

Störungen

Diese Seite dokumentiert alle Störungen, Ausfälle und Supportfälle innerhalb der Kundenumgebung.

Sie dient als Nachweis für den laufenden Betrieb, unterstützt die Ursachenanalyse und hilft dabei, wiederkehrende Probleme frühzeitig zu erkennen.

Im Gegensatz zur Seite „**Bekannte Probleme**“ werden hier konkrete Ereignisse und Vorfälle dokumentiert.

Störungsübersicht

Datum	Störung	Priorität	Status

Beispiel

Datum	Störung	Priorität	Status
15.06.2026	Internetausfall	Hoch	Behoben
20.06.2026	Nextcloud nicht erreichbar	Hoch	Behoben
10.07.2026	Scanner Versand fehlerhaft	Mittel	Behoben

Störungseintrag

Allgemeine Informationen

Feld	Wert
Datum	
Uhrzeit Beginn	
Uhrzeit Ende	
Bearbeiter	David Glaser
Priorität	Niedrig / Mittel / Hoch / Kritisch

Betroffene Systeme

Bitte markieren:

☐ Internetanschluss☐ Firewall☐ Switches☐ WLAN☐ Server☐ NAS☐ TeamBusinessCloud☐ TeamBusinessMail☐ Microsoft 365☐ Backup☐ Monitoring☐ Arbeitsplatzsysteme

Fehlerbeschreibung

Beschreibung der StörungAuswirkungen auf den KundenBetroffene Benutzer oder Systeme

Beispiel

Kunde konnte keine E-Mails versenden.Empfang funktionierte weiterhin.Alle Benutzer betroffen.

Ursache

Bekannte oder ermittelte Ursache

Beispiel

SMTP Authentifizierung fehlgeschlagen.App-Passwort nach Passwortänderung ungültig geworden.

Analyse

Durchgeführte PrüfungenLogsMonitoringTests

Beispiel

Mailcow Logs geprüft.SMTP Anmeldung getestet.Benutzerkonto geprüft.App-Passwort ungültig.

Lösung

Durchgeführte Maßnahmen

Beispiel

Neues App-Passwort erstellt.In Lexoffice hinterlegt.Funktion erfolgreich getestet.

Ausfallzeit

Feld	Wert
Beginn	

Ende	
Dauer	

Betroffene Benutzer

Benutzer	Auswirkung

Beispiel

Benutzer	Auswirkung
Verwaltung	Kein E-Mail Versand
Geschäftsführung	Kein E-Mail Versand

Monitoring

Feld	Wert
Alarm ausgelöst	Ja / Nein
Monitoring erkannt	Ja / Nein
Ticket erstellt	Ja / Nein

Beispiel

Uptime Kuma meldete SMTP Fehler.Benachrichtigung per E-Mail erhalten.

Dokumentation der Behebung

Welche Schritte wurden durchgeführt?Welche Systeme wurden geändert?

Beispiel

SMTP Konfiguration geprüft.App-Passwort erneuert.Funktionsprüfung durchgeführt.

Lessons Learned

Welche Erkenntnisse ergeben sich aus der Störung?

Beispiel

App-Passwörter nach Änderungen dokumentieren.Funktionsprüfung nach Passwortänderungen durchführen.

Präventionsmaßnahmen

Wie kann die Störung künftig vermieden werden?

Beispiel

Änderungen an Mailkonten künftig dokumentieren.Monatliche SMTP Funktionsprüfung durchführen.

Anhänge

ScreenshotsLogdateienMonitoring MeldungenHerstellerinformationen

Historie

Datum	Störung	Lösung

Beispiel

Datum	Störung	Lösung
15.06.2026	DKIM Fehler	DNS korrigiert
20.06.2026	Nextcloud Talk Fehler	Websocket eingerichtet
10.07.2026	Lexoffice SMTP Fehler	App-Passwort erstellt
15.07.2026	Internetausfall Telekom	Provider behoben

Dokumentationsverweise

→ Bekannte Probleme→ Wartungsarbeiten→ Updates→ Lessons Learned→ Monitoring→ Änderungsprotokoll

Letzte Prüfung

Feld	Wert
Datum	
Durchgeführt von	David Glaser
Ergebnis	

Dokumentenstatus

Feld	Wert
Erstellt am	
Zuletzt aktualisiert	
Aktualisiert durch	

Empfehlung von IT-Systeme Glaser

“ Jede größere Störung sollte hier dokumentiert werden – unabhängig davon, ob sie durch den Kunden, einen Provider oder die eigene Infrastruktur verursacht wurde.

“ Besonders wichtig sind:

- Ursache
- Ausfallzeit
- Lösung
- Präventionsmaßnahmen
- Lessons Learned

Zusammen mit den Seiten **Bekannte Probleme**, **Wartungsarbeiten** und **Lessons Learned** entsteht dadurch eine vollständige Betriebshistorie der Kundenumgebung.

Revision #1

Created 2026-10-06 19:58:10 UTC by David Glaser

Updated 2026-10-06 19:58:10 UTC by David Glaser