

IT-Wissen – Start hier

Der zentrale Wegweiser durch die interne IT-Wissensdatenbank.

- [1. Start](#)
 - [1.1 Willkommen im IT-Wissen](#)
 - [1.2 So benutzt du die Wissensdatenbank](#)
- [2. Welches Buch brauche ich?](#)
 - [2.1 Computer-Grundwissen](#)
 - [2.2 Unsere IT bei Schlichter](#)
 - [2.3 Sicher arbeiten bei Schlichter](#)
 - [2.4 IT-Anleitungen – Schritt für Schritt](#)
 - [2.5 Erste Hilfe bei IT-Problemen](#)
 - [2.6 IT-Lexikon A-Z](#)
- [3. Wenn du Hilfe brauchst](#)
 - [3.1 Eine gute Supportmeldung](#)
 - [3.2 Wann du nicht selbst weiterprobieren solltest](#)

1. Start

1.1 Willkommen im IT-Wissen

Du musst kein IT-Experte sein, um hier die richtige Antwort zu finden.

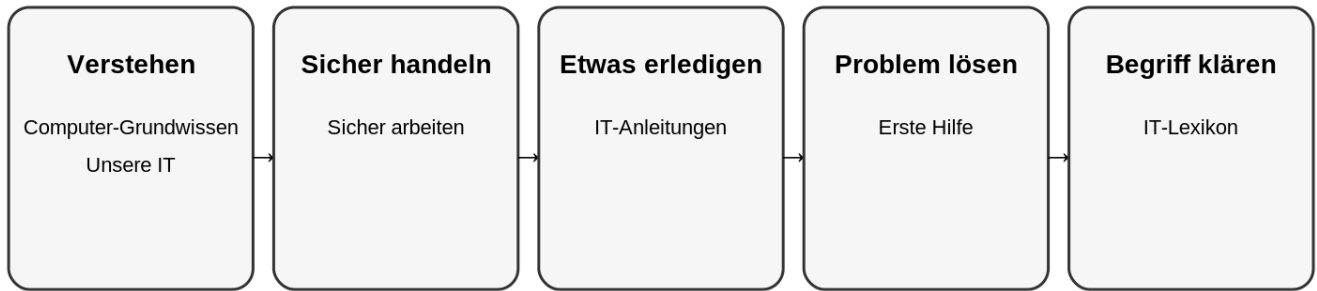
Dieses Handbuch ist wie ein **Wegweiser in einem großen Gebäude**: Du musst nicht jeden Raum kennen. Du musst nur wissen, welche Tür für deine Frage die richtige ist.

Was möchtest du tun?

- Ich möchte verstehen, wie Computer und IT grundsätzlich funktionieren.
→ **Computer-Grundwissen**
- Ich möchte verstehen, wie unsere IT im Unternehmen aufgebaut ist.
→ **Unsere IT bei Schlichter**
- Ich möchte wissen, wie ich sicher mit IT, E-Mail und Daten umgehe.
→ **Sicher arbeiten bei Schlichter**
- Ich möchte etwas Bestimmtes erledigen.
→ **IT-Anleitungen - Schritt für Schritt**
- Etwas funktioniert nicht.
→ **Erste Hilfe bei IT-Problemen**
- Ich verstehe einen Fachbegriff nicht.
→ **IT-Lexikon A-Z**

“ **Merke:** Nicht jedes IT-Problem muss verstanden werden, bevor es gelöst werden kann. Aber je besser du beschreiben kannst, was passiert, desto schneller kann geholfen werden.

Welches Buch hilft mir?



1.2 So benutzt du die Wissensdatenbank

BookStack ist unsere digitale Wissenssammlung. Stell dir die Struktur wie eine Bibliothek vor:

- Ein **Buch** behandelt ein großes Thema.
- Ein **Kapitel** fasst zusammengehörige Themen zusammen.
- Eine **Seite** erklärt ein konkretes Thema.

Suche zuerst nach deinem Problem

Suche möglichst mit einem kurzen, eindeutigen Begriff. Statt „Computer geht nicht“ ist beispielsweise „**Outlook empfängt keine E-Mails**“ oder „**Drucker offline**“ hilfreicher.

Nicht gefunden?

Dann suche nach dem wichtigsten Begriff aus der Fehlermeldung oder schau in das **IT-Lexikon A-Z**.

“ **Merke:** Eine Wissensdatenbank ist wie ein Werkzeugschrank. Entscheidend ist nicht, jedes Werkzeug auswendig zu kennen, sondern das richtige schnell zu finden.

2. Welches Buch brauche ich?

2. Welches Buch brauche ich?

2.1 Computer-Grundwissen

Dieses Buch beantwortet Fragen wie:

- Was ist Hardware und was ist Software?
- Was macht ein Betriebssystem?
- Was ist eine Datei oder ein Ordner?
- Was ist eine Datenbank?
- Wie funktionieren Internet und E-Mail?

Es ist das richtige Buch, wenn du etwas **grundsätzlich verstehen** möchtest.

“ **Vergleich:** Computer-Grundwissen ist wie die Fahrschule: Du musst keinen Motor bauen können, solltest aber die wichtigsten Teile und Regeln kennen.

2. Welches Buch brauche ich?

2.2 Unsere IT bei Schlichter

Dieses Buch erklärt die IT-Umgebung im Unternehmen in einfacher Sprache.

Es beantwortet vor allem die Frage:

„Was ist das eigentlich und warum benutzen wir es?“

Wenn du wissen möchtest, wie ein bestimmter IT-Dienst oder eine interne Anwendung grundsätzlich einzuordnen ist, beginne hier.

2. Welches Buch brauche ich?

2.3 Sicher arbeiten bei Schlichter

Hier geht es um sicheres Verhalten.

Typische Themen sind Passwörter, MFA, verdächtige E-Mails, Phishing, Daten und der richtige Umgang mit Sicherheitsvorfällen.

“ **Merke:** IT-Sicherheit funktioniert ähnlich wie eine Haustür. Die beste Tür hilft wenig, wenn jemand einem Fremden freiwillig den Schlüssel gibt.

2. Welches Buch brauche ich?

2.4 IT-Anleitungen – Schritt für Schritt

Dieses Buch ist für die Frage:

„Wie mache ich das?“

Die Seiten führen dich in kurzen Schritten durch typische Aufgaben – zum Beispiel einen Screenshot erstellen, einen Drucker prüfen, eine PDF erzeugen oder eine VPN-Verbindung aufbauen.

Arbeite die Schritte möglichst in der angegebenen Reihenfolge ab.

2. Welches Buch brauche ich?

2.5 Erste Hilfe bei IT-Problemen

Dieses Buch beginnt nicht mit Technik, sondern mit deinem Problem:

- Ich kann nicht drucken.
- Outlook empfängt keine E-Mails.
- Mein Netzlaufwerk fehlt.
- Teams hört mein Mikrofon nicht.
- VPN verbindet sich nicht.

Die Seiten helfen dir dabei, einfache Ursachen selbst auszuschließen und zu erkennen, wann die IT übernehmen sollte.

2. Welches Buch brauche ich?

2.6 IT-Lexikon A–Z

Im Lexikon werden Fachbegriffe möglichst kurz erklärt.

Jede Seite beantwortet vier Fragen:

1. **Was ist das?**
2. **Wie kann ich es mir vorstellen?**
3. **Wo begegnet es mir?**
4. **Was sollte ich mir merken?**

Das Lexikon ist besonders hilfreich, wenn in einer Anleitung ein Begriff auftaucht, den du nicht kennst.

3. Wenn du Hilfe brauchst

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.**