



IT-Anleitung: FAQ

Frequently Asked Questions

Erstellt von: IT-Support

Stand: August 2026

Zielgruppe: Alle Anwender & Kunden

 Hinweis: Halte STRG gedrückt und klicke mit der linken Maustaste auf einen Eintrag im Inhaltsverzeichnis, um direkt zum Thema zu springen.

Inhaltsverzeichnis

1. PC lässt sich nicht einschalten.....	3
2. Bildschirm bleibt schwarz	4
3. Maus, Tastatur oder USB-Gerät reagiert nicht	5
4. Kein Ton / Headset geht nicht	6
5. Internet / WLAN trennt sich oder ist langsam.....	7
6. Programm hängt oder reagiert nicht	8
7. Drucker druckt nicht oder Auftrag hängt fest	9
8. VPN-Verbindung / Homeoffice-Zugriff blockiert.....	10
9. Outlook synchronisiert nicht / E-Mails hängen	11
10. USB-Stick / externes Laufwerk wird nicht erkannt:	12
Tastenkombination für PC	13

1. PC lässt sich nicht einschalten

Symptom:

Der PC zeigt keinerlei Reaktion beim Drücken des Power-Knopfes (keine LEDs, keine Lüfter).

Mögliche Ursachen:

- Stromkabel sitzt nicht richtig oder Steckdose hat keinen Strom.
- Netzschalter an der Rückseite des PCs steht auf „0“ / Aus.

Lösung:

1. Prüfe, ob das Netzkabel fest am PC und an der Steckdose eingesteckt ist.
2. Kontrolliere den Kippschalter an der Rückseite des Netzteils (muss auf „I“ stehen).
3. Teste testweise eine andere Steckdose.

2. Bildschirm bleibt schwarz

Symptom:

Der zweite Monitor zeigt „Kein Signal“ oder bleibt komplett dunkel.

Mögliche Ursachen:

- Monitor ist ausgeschaltet oder Kabelverbindung ist lose.
- Falscher Anzeigemodus in Windows aktiv.
- Grafikkarte Defekt

Lösung:

1. Prüfe, ob die kleine LED-Lampe am Monitor leuchtet. Wenn nein:
Power-Button am Monitor drücken.
2. Kontrolliere, ob das Stromkabel und das HDMI-/DisplayPort-Kabel an
Monitor und Dockingstation/PC festsitzen.
3. Drücke auf der Tastatur die Tastenkombination Windows-Taste + P.
4. Wähle im Menü rechts die Option Erweitern aus

3. Maus, Tastatur oder USB-Gerät reagiert nicht

Symptom:

Der Cursor bewegt sich nicht oder Eingaben werden ignoriert.

Mögliche Ursachen:

- Gerät ist ausgeschaltet oder die Batterie/der Akku ist leer.
- USB-Empfänger (Dongle) oder Kabel hat keinen korrekten Kontakt

Lösung:

1. Prüfe, ob die Maus/Tastatur eingeschaltet ist
(Schalter auf der Unterseite auf „ON“).
2. Schließe zum Testen das Ladekabel an oder wechsle die
Batterie bei leerem Akku.
3. Stecke den kleinen USB-Empfänger (Dongle) oder das Kabel an einen
anderen USB-Anschluss am PC oder an der Dockingstation an.

4. Kein Ton / Headset geht nicht

Symptom:

Du hörst niemanden in Teams/Zoom oder dir wird kein Ton abgespielt.

Mögliche Ursachen:

- Falsches Audiogerät in Windows ausgewählt.
- Headset ist stummgeschaltet oder der Stecker sitzt nicht richtig.

Lösung:

1. Klicke unten rechts in der Taskleiste auf das Lautsprecher-Symbol neben der Uhrzeit.
2. Klicke auf den Pfeil neben dem Lautstärkeregler und wähle explizit dein Headset aus (nicht „Lautsprecher“).
3. Prüfe, ob am Kabel oder der Hörmuschel des Headsets ein kleiner Regler/Schalter auf Mute (Stumm) steht.
4. Ziehe den USB-Stecker oder Klinkenstecker einmal komplett heraus und stecke ihn fest wieder ein.

5. Internet / WLAN trennt sich oder ist langsam

Symptom:

Webseiten laden nicht oder Microsoft Teams meldet „Keine Verbindung“.

Mögliche Ursachen:

- Flugmodus ist aktiv oder WLAN-Verbindung ist unterbrochen.
- LAN-Kabel sitzt nicht fest im Port.

Lösung:

1. Klicke unten rechts auf das Netzwerk-Symbol. Ist der Flugmodus versehentlich aktiv?
2. Trenne die WLAN-Verbindung kurz und verbinde dich neu.
3. Falls du am Arbeitsplatz mit Kabel arbeitest: Prüfe, ob das Netzkabel spürbar eingerastet ist (Klick-Geräusch).

6. Programm hängt oder reagiert nicht

Symptom:

Ein Programm reagiert nicht mehr und lässt sich nicht normal schließen.

Mögliche Ursachen:

- Anwendung ist eingefroren und muss erzwungen beendet werden.
- Temporärer Systemhänger.

Lösung:

1. Drücke gleichzeitig STRG + SHIFT + ESC, um den Task-Manager zu öffnen.

2. Wähle das hängende Programm aus und klicke unten rechts auf Task beenden. Starte das Programm danach neu.

3. Starte den PC komplett neu (Start → Ein/Aus → Neu starten).

Hinweis: „Herunterfahren“ setzt unter Windows oft nicht alle Speicher zurück, ein echter „Neustart“ hingegen schon.

7. Drucker druckt nicht oder Auftrag hängt fest

Symptom:

Der Drucker reagiert nicht oder das Dokument wird nicht ausgedruckt.

Mögliche Ursachen:

- Papierstau oder Papier alle im Fach.
- Druckauftrag hängt fest oder Drucker ist offline gestellt.

Lösung:

1. Prüfe, ob Papier im Fach liegt und ob eine Fehlermeldung auf dem Display des Druckers angezeigt wird.
2. Klicke unten rechts in Windows doppelt auf das Drucker-Symbol und lösche hängende Aufträge.
3. Schalte den Drucker am Netzschalter aus, warte 10 Sekunden und schalte ihn wieder ein.

8. VPN-Verbindung / Homeoffice-Zugriff blockiert

Symptom:

Du hast keinen Zugriff auf interne Ordner oder Programme laufen nicht.

Mögliche Ursachen:

- Die VPN-Verbindung wurde unterbrochen.
- Das Heimnetzwerk oder WLAN blockiert die Verbindung.

Lösung:

1. Öffne das VPN-Programm (z. B. FortiClient) auf deinem PC.
2. Prüfe den Status und klicke auf Verbinden bzw. baue die Verbindung neu auf.
3. Starte den PC komplett neu, falls sich das VPN-Tool aufgehängt hat.

9. Outlook synchronisiert nicht / E-Mails hängen

Symptom:

Neue E-Mails kommen nicht an oder bleiben im Postausgang stecken.

Mögliche Ursachen:

- Outlook befindet sich im Offline-Modus.
- Verbindung zum E-Mail-Server ist kurzzeitig unterbrochen.

Lösung:

1. Schaue ganz unten rechts in die Statusleiste von Outlook.
Steht dort „Getrennt“ oder „Arbeiten offline“?
2. Klicke oben im Menü auf den Reiter „Senden / Empfangen“ und klicke auf „Getrennt arbeiten“, um den Modus zu beenden.
3. Schließe Outlook komplett und starte es nach ein paar Sekunden neu.

10. USB-Stick / externes Laufwerk wird nicht erkannt:

Symptom:

Ein angeschlossener USB-Stick oder eine externe Festplatte taucht nicht auf.

Mögliche Ursachen:

- USB-Anschluss liefert nicht genug Strom oder hat keinen Kontakt.
- Das Medium ist nicht richtig eingesteckt.

Lösung:

1. Ziehe den USB-Stecker ab und stecke ihn fest wieder ein (achte auf den vollen Kontakt).
2. Probiere einen anderen USB-Anschluss direkt am PC oder an der Dockingstation aus.
3. Vermeide passive USB-Hubs ohne eigenes Netzteil bei stromhungrigen externen Festplatten.

Tastenkombination für PC	
Befehl	Tasten
Rückgängig Machen	Strg + Z
Kopieren	Strg + C
Einfügen	Strg + V
Abmelden/ PC Sperren	Strg + L
Alles Markieren	Strg + A
Suchen im Fenster	Strg + F
Speichern	Strg + S
Drucken	Strg + P
Ausschneiden	Strg + X
Heranzoomen	Strg + Mausrad nach Unten
Rauszoomen	Strg + Mausrad nach Oben
Fenster Halbieren	Windows + Pfeiltaste < >
Fenster Vergrößern	Windows + Pfeiltaste ^
Fenster Verkleinern	Windows + Pfeiltaste v
Fenster Wechseln	Alt + Tab
Fenster Schließen	Alt + F4
Desktop anzeigen / Minimieren	Windows + D
Alle Fenster Minimieren	Windows + M
Bildschirm Duplizieren	Windows + P



Das Problem besteht weiterhin?

Wenn keiner der Schritte geholfen hat,
erstelle bitte ein Ticket über unser Portal
oder wende dich an den IT-Support.

[Ticket System](#)

[E-Mail Senden](#)
