

7. Support

- [7.1 Gute Support-Anfrage](#)
- [7.2 Screenshot für Support](#)

7.1 Gute Support-Anfrage

Genaue Informationen verkürzen die Fehlersuche.

Schritt für Schritt

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

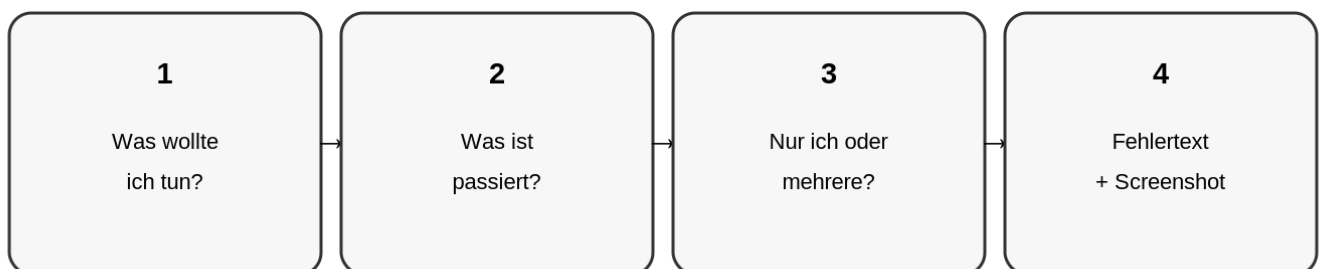
Ergebnis

Die IT kann gezielt mit der Diagnose beginnen.

Wenn es nicht funktioniert

„Geht nicht“ reicht nicht als Fehlerbeschreibung.

Gute Supportmeldung



7.2 Screenshot für Support

Zeige Fehler und nötigen Kontext, aber keine unnötigen Daten.

Schritt für Schritt

1. Fehlermeldung sichtbar lassen.
2. Mit **Windows-Taste + Umschalt + S** ausschneiden.
3. Auf vertrauliche Daten prüfen.
4. Screenshot anhängen.
5. Kurz beschreiben, was du tun wolltest.

Ergebnis

Fehler und Kontext sind nachvollziehbar.

Wenn es nicht funktioniert

Screenshot ohne Erklärung ist oft unzureichend.