

Protokollfragen: „Beispielfragen im Helpdesk“

1. Wie lautet Ihre Servicevertrags-Nummer?
2. Welcher Service-Level wurde vereinbart?
3. Wie ist Ihr Name /Telefonnummer?
4. Seit wann besteht das Problem?
5. Welche Maßnahmen haben Sie schon ergriffen / welche Fehlerlösungsversuche haben Sie schon unternommen?
6. Um welchen Drucker / Hardware handelt es sich?
7. Taucht das Problem auch bei anderen Benutzern bzw. Anwendern auf?
8. Wurde am Gerät etwas gemacht (Update, Erweiterung)?
9. Mit welchem Betriebssystem/Programm arbeiten Sie?
10. War das Problem schon einmal da? Was wurde dann gemacht?
11. ...

Oft an den Helpdesk gerichtete Fragen (FAQ):

1. Ich kann einen Prozess / Dokument / Risiko nicht löschen - warum?
2. Dokumente öffnen dauert lange
3. Berechtigungen für Ordner und Prozesse/Dokumente
4. Performance im Internet Explorer (Internet ist sehr langsam)
5. Ich kann mich nicht mehr an meinem System anmelden
6. Meine Maus bleibt während des Arbeitens ständig hängen
7. Ich habe einen neuen RAM Riegel eingebaut, seitdem startet mein System nicht mehr.
8. Mein PC startet ordnungsgemäß und kann betrieben werden; aber nach ungefähr 30 Minuten stürzt er plötzlich ab
9. Ich kann nicht mehr auf die Festplatte meines Computers zugreifen
10. Ich bekomme keine Verbindung mehr zum Internet
11.