Fehlersuche bei Geräten und Arbeitsplätzen

Thema

Strukturierte Fehlersuche bei Geräten, Arbeitsplätzen, Räumen und Gebäuden.

Lernziele

- Du gehst bei Störungen **systematisch** vor. Von der Fehlermeldung / dem Fehler Rückwärts suchen und arbeite dich dann von Gerät zu Gerät weiter.
- Du grenzt ein, ob ein Problem nur eine Person, einen Raum oder ein Gebäude betrifft.
- Du dokumentierst Symptome, Prüfungen und Ergebnisse.
- Du leitest aus Beobachtungen sinnvolle nächste Schritte ab.

Ausbildungsblatt

Die Fehlersuche ist dann gut, wenn sie nachvollziehbar ist. Wer ohne Struktur verschiedene Dinge ausprobiert, verliert Zeit und kann neue Probleme verursachen.

Ein einfacher Ablauf besteht aus vier Schritten:

1. Problem verstehen
2. Auswirkung eingrenzen
3. Ursache prüfen
4. Massnahme dokumentieren

Die Eingrenzung ist besonders wichtig.

Betrifft es ein ganzes Gebäude, liegt die Ursache eher bei Infrastruktur, Netzwerk, Stromversorgung oder zentralen Diensten.

Betrifft es mehrere Personen im gleichen Raum, können Netzwerk, Strom, WLAN, Drucker oder ein gemeinsames Gerät betroffen sein.

Betrifft das Problem nur eine Kundin oder einen Kunden, prüfst du zuerst den einzelnen Arbeitsplatz.

Priorisierung

Wir beginnen immer mit den Arbeiten, welche den meisten Personen helfen.

Zu einer guten Fehlersuche gehören klare Notizen. Du dokumentierst nicht nur die Lösung, sondern auch, was geprüft wurde und mit welchem Ergebnis. Dadurch können andere Personen später nachvollziehen, was bereits gemacht wurde.

Aufgabe welche die Lernenden erreichen müssen

Erstelle einen Diagnoseablauf für drei Störungsszenarien:

- Eine Kundin kann sich an einem PC nicht anmelden.
- In einem Raum funktioniert das Netzwerk nicht.
- In einem Gebäude melden mehrere Personen Probleme mit Teams.

Beschreibe für jedes Szenario:

- erste Fragen an die Kundin oder den Kunden
- erste technische Prüfungen
- Eingrenzung der Auswirkung

- mögliche Ursache
- nächster Schritt
- Dokumentation im Ticket

Tipps für die Informationsbeschaffung

- Arbeite vom Einfachen zum Komplexen.
- Prüfe zuerst sichtbare Symptome und betroffene Personen.
- Trenne Beobachtung, Vermutung und bestätigte Ursache.
- Nutze klare Begriffe wie “ein Kunde”, “ein Raum”, “mehrere Räume” oder “ganzes Gebäude”.

Lernzielkontrolle

1. Warum ist eine strukturierte Fehlersuche wichtig?
2. Welche Fragen stellst du zuerst bei einer Störung?
3. Wie erkennst du, ob nur eine Person betroffen ist?
4. Wie erkennst du, ob ein ganzer Raum betroffen ist?
5. Welche Hinweise sprechen für ein Gebäudeproblem?
6. Warum sollst du Beobachtungen und Vermutungen trennen?
7. Was gehört in eine gute Ticketdokumentation?

Zeitbudget

Zeit: ca. 3h