

IT-Anleitungen – Schritt für Schritt

Konkrete Anleitungen für häufige Aufgaben im digitalen Arbeitsalltag.

- [1. Windows und Arbeitsplatz](#)
 - [1.1 Bildschirm sperren](#)
 - [1.2 Computer richtig neu starten](#)
 - [1.3 Screenshot erstellen](#)
 - [1.4 Nicht reagierendes Programm beenden](#)
- [2. Outlook und E-Mail](#)
 - [2.1 Outlook neu starten](#)
 - [2.2 Abwesenheitsnotiz einstellen](#)
 - [2.3 An, CC und BCC verwenden](#)
 - [2.4 Verdächtige E-Mail behandeln](#)
- [3. Microsoft 365 und Teams](#)
 - [3.1 Teams vollständig neu starten](#)
 - [3.2 Teams-Audio prüfen](#)
 - [3.3 Bildschirm sicher teilen](#)
 - [3.4 Unerwartete MFA-Anfrage](#)
- [4. Dateien und PDF](#)
 - [4.1 Auf Netzlaufwerk speichern](#)
 - [4.2 PDF aus Word oder Excel](#)
 - [4.3 Datei versehentlich gelöscht](#)
 - [4.4 Datei gesperrt](#)

- [5. Drucken](#)
 - [5.1 Richtigen Drucker auswählen](#)
 - [5.2 Druckwarteschlange prüfen](#)
 - [5.3 Drucker offline](#)

- [6. Mobiles Arbeiten und VPN](#)
 - [6.1 VPN verbinden](#)
 - [6.2 VPN trennen](#)
 - [6.3 M365 mobil synchronisiert nicht](#)

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

1. Windows und Arbeitsplatz

1. Windows und Arbeitsplatz

1.1 Bildschirm sperren

Sperre den Arbeitsplatz, wenn du ihn verlässt.

Schritt für Schritt

1. Drücke **Windows-Taste + L**.
2. Prüfe, dass der Sperrbildschirm erscheint.

Ergebnis

Der PC bleibt eingeschaltet, verlangt aber wieder deine Anmeldung.

Wenn es nicht funktioniert

Alternativ über Startmenü → Benutzerbild → **Sperren**.

Wichtig

Sperren beendet deine geöffneten Programme nicht.

1.2 Computer richtig neu starten

Ein echter Neustart lädt Windows und viele Dienste neu.

Schritt für Schritt

1. Speichere offene Dokumente.
2. Wähle **Start → Ein/Aus → Neu starten**.
3. Warte bis Windows vollständig gestartet ist.
4. Melde dich an und teste erneut.

Ergebnis

Windows wurde vollständig neu geladen.

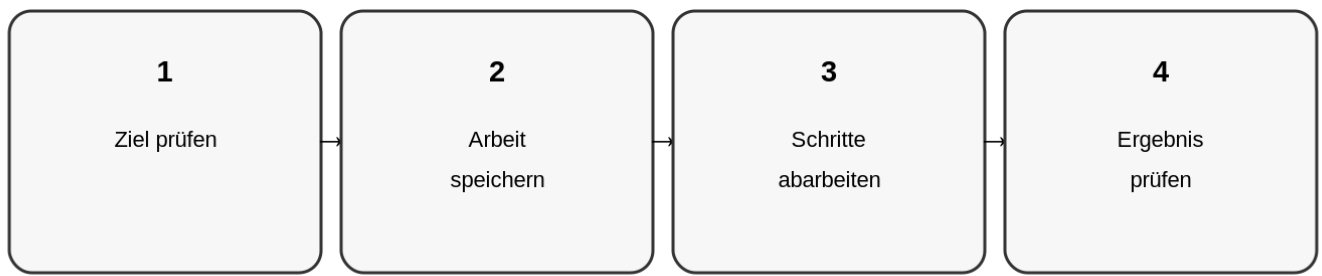
Wenn es nicht funktioniert

Bleibt der Fehler bestehen, notiere Meldung und Zeitpunkt und kontaktiere die IT.

Wichtig

Neu starten ist technisch nicht immer dasselbe wie Herunterfahren und später Einschalten.

Schritt für Schritt



1.3 Screenshot erstellen

Ein Screenshot zeigt der IT eine Fehlermeldung exakt.

Schritt für Schritt

1. Drücke **Windows-Taste + Umschalt + S**.
2. Markiere den wichtigen Bereich.
3. Füge das Bild mit **Strg + V** in die Supportmeldung ein.

Ergebnis

Die relevante Stelle liegt als Bild vor.

Wenn es nicht funktioniert

Alternativ das Windows **Snipping Tool** verwenden.

Wichtig

Vor dem Versenden auf vertrauliche Daten achten.

1.4 Nicht reagierendes Programm beenden

Wenn ein Programm wirklich festhängt, kann es beendet werden.

Schritt für Schritt

1. Warte zunächst kurz.
2. Drücke **Strg + Umschalt + Esc**.
3. Wähle das Programm.
4. Wähle **Task beenden**.
5. Starte es erneut.

Ergebnis

Das Programm wurde beendet und kann neu gestartet werden.

Wenn es nicht funktioniert

Tritt das regelmäßig auf, melde es der IT.

Wichtig

Ungespeicherte Änderungen können verloren gehen.

2. Outlook und E-Mail

2.1 Outlook neu starten

Bei kleinen Synchronisationsproblemen ist ein sauberer Neustart sinnvoll.

Schritt für Schritt

1. Schließe Outlook vollständig.
2. Warte einige Sekunden.
3. Starte Outlook erneut.
4. Prüfe E-Mail und Kalender.

Ergebnis

Outlook baut seine Verbindung neu auf.

Wenn es nicht funktioniert

Bleibt Outlook hängen, prüfe den Task-Manager und melde wiederkehrende Fehler.

2.2 Abwesenheitsnotiz einstellen

Bei Urlaub oder längerer Abwesenheit kannst du automatische Antworten aktivieren.

Schritt für Schritt

1. Öffne Outlook.
2. Suche in den Einstellungen **Automatische Antworten**.
3. Aktiviere die Funktion.
4. Lege Start und Ende fest.
5. Trage Vertretung oder Kontakt ein.
6. Speichere.

Ergebnis

Während des Zeitraums werden automatische Antworten versendet.

Wenn es nicht funktioniert

Je nach Outlook-Version liegt die Einstellung an einer anderen Stelle.

Wichtig

Keine unnötigen internen Informationen in externe Abwesenheitsmeldungen schreiben.

2.3 An, CC und BCC verwenden

Die Empfängerfelder haben unterschiedliche Aufgaben.

Schritt für Schritt

1. **An:** Personen, die direkt angesprochen sind.
2. **CC:** Personen, die informiert werden sollen.
3. **BCC:** Empfänger sollen andere Empfängeradressen nicht sehen.
4. Vor dem Senden alle Empfänger prüfen.

Ergebnis

Die Nachricht erreicht den passenden Empfängerkreis.

Wenn es nicht funktioniert

Bei großen Verteilern prüfen, ob wirklich alle die Nachricht benötigen.

2.4 Verdächtige E-Mail behandeln

Bei verdächtigen Nachrichten ist Vorsicht wichtiger als Geschwindigkeit.

Schritt für Schritt

1. Keine unerwarteten Anhänge öffnen.
2. Keine verdächtigen Links anklicken.
3. Absender und Anlass prüfen.
4. Über den vorgesehenen Supportweg melden.
5. Wenn bereits etwas eingegeben oder ausgeführt wurde, dies ausdrücklich mitteilen.

Ergebnis

Die Nachricht kann geprüft werden, ohne weitere unnötige Aktionen.

Wenn es nicht funktioniert

Nicht an Kollegen weiterleiten, damit diese ebenfalls 'mal schauen'.

Wichtig

Bei eingegebenem Passwort oder bestätigter fremder MFA-Anfrage sofort melden.

3. Microsoft 365 und Teams

3.1 Teams vollständig neu starten

Wenn Teams hängt, hilft manchmal ein kompletter Neustart.

Schritt für Schritt

1. Schließe Teams.
2. Beende Teams gegebenenfalls auch im Infobereich.
3. Starte Teams erneut.
4. Teste die betroffene Funktion.

Ergebnis

Teams läuft in einer neuen Sitzung.

Wenn es nicht funktioniert

Bleibt der Fehler, notiere die genaue Funktion und Meldung.

3.2 Teams-Audio prüfen

Prüfe Mikrofon und Lautsprecher vor wichtigen Besprechungen.

Schritt für Schritt

1. Öffne die Teams-Geräteeinstellungen.
2. Wähle das richtige Mikrofon.
3. Wähle den richtigen Lautsprecher.
4. Prüfe den Mikrofonpegel.
5. Kontrolliere vor dem Beitritt Stummschaltung und Kamera.

Ergebnis

Teams verwendet die gewünschten Geräte.

Wenn es nicht funktioniert

Prüfe zusätzlich eine Stummschaltung direkt am Headset.

3.3 Bildschirm sicher teilen

Andere sollen nur sehen, was für die Besprechung nötig ist.

Schritt für Schritt

1. Schließe vertrauliche Fenster.
2. Wähle **Teilen**.
3. Teile möglichst nur das benötigte Fenster.
4. Kontrolliere die Freigabe.
5. Beende sie anschließend.

Ergebnis

Nur der vorgesehene Inhalt wird gezeigt.

Wenn es nicht funktioniert

Bei falscher Freigabe sofort stoppen und neu starten.

Wichtig

Bei Desktopfreigabe können Benachrichtigungen sichtbar werden.

3.4 Unerwartete MFA-Anfrage

Bestätige MFA nur für eine Anmeldung, die du selbst gestartet hast.

Schritt für Schritt

1. Frage dich: **Melde ich mich gerade selbst an?**
2. Wenn nein: nicht bestätigen bzw. ablehnen.
3. Bei wiederholten Anfragen IT informieren.
4. Bereits versehentlich bestätigt? Sofort IT informieren.

Ergebnis

Eine fremde Anmeldung wird nicht von dir freigegeben.

Wenn es nicht funktioniert

Bei Unsicherheit ablehnen und eine eigene Anmeldung neu starten.

Wichtig

Keine eigene Anmeldung = keine Bestätigung.

4. Dateien und PDF

4.1 Auf Netzlaufwerk speichern

Gemeinsame Dateien gehören in den vorgesehenen zentralen Ordner.

Schritt für Schritt

1. Wähle **Speichern unter**.
2. Wähle Netzlaufwerk und richtigen Ordner.
3. Vergib einen verständlichen Dateinamen.
4. Speichere.
5. Kontrolliere den Speicherort.

Ergebnis

Die Datei liegt im vorgesehenen gemeinsamen Bereich.

Wenn es nicht funktioniert

Bei fehlendem Laufwerk oder Zugriff verweigert die IT bzw. zuständige Stelle kontaktieren.

4.2 PDF aus Word oder Excel

Office-Dokumente können direkt als PDF ausgegeben werden.

Schritt für Schritt

1. Öffne das fertige Dokument.
2. Wähle **Datei** → **Speichern unter** oder **Exportieren**.
3. Wähle **PDF**.
4. Speichere am richtigen Ort.
5. Öffne die PDF zur Kontrolle.

Ergebnis

Eine kontrollierte PDF-Version liegt vor.

Wenn es nicht funktioniert

Bei falscher Darstellung Druckbereich, Seitenformat und Seitenumbrüche prüfen.

4.3 Datei versehentlich gelöscht

Bei gelöschten Dateien sind Speicherort und Zeitpunkt wichtig.

Schritt für Schritt

1. Bei lokalen Dateien den Papierkorb prüfen.
2. Bei zentralen Dateien ursprünglichen Pfad notieren.
3. Dateinamen notieren.
4. Ungefähren letzten bekannten Zeitpunkt notieren.
5. Diese Angaben der IT melden.

Ergebnis

Eine Wiederherstellung kann geprüft werden.

Wenn es nicht funktioniert

Nicht wahllos Ersatzdateien mit demselben Namen anlegen.

Wichtig

Wiederherstellung ist nicht in jedem Fall garantiert.

4.4 Datei gesperrt

Gemeinsame Dateien können während der Bearbeitung gesperrt sein.

Schritt für Schritt

1. Meldung vollständig lesen.
2. Prüfen, ob ein Bearbeiter genannt wird.
3. Gegebenenfalls diese Person fragen.
4. Keine konkurrierenden Kopien erzeugen.

Ergebnis

Es bleibt klar, welche Version gültig ist.

Wenn es nicht funktioniert

Bleibt die Sperre ohne aktiven Bearbeiter bestehen, Dateiname und Pfad an IT melden.

5. Drucken

5.1 Richtigen Drucker auswählen

Kontrolliere das Ziel vor dem Drucken.

Schritt für Schritt

1. Öffne mit **Strg + P** den Druckdialog.
2. Wähle den richtigen Drucker.
3. Prüfe Seiten und Einstellungen.
4. Sende den Auftrag genau einmal.

Ergebnis

Der Auftrag landet am gewünschten Gerät.

Wenn es nicht funktioniert

Kommt nichts heraus, nicht mehrfach drucken, sondern Warteschlange prüfen.

5.2 Druckwarteschlange prüfen

Ein blockierter Auftrag kann weitere Drucke aufhalten.

Schritt für Schritt

1. Öffne die Windows-Druckereinstellungen.
2. Wähle den Drucker.
3. Öffne die Warteschlange.
4. Prüfe Fehlerstatus.
5. Brich nur eigene offensichtlich fehlerhafte Aufträge ab.

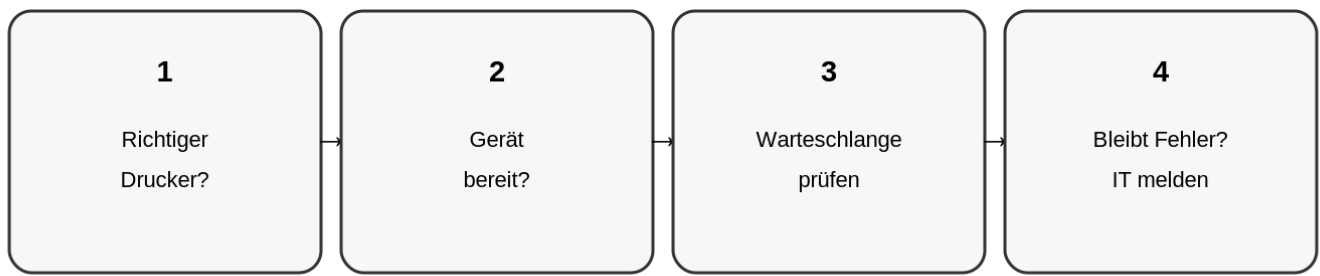
Ergebnis

Die Warteschlange ist frei oder der Fehler ist eingegrenzt.

Wenn es nicht funktioniert

Nicht löschbare oder fremde blockierende Aufträge der IT melden.

Druckproblem eingrenzen



5.3 Drucker offline

Offline bedeutet, dass der Drucker derzeit nicht normal erreichbar ist.

Schritt für Schritt

1. Prüfe den ausgewählten Drucker.
2. Prüfe am Gerät Strom, Papier und sichtbare Meldungen.
3. Sende nicht mehrfach neue Aufträge.
4. Notiere Druckernamen und Anzeige.

Ergebnis

Ein einfacher Gerätefehler ist behoben oder gut beschrieben.

Wenn es nicht funktioniert

Keine Netzwerkverkabelung oder Gerätekonfiguration auf eigene Faust ändern.

6. Mobiles Arbeiten und VPN

6.1 VPN verbinden

Bestimmte interne Dienste benötigen außerhalb der Firma VPN.

Schritt für Schritt

1. Stelle eine Internetverbindung her.
2. Starte die bereitgestellte VPN-Anwendung.
3. Wähle dein vorgesehenes Profil.
4. Verbinde dich und führe die Anmeldung durch.
5. Teste den internen Dienst.

Ergebnis

VPN zeigt eine aktive Verbindung.

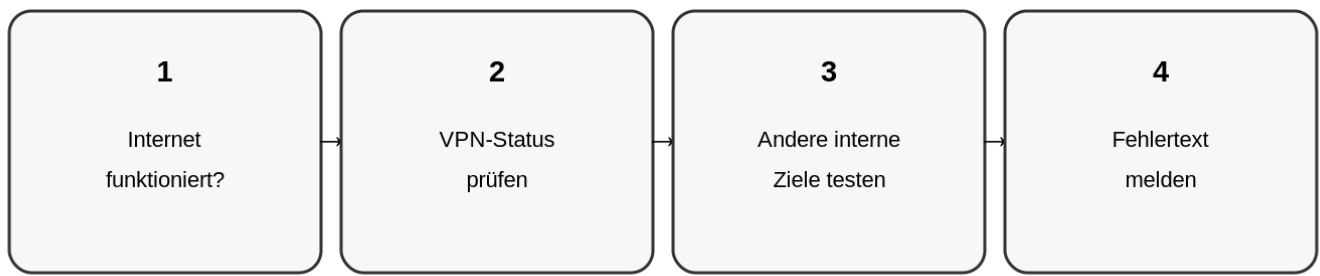
Wenn es nicht funktioniert

Wenn Internet schon nicht funktioniert, kann VPN ebenfalls nicht funktionieren.

Wichtig

Nur bereitgestellte VPN-Konfiguration verwenden.

VPN-Problem eingrenzen



6.2 VPN trennen

Nach der Arbeit mit internen Diensten kann VPN getrennt werden.

Schritt für Schritt

1. Speichere deine Arbeit.
2. Schließe Anwendungen mit aktiven internen Verbindungen.
3. Öffne VPN.
4. Wähle **Trennen/Disconnect**.

Ergebnis

Die VPN-Verbindung ist beendet.

Wenn es nicht funktioniert

Interne Dienste sind danach möglicherweise nicht mehr erreichbar.

6.3 M365 mobil synchronisiert nicht

Bei fehlender Synchronisation zuerst Verbindung und Anmeldung prüfen.

Schritt für Schritt

1. Internetzugang prüfen.
2. Outlook/Mail-App neu öffnen.
3. Auf Anmelde- oder MFA-Anfrage achten.
4. Gerät neu starten.
5. Konto nicht vorschnell löschen.

Ergebnis

Synchronisation läuft wieder oder es liegt ein konkreter Fehler vor.

Wenn es nicht funktioniert

Bleibt der Fehler, IT mit genauer Meldung kontaktieren.

7. 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?

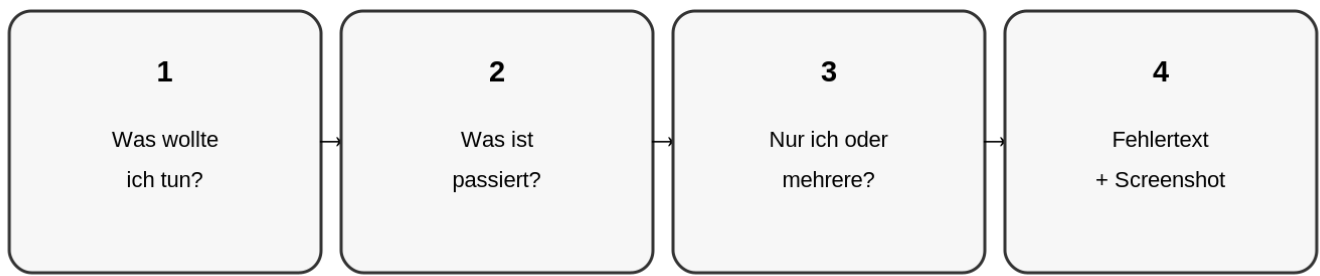
Ergebnis

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.