

Ein Problem melden

Sie haben einen Fehler oder ein anderes Problem mit VPN oder WLAN festgestellt? Melden Sie uns dies. Wir versuchen allen Problemen auf den Grund zu gehen.

Wie wird mein Problem bearbeitet?

Nach Eingang Ihrer Meldung führen wir zunächst eine Priorisierung durch. Ein Problem, welches zu rein optischen 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 Ihr 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?

Sie können die Anfrage über unser [Kundencenter](#) an uns senden.

Dazu loggen Sie sich mit Ihrem [CIT-Account](#) ein und füllen das Formular aus.

[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](#)