

Ratgeber EDV – Grundlagen Begriffe

Bei der telefonischen oder schriftlichen Schadensmeldung beim EDV-Betreuer soll möglichst genau der Fehler und deren Ursache ermittelt werden. Hier ist es schon sehr hilfreich die Begriffe zu verstehen und die Parameter nach denen der Betreuer fragt eigenständig zu ermitteln.

Ein Beispiel:

Kunde: Guten Morgen. Ich habe ein Problem mit meinem PC. Er fährt nicht mehr hoch und ich finde keinen Fehler.

Betreuer: Was ist denn das für ein PC? IBM-PC (auch Windows-PC) oder Apple? Haben Sie den Stromanschluss überprüft?

Kunde: Ich glaube ein Windows-PC und den Stromanschluss habe ich geprüft, ich habe eine Lampe angeschlossen und die leuchtete.

Betreuer: Tut sich irgendetwas am PC? Geht eine Lampe an oder ist ein Lüfter zu hören?

Kunde: Der PC geht kurz an und dann gleich wieder aus.

Betreuer: Hören Sie dabei ein Piepen oder eine Folge von langen und kurzen Piep-Signalen?

Kunde: Ja aber dann passiert nichts weiter...

Betreuer: Gut dann komme ich im Laufe des Nachmittags bei Ihnen vorbei. Wie lange haben Sie heute Dienst?

Kunde: Bis 16.30 Uhr.

Betreuer: Dann bin ich gegen 15.00 Uhr bei Ihnen.

Bei diesem Beispiel geht es darum den Fehler von vornherein einzugrenzen. Durch gezieltes Fragen möchte der Betreuer ausschließen dass es sich „nur“ um einen Stromanschlussfehler handelt und sonst wahrscheinlich kein Fehler an der Technik vorliegt. Die Aussage des Kunden „Der PC geht kurz an und dann gleich wieder aus.“ Zeigt das ein Technikfehler vorliegt der vor Ort näher untersucht werden muss.

Welche Angaben zum PC helfen dem Betreuer Zeit und damit auch Ihre Kosten zu sparen?

Angaben zum System:	Parameter:
Art des PC	Windows-PC oder Linux oder Apple
Betriebssystem und Version	Windows 7 Home Premium (oder UBUNTU ...)
Grafikkarte	Onboard oder PCI-Express
Arbeitsspeicher	2 GB oder 4 GB oder 8 GB (SD-RAM, DDR2 oder DDR3)

Coppistraße 10 in 10365 Berlin

Tel. +49 30 53781462

D2: +49 172 3845381

Fax: +49 30 53781463

Ratgeber EDV – Grundlagen Begriffe

Internetanschluss	DSL, LTE oder Kabel-DSL ...
PC-Zubehör	Drucker, Scanner, Webcam, Funktastatur ...
Installierte AV-Software und Firewall	Norton, McAffie, Kaspersky ...

Hilfreich sind auch alle Angaben zu seit kurzem aufgetretenen Merkwürdigkeiten wie: seltsame Geräusche, Festfrieren einer Anwendung oder des gesamten Systems und Ähnliches.