

Einen Supportfall richtig vorbereiten

Ein guter Supportfall beschreibt beobachtetes Verhalten, Zeitpunkt und sichere Referenzen, ohne Passwörter, Tokens oder unnötige Kundendaten zu versenden.

Diese Angaben helfen

- betroffene Oberfläche und Aufgabe, zum Beispiel **Kunden öffnen** oder **Integrationslauf prüfen**;
- Datum und Uhrzeit mit Zeitzone;
- Sendungsreferenz, Kundenfirma oder Datenlauf nur soweit für die Zuordnung erforderlich;
- erwartetes und tatsächlich beobachtetes Ergebnis;
- sichtbarer Status, Fehlermeldung und **Supportreferenz** beziehungsweise Request-ID;
- ob **Erneut versuchen** dasselbe Ergebnis geliefert hat.

Diese Angaben gehören nicht in die Nachricht

- Passwörter, Einladungs- oder Reset-Links;
- API-Tokens, Zugangsschlüssel oder vollständige technische Konfigurationen;
- ungefilterte Exporte, komplette Kundendatensätze oder Dokumente, wenn eine Referenz genügt;

- Daten anderer Kundenunternehmen.

Vorgehen

1. Wiederholen Sie die Aktion höchstens einmal über die angebotene **Erneut versuchen**-Funktion.
2. Notieren Sie Zeitpunkt und Supportreferenz, bevor Sie die Seite schließen.
3. Beschreiben Sie einen klaren, kurzen Ablauf bis zum Fehler.
4. Verwenden Sie den in Ihrem Portal oder Vertrag angegebenen Supportweg.
5. Senden Sie eine Datei nur nach Aufforderung und über den dafür vorgesehenen sicheren Kanal.

Beispiel

„Am 26.07.2026 um 14:20 Uhr MESZ konnte ich in **Integrationen** den Lauf vom selben Tag nicht öffnen. **Erneut versuchen** zeigte wieder denselben Fehler. Supportreferenz: ... Erwartet wurde die Liste der abgelehnten Zeilen.“

Ersetzen Sie die Auslassung durch die tatsächlich angezeigte Referenz. Fügen Sie keine Zugangsdaten hinzu.

Nächster Schritt

- [Datenproblem oder technischer Fehler?](#)
- [Integrationsläufe und Datenprobleme prüfen](#)
- [Kritische Aktionen im Audit-Protokoll prüfen](#)

Version #6

Erstellt: 2026-07-26 00:42:11 UTC von Aykut Askeri

Zuletzt aktualisiert: 2026-07-26 13:54:13 UTC von Aykut Askeri