

Ein Problem melden

Sie haben einen Fehler oder ein anderes Problem mit Ihrem CIT-Account festgestellt? Melden Sie uns dies. Wir versuchen allen Problem auf den Grund zu gehen.

Wie wird mein Problem bearbeitet?

Nach Eingang Ihrer Meldung führen wir zunächst eine Priorisierung durch. Eine Problem, welches zu rein optische Auswirkungen führt, wird von uns deutlich niedriger priorisiert als eins, welches dazu führt, dass Ihre Arbeit komplett blockiert wird. Ebenso wird ein Problem, welches mehrere Personen betrifft höher priorisiert als eines, welches ausschließlich eine Person betrifft.

Sobald wir die Problemanalyse abgeschlossen haben, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung. Ebenso nehmen wir mit Ihnen Kontakt auf, wenn wir weitere Rückfragen haben oder die Analyse verzögert wird.



Umso genauer, umso besser

Um Ihr Problem zu analysieren müssen wir dieses im Regelfall – sofern nicht bereits bekannt – reproduzieren. D.h. wir versuchen die Situation, in welcher das Problem bei Ihnen aufgetreten ist, nachzustellen. Damit das funktioniert und wir eine Chance haben das Problem zu finden sind wir auf Ihre Hilfe angewiesen.

Umso genauer und umso mehr Informationen Sie uns geben können, umso effektiver wird unsere Problemanalyse und umso wahrscheinlicher ist es, dass wir Ihren Problem finden. Bitte versuchen Sie uns so viele, der nebenstehenden Angaben ("Wie melde ich mein Problem?") zu übermitteln, wie möglich.

Wer darf Probleme melden?

- ✓ Mitarbeitende
- ✓ Professorinnen und Professoren
- ✓ Studierende
- ✓ Externe

Wie melde ich mein Problem?



Damit wir Ihr Problem zügig bearbeiten können, achten Sie bitte darauf, dass Sie die E-Mail von Ihrem **Hochschul-E-Mail-Konto** versenden. Nur so können wir Ihre Anfrage korrekt zuordnen.

Senden Sie uns eine E-Mail an servicedesk@fra-uas.de mit dem Betreff

<E-MAIL-BETREFF>

Zur korrekten Bearbeitung benötigen wir zusätzlich folgende **Angaben** von Ihnen:

- **Wann** ist das Problem aufgetreten?
Um so genauer die Angabe ist umso zielgerichteter können wir uns auf die Suche machen.
- **Bei wem** tritt das Problem auf?
Tritt das Problem bspw. nur bei Ihnen auf oder auch bei anderen?
- Welchen **Browser** und welches **Betriebssystem** verwenden Sie?
Es kann abhängig vom Browser und vom Betriebssystem zu unterschiedlichen Effekten kommen. Daher kann diese Information von großer Bedeutung sein.
- **Wie** äußert sich das Problem?
Damit wir das Problem einordnen und evtl. reproduzieren können ist hier eine möglichst detaillierte Beschreibung hilfreich. Tritt das Problem bspw. nur in bestimmten Situation auf?
- In wie weit ist **Ihre Arbeit** beeinflusst?
Damit wir die Dringlichkeit Ihrer Anfrage bewerten und diese entsprechend priorisieren können, ist diese Angabe für uns hilfreich.

[Problem jetzt melden](#)

Wie lange ist die Bearbeitungszeit?

ABHÄNGIG VOM PROBLEM *

* Die Dauer der Bearbeitung hängt stark von der Priorität ab. Bei einer hohen Priorität bekommen Sie in der Regel nach **einem oder zwei Tagen** eine Rückmeldung. Bei einer niedrigen Priorität (bspw. ein "Schönheitsfehler") kann die Bearbeitung durchaus **mehrere Wochen** betragen.

Ähnliche Anfragen

- [Ein Problem melden](#)
- [Feedback geben](#)
- [Unterstützung anfordern](#)