

10.4 Warum die IT manchmal Rückfragen stellt

Viele unterschiedliche Ursachen sehen für den Benutzer gleich aus. Deshalb benötigt die IT Informationen, um den Fehler einzugrenzen. Rückfragen sind Teil der Diagnose.

Vergleich aus dem Alltag

Wenn eine Lampe nicht leuchtet, können Birne, Schalter, Sicherung oder Stromversorgung die Ursache sein.

Bei uns im Arbeitsalltag

Die Frage „Funktioniert es bei deinem Kollegen?“ kann zeigen, ob ein einzelner Arbeitsplatz oder ein zentraler Dienst betroffen ist.

“ **Merke:** Rückfragen sollen die Zahl möglicher Ursachen verkleinern.

Revision #1

Created 17 August 2026 09:21:21 by Thomas Fried

Updated 17 August 2026 09:21:21 by Thomas Fried