



ComFactory: Hilfen für den IT-Alltag

1. Hilfe am PC-Unfallort

Probleme erkennen, Schäden begrenzen, richtig handeln!

Was tun wenn´s brennt? Klar: Ruhe bewahren, 112 wählen (mittlerweile nahezu europaweit einheitliche Notfallnummer für alle Fälle, gegebenenfalls wird von dort aus Hilfe veranlasst oder weitergeleitet), Personen in Sicherheit bringen und so weiter. Aber: Was tun bei EDV-Notfällen? Wie verhält man sich hier richtig? Wie werden Folgeschäden vermieden? Wissen wirklich alle Anwender in Ihrem Unternehmen, wie sie sich in diesem Falle optimal verhalten? Aus diversen brisanten "Rettungseinsätzen" haben wir gelernt, dass viele Anwender unsicher sind, übereilte Entscheidungen treffen, oder gar nicht reagieren. Das kostet nachher

viel Geld – von der Zeit und den Nerven einmal ganz abgesehen! Um Ihnen zu helfen, in Zukunft optimal auf EDV-Notfälle zu reagieren, geben wir Ihnen hier Hinweise, die sich in der Praxis vielfach bewährt haben: Wie in der Rettungskette (sollte Ihnen dieser Begriff allenfalls schemenhaft aus Ihrem Erste-Hilfe-Kurs ein Begriff sein, den Sie vor ach-so-vielen Jahren anlässlich Ihres Führerscheins mal gehört haben, so ist es höchste Zeit für eine Wiederholung!), gibt es auch beim PC-Unfall eine sinnvolle Folge von Aktionen, die viel Geld, Zeit und Nerven sparen helfen.

1. Bewahren Sie Ruhe, treffen Sie keine übereilten Maßnahmen, die Sie nachher bereuen!
2. Absicherung der "Unfallstelle": Hier: Je nach interner Absprache/Erfordernissen der Anwendung entweder den betroffenen Rechner so lassen, wie er ist (also keine weiteren Eingaben, Speicherversuche etc. oder aber Gerät abschalten und abgeschaltet lassen, bis die Profis (Administrator/Dienstleister) eintreffen oder Anweisungen geben! Jeder weitere Startversuch ist mit Schreib- und Lesevorgängen verbunden und kann einen Schaden vergrößern! Eine Chance, Daten zu retten oder wiederherzustellen, verschlechtert sich so erheblich!
3. Greifen Sie auf keinen Fall in das Betriebssystem ein! Also keine Neuinstallation, "Reparatur" oder gar "Selbstversuche" in der Registry!
4. Bei Verdacht auf Datenverlust auf gar keinen Fall Datenrettungstools (immer wieder gern als so genannte "Freeware" aus dem Internet) einsetzen!
5. Geben Sie alle Begleitumstände ungeschönt und unverändert an Ihre Ansprechpartner/Dienstleister weiter! Haben Sie keine Scheu, Fehler einzugestehen, betreiben Sie so aktive Schadensbegrenzung!
6. Teilen Sie Ihrem Ansprechpartner Ihre Einschätzung über mögliche Schadensursachen, den Zeitpunkt des Eintritts und damit zusammenhängende Prozesse, Auswirkungen, intern/extern Betroffene und Konsequenzen mit, ordnen Sie dem Problem eine Priorität zu! Insbesondere, wenn das Problem andere Unternehmensbereiche, Kunden oder Lieferanten betrifft, sind diese *abgestimmt zu informieren*, um Folgeschäden und Auswirkungen zu begrenzen!
7. Geben Sie keine Informationen an Dritte weiter, ohne dass Sie dazu ausdrücklich berechtigt wurden!

Erstellen Sie (oder lassen Sie erstellen) einen Verhaltenshinweis bei EDV-Störungen, den Sie an jeden Anwender verteilen. Stellen Sie durch regelmäßige Schulungen (dann werden auch neue Mitarbeiter gleich richtig informiert) sicher, dass alle Betroffenen diesen verstanden haben und im Ernstfall anwenden!