermeldung prüfen.

Wann zur IT?

Wenn die Kamera nicht erkannt wird oder nach Neustart weiter ausfällt.

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

5. Drucken

5.1 Ich kann nicht drucken

Problem: Druckauftrag kommt nicht heraus.

Prüfe der Reihe nach

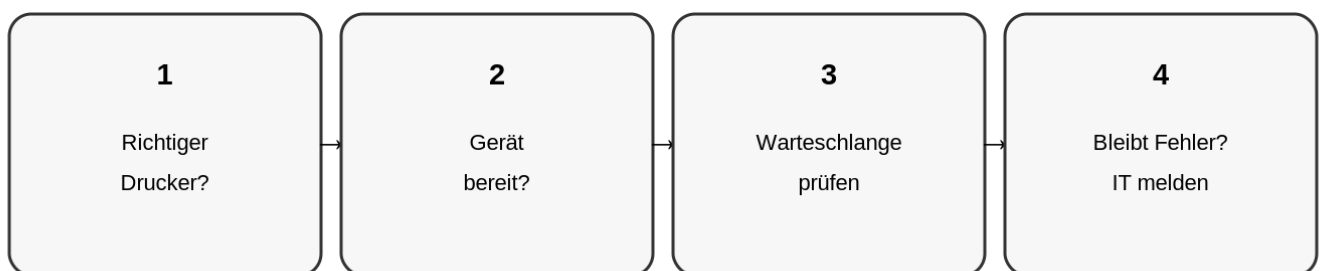
1. Richtigen Drucker prüfen.
2. Am Gerät Strom, Papier und Fehler prüfen.
3. Warteschlange öffnen.
4. Nicht mehrfach senden.
5. Kollegen auf demselben Drucker testen lassen.

Wann zur IT?

Wenn Drucker offline bleibt, Aufträge hängen oder mehrere Benutzer betroffen sind.

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

Druckproblem eingrenzen



5.2 Falscher Drucker

Problem: Aufträge landen auf einem anderen Gerät.

Prüfe der Reihe nach

1. Drucker im Druckdialog prüfen.
2. Namen des gewünschten Druckers merken.
3. Standarddrucker prüfen.
4. Für aktuellen Auftrag korrekt wählen.

Wann zur IT?

Wenn der Standarddrucker ständig unerwartet wechselt.

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

5.3 Druckauftrag hängt

Problem: Ein Auftrag blockiert die Warteschlange.

Prüfe der Reihe nach

1. Warteschlange öffnen.
2. Status prüfen.
3. Nur eigenen fehlerhaften Auftrag abbrechen.
4. Danach genau einen kleinen Testauftrag senden.

Wann zur IT?

Wenn der Auftrag nicht entfernbar ist oder andere Aufträge blockiert.

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

6. Dateien und Netzlaufwerke

6.1 Netzlaufwerk fehlt

Problem: Ein übliches Laufwerk wird nicht angezeigt.

Prüfe der Reihe nach

1. Firmennetz bzw. erforderliches VPN prüfen.
2. Explorer neu öffnen.
3. PC bei Bedarf neu starten.
4. Prüfen, ob ein oder mehrere Laufwerke fehlen.
5. Kollegen mit vergleichbarer Berechtigung fragen.

Wann zur IT?

Wenn es weiter fehlt. Laufwerksname und Arbeitsort nennen.

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

6.2 Zugriff verweigert

Problem: Ordner oder Datei darf nicht geöffnet werden.

Zuerst

Fehlender Zugriff kann eine absichtliche Berechtigung sein.

Prüfe der Reihe nach

1. Richtigen Ordner prüfen.
2. Prüfen, ob Zugriff früher funktionierte.
3. Kein Kollegen-Passwort verwenden.
4. Vollständigen Pfad notieren.
5. Prüfen, ob Zugriff dienstlich benötigt wird.

Wann zur IT?

Wenn der Zugriff für die Aufgabe erforderlich ist.

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

6.3 Datei verschwunden

Problem: Datei ist nicht mehr am erwarteten Ort.

Prüfe der Reihe nach

1. Richtigen Ordner prüfen.
2. Nach Dateinamen suchen.
3. Bei lokalen Dateien Papierkorb prüfen.
4. Nach Verschieben/Umbenennen fragen.
5. Pfad, Name und letzten Zeitpunkt notieren.

Wann zur IT?

Wenn die Datei wichtig und nicht auffindbar ist.

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

6.4 Datei nicht bearbeitbar

Problem: Datei ist schreibgeschützt oder gesperrt.

Prüfe der Reihe nach

1. Meldung lesen.
2. Genannten Bearbeiter prüfen.
3. Person gegebenenfalls fragen.
4. Keine konkurrierenden Kopien erzeugen.

Wann zur IT?

Wenn niemand die Datei geöffnet hat, die Sperre aber bleibt.

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

7. VPN und mobiles Arbeiten

7.1 VPN verbindet nicht

Problem: VPN kann keine Verbindung aufbauen.

Prüfe der Reihe nach

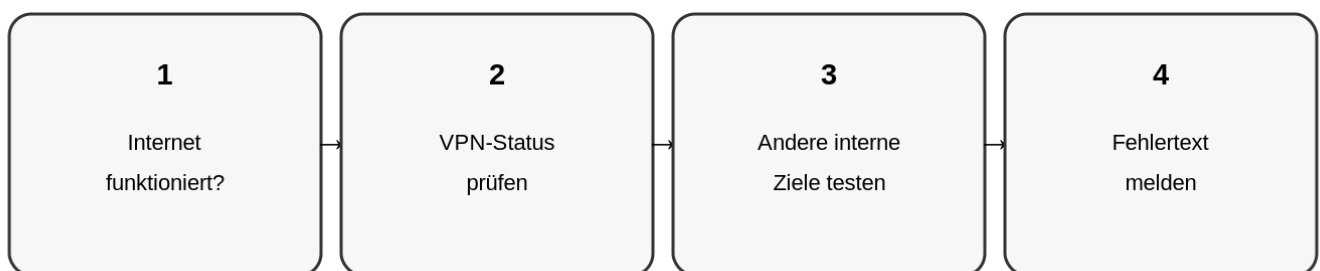
1. Normale Webseiten testen.
2. VPN-Anwendung neu starten.
3. Anmeldung/MFA prüfen.
4. Fehlermeldung notieren.
5. PC einmal neu starten.

Wann zur IT?

Wenn Internet funktioniert, VPN aber weiterhin fehlschlägt.

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

VPN-Problem eingrenzen



7.2 VPN verbunden, Dienst geht nicht

Problem: VPN zeigt verbunden, ein internes Ziel funktioniert nicht.

Prüfe der Reihe nach

1. Andere interne Ziele testen.
2. Prüfen, ob nur eine Anwendung betroffen ist.
3. Anwendung neu starten.
4. Dienstname und Fehler notieren.
5. VPN höchstens einmal neu verbinden.

Wann zur IT?

Wenn bestimmte interne Ziele dauerhaft nicht erreichbar sind.

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

7.3 Homeoffice sehr langsam

Problem: VPN/RDS reagiert ungewöhnlich träge.

Prüfe der Reihe nach

1. Normale Internetseiten testen.
2. Nähe zum WLAN-Router bzw. stabile Verbindung prüfen.
3. Große Downloads/Streams im Haushalt beachten.
4. Keine Netzwerkeinstellungen umbauen.
5. Uhrzeit und betroffene Dienste notieren.

Wann zur IT?

Wenn Internet normal wirkt, aber nur Firmenzugriffe langsam sind.

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

8. Sicherheitsvorfälle

8.1 Phishing-Link geklickt

Problem: Ein geöffneter Link war möglicherweise gefälscht.

Zuerst

Nicht verheimlichen. Der genaue Ablauf ist entscheidend.

Prüfe der Reihe nach

1. Nicht weiter klicken.
2. Merken: nur geklickt oder auch Daten eingegeben/Datei geladen?
3. Seite schließen.
4. IT mit Zeitpunkt und Ablauf informieren.
5. Mail nicht sofort löschen.

Wann zur IT?

Sofort, besonders bei eingegebenen Daten, geöffneten Dateien oder bestätigter MFA.

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

8.2 Passwort eingegeben

Problem: Das Firmenkennwort könnte bekannt geworden sein.

Prüfe der Reihe nach

1. Seite schließen.
2. Keine unerwartete MFA bestätigen.
3. IT sofort informieren.
4. Passwort nach vorgesehenem Verfahren ändern.
5. Wiederverwendung des Passworts mitteilen.

Wann zur IT?

Unverzüglich.

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

8.3 Fremde MFA bestätigt

Problem: Eine nicht selbst gestartete Anmeldung wurde bestätigt.

Prüfe der Reihe nach

1. IT sofort informieren.
2. Zeitpunkt nennen.
3. Weitere unerwartete Anfragen ablehnen.
4. Zugangsdaten nach Vorgabe ändern.

Wann zur IT?

Unverzüglich. Eine fremde Anmeldung könnte erfolgreich gewesen sein.

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

8.4 Mail an falschen Empfänger

Problem: Geschäftliche Daten gingen an die falsche Person.

Prüfe der Reihe nach

1. Prüfen, was versendet wurde.
2. Empfänger, Zeitpunkt und Anhänge notieren.
3. Zuständige interne Stelle sofort informieren.
4. Nicht stillschweigend vertuschen.

Wann zur IT?

Unverzüglich, besonders bei vertraulichen oder personenbezogenen Daten.

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

8.5 Gerät verloren

Problem: Notebook oder Smartphone mit Firmenzugang fehlt.

Prüfe der Reihe nach

1. Nur kurz prüfen, ob es verlegt wurde.
2. IT/zuständige Stelle sofort informieren.
3. Gerät, Ort und Zeitpunkt nennen.
4. Mitteilen, ob es eingeschaltet/angemeldet war.

Wann zur IT?

Unverzüglich.

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

9. Support und Eskalation

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

