



Schluss mit Support-Pingpong

Eine gute Anfrage beantwortet vier Fragen!

Je konkreter eine Supportanfrage formuliert ist, desto schneller kann der Support die Situation verstehen und helfen.

Auch die passende Priorisierung spielt dabei eine Rolle. Sie ergibt sich vor allem daraus, welche Auswirkungen das Problem hat, wie viele Personen oder Bereiche betroffen sind und ob es eine vorübergehende Alternative gibt. Bezeichnungen wie „dringend“ reichen allein nicht aus. Hilfreich ist eine kurze, klare Beschreibung der Situation mit den wichtigsten Angaben.

Die folgenden vier Fragen helfen Dir dabei, eine klare und zielführende Supportanfrage zu formulieren:

1

Problem beschreiben
Was passiert tatsächlich?

Präziser Betreff, konkrete Fehlermeldung, tatsächliches Verhalten und betroffener Vorgang

2

Problem eingrenzen
Unter welchen Bedingungen?

Zeitpunkt, Häufigkeit, betroffene und nicht betroffene Fälle, Reproduzierbare Schritte, durchgeführte Tests

3

Problem belegen
Womit belegbar?

Lesbare Screenshots, kurze Videos, konkrete Links, Fehlermeldungen, Protokolle oder andere passende Nachweise

4

Erwartung formulieren
Was sollte passieren?

Akzeptanz eines vorläufigen Workarounds

Der wichtigste Grundsatz:

Viele Supportanfragen sind wie ein Krimi: spannend, aber die entscheidenden Informationen fehlen. Beschreibe also beobachtbare Fakten statt Vermutungen. Ein Detektiv ohne Spuren löst keinen Fall. Ein Support ohne Informationen auch nicht.

[Zur Checkliste](#)



Checkliste

Diese Informationen machen Deine Supportanfrage nachvollziehbar

Problem beschreiben:

- ☐ Der Betreff nennt den betroffenen Vorgang und das konkrete Problem
- ☐ Das tatsächliche Ist-Verhalten ist beschrieben (Was siehst oder hörst Du?)
- ☐ Fehlermeldung und Fehlercode sind im genauen Wortlaut übernommen
- ☐ Der betroffene Bereich oder Vorgang ist eindeutig benannt (z.B. Konto, Formular etc.)
- ☐ Betroffene und funktionierende Vergleichsfälle sind genannt

Problem eingrenzen:

- ☐ Die Schritte bis zum Problem sind nachvollziehbar beschrieben
- ☐ Zeitpunkt, Häufigkeit und Umfang sind konkret genannt
- ☐ Die Bedingungen, unter denen das Problem auftritt, sind beschrieben
- ☐ Bereits durchgeführte Tests und deren Ergebnisse sind genannt
- ☐ Produkt, Version, Gerät oder technische Umgebung sind angegeben, sofern relevant

Problem belegen:

- ☐ Der Screenshot zeigt die Fehlermeldung vollständig und im relevanten Kontext
- ☐ Falls hilfreich, zeigt ein kurzes Video den Ablauf bis zum Auftreten des Problems
- ☐ Ein Link führt direkt zur betroffenen Seite oder zum konkreten Vorgang
- ☐ Relevante Protokolle oder Logs aus dem betroffenen Zeitraum sind beigefügt
- ☐ Anhänge sind verständlich benannt und eindeutig zuzuordnen

Erwartungen formulieren:

- ☐ Das erwartete Ergebnis ist beschrieben
- ☐ Soll-Verhalten: Der Vorgang, den man ausführen wollte, ist beschrieben
- ☐ Die gewünschte Unterstützung ist klar formuliert
- ☐ Es ist angegeben, ob zunächst auch ein Workaround ausreicht



Die Ein-Satz-Formel:

Bei **[Vorgang]** tritt seit **[Zeitpunkt]** unter **[Bedingung]** regelmäßig **[konkretes Ist-Verhalten]** auf, obwohl **[Soll-Verhalten]** erwartet wird, wobei bereits **[Tests]** geprüft wurden und ergänzend **[Belege, z. B. Screenshots, Videos, Logs oder Links]** beigefügt sind.



Schluss mit Support-Pingpong:

So kommst Du bei Supportanfragen schneller ans Ziel

Webinar verpasst? Kein Problem!

Du konntest bei unserem Webinar „**LANgefragt - Schluss mit Support-Pingpong: So kommst Du bei Supportanfragen besser ans Ziel**“ nicht live dabei sein oder möchtest Dir die Inhalte noch einmal in Ruhe ansehen?

Die Aufzeichnung ist jetzt auf unserem [YouTube-Kanal](#) verfügbar.



[Klicke hier, um zum Video zu gelangen!](#)

Schon unseren YouTube-Kanal abonniert?

Mit einem Abo verpasst Du keine neuen Webinare, Produkt-Updates und weiteren spannenden Inhalte mehr.



Ein herzliches **Dankeschön** an alle, die live dabei waren und mit ihren Fragen und Anregungen zum Erfolg des Webinars beigetragen haben.

Euer **Feedback** hilft uns dabei, unsere Webinare kontinuierlich weiterzuentwickeln.



Deine Themen sind uns wichtig!

Hast Du Wünsche für zukünftige Themen? Schreib an post@lansoftware.de. Vielleicht ist Dein Vorschlag schon im nächsten LANgefragt dabei.

