

10.3 Eine gute Support-Anfrage

Eine Supportmeldung sollte kurz, aber vollständig sein. Beschreibe, was du tun wolltest, was stattdessen passiert ist, welches Gerät oder Programm betroffen ist und seit wann das Problem besteht. Screenshots und genaue Fehlermeldungen helfen.

Vergleich aus dem Alltag

„Mein Auto geht nicht“ ist schwer zu diagnostizieren. „Der Motor startet seit heute Morgen nicht und zeigt Warnung X“ ist deutlich hilfreicher.

Bei uns im Arbeitsalltag

Statt „Drucker kaputt“ besser: „Seit 09:15 Uhr druckt Arbeitsplatz X nicht auf Drucker Y. Der Auftrag bleibt mit Meldung Z in der Warteschlange.“

Eine gute Supportmeldung

1. Was wollte ich tun?

2. Was ist passiert?

3. Fehlermeldung oder Screenshot

4. Gerät und Zeitpunkt

„ **Merke:** Eine gute Fehlerbeschreibung spart Rückfragen und damit Zeit.