

3. Wenn du Hilfe brauchst

- [3.1 Eine gute Supportmeldung](#)
- [3.2 Wann du nicht selbst weiterprobieren solltest](#)

3.1 Eine gute Supportmeldung

„Geht nicht“ beschreibt zwar das Ergebnis, hilft bei der Fehlersuche aber kaum.

Eine gute Supportmeldung beantwortet möglichst diese Fragen:

1. **Was wolltest du tun?**
2. **Was ist stattdessen passiert?**
3. **Wo passiert es?** – PC, Notebook, Drucker, Smartphone oder Anwendung?
4. **Seit wann?**
5. **Kannst du den Fehler wiederholen?**
6. **Welche Fehlermeldung erscheint?**
7. **Bist nur du betroffen oder auch Kollegen?**
8. **Wie stark behindert das Problem deine Arbeit?**

Ein Screenshot der Fehlermeldung ist oft hilfreich.

“ **Vergleich:** „Mein Auto geht nicht“ reicht einer Werkstatt auch nicht. „Der Motor startet, aber nach fünf Sekunden erscheint Warnleuchte X“ ist deutlich hilfreicher.

3.2 Wann du nicht selbst weiterprobieren solltest

Bei normalen Bedienproblemen kannst du die Schritte aus **Erste Hilfe bei IT-Problemen** ausprobieren.

Bei einem möglichen Sicherheitsvorfall solltest du dagegen nicht lange experimentieren.

Das gilt besonders, wenn du:

- ein Passwort auf einer verdächtigen Seite eingegeben hast,
- eine unbekannte MFA-Anfrage bestätigt hast,
- einen verdächtigen Anhang ausgeführt hast,
- ein Firmengerät verloren hast,
- vertrauliche Daten an einen falschen Empfänger geschickt hast.

Dann gilt: **Vorgang möglichst genau merken und sofort über den vorgesehenen internen Weg melden.**