

Fragekatalog für eine optimale Servicevorbereitung

Nummer	Frage	Ja	Nein	Bemerkung
1	Welches Problem tritt bei Ihrem Computer auf?			
2	Handelt es sich um einen Desktop-PC oder ein Laptop?			
3	Welche Betriebssystemversion verwenden Sie (z. B. Windows 10, 11 macOS, Linux)?			
4	Gibt es spezifische Fehlermeldungen? Wenn ja, welche?			
5	Wann ist das Problem zum ersten Mal aufgetreten?			
6	Haben Sie kürzlich neue Software oder Hardware installiert?			
7	Welche Sicherheitssoftware verwenden Sie (Antivirus, Firewall)?			
8	Können Sie den genauen Zeitpunkt des Problems eingrenzen?			
9	Haben Sie wichtige Daten auf Ihrem Computer, die gesichert werden müssen?			
10	Wie oft führen Sie Updates für Ihr Betriebssystem und Ihre Anwendungen durch?			
11	Haben Sie bereits versucht, das Problem selbst zu lösen?			
12	Welche Art von Internetverbindung verwenden Sie (WLAN, Ethernet)?			
13	Gibt es spezielle Anforderungen an die Konfiguration (z. B. VPN, Remotezugriff)?			
14	Haben Sie ein Backup Ihrer Daten?			
15	Welche Programme verwenden Sie regelmäßig?			
16	Haben Sie spezielle Hardwareanforderungen (Drucker, Scanner, externe Festplatten)?			
17	Wie wichtig ist es für Sie, dass der Computer schnellstmöglich wieder funktioniert?			
18	Haben Sie bereits Erfahrung mit PC-Reparaturen oder IT-Services?			
19	Welche Erwartungen haben Sie an unseren Service?			
20	Gibt es zusätzliche Informationen, die für die Diagnose hilfreich sein könnten?			
21	Welche Kontaktdaten können wir verwenden, um Sie zu erreichen?			
22	Haben Sie noch weitere Fragen oder Anmerkungen?			
23	Wann wäre ein passender Zeitpunkt für einen Termin?			

Sonstige Anliegen: