

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

