

Die wichtigsten IT-Begriffe

verständlich erklärt



Sie arbeiten regelmäßig mit externem IT-Support (z. B. per Fernwartung) zusammenarbeiten? Dann ist ein Grundverständnis zentraler IT-Begriffe hilfreich. So können Sie Probleme besser beschreiben, Lösungen schneller verstehen und Missverständnisse vermeiden.

IT-Infrastruktur

Server | Ein leistungsstarker Computer, auf dem Daten, Programme oder Dienste zentral gespeichert und von anderen genutzt werden.

Client | Der Computer oder Laptop, den Sie benutzen. Er greift auf den Server zu.

Netzwerk | Verbindung mehrerer Geräte (Computer, Drucker usw.), um Daten auszutauschen.

Router | Das Gerät, das Ihr Netzwerk mit dem Internet verbindet.

Firewall | Eine digitale Schutzmauer, die Ihr Netzwerk vor unerlaubten Zugriffen schützt.

Software und Fernwartung

Remote-Zugriff / Fernwartung | Der IT-Support greift über das Internet auf Ihren Computer zu, um Probleme zu lösen.

VPN (Virtual Private Network) | Eine Verbindung zum Firmennetzwerk, auch von unterwegs möglich.

Updates / Patches | Verbesserungen oder Fehlerbehebungen für Software.

Betriebssystem | Die grundlegende Software eines Computers (z.B. Windows, macOS), auf der alles andere läuft.

Cloud | Daten oder Programme werden nicht auf Ihrem Gerät gespeichert, sondern auf entfernten Servern (z.B. bei Microsoft, Google).

Sicherheit und Datenschutz

Antivirenprogramm | Schutzsoftware gegen Schadprogramme (z. B. Viren, Trojaner).

Phishing | Betrugsversuch per E-Mail oder Website, um Passwörter zu stehlen.

Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) | Zusätzlich zum Passwort wird ein zweiter Nachweis verlangt (z. B. Code aufs Handy).

Backup | Sicherheitskopie von Daten, falls etwas verloren geht.

Verschlüsselung | Daten werden unlesbar gemacht und sind nur mit dem richtigen Schlüssel (Passwort) wieder lesbar.

Problemlösung und Kommunikation

Ticket-System | Ein digitales Postfach für Support-Anfragen. Jede Anfrage bekommt eine Nummer.

Log-Datei / Protokoll | Eine Datei, in der der Computer automatisch Vorgänge und Fehler notiert.

Latenz | Verzögerung bei der Datenübertragung, wenn z. B. das System „hängt“.

Reproduzierbarkeit | Wenn Sie ein Problem genau so nochmal auslösen können. Das hilft Ihrem Support sehr.

Cache | Zwischenspeicher im Browser oder Programm, der manchmal veraltete Daten zeigt. Muss dann geleert werden, um Probleme zu beheben.

TIPPS



Fehlermeldungen notieren oder fotografieren, bevor sie verschwinden.



Klare Beschreibung geben: "Seit wann tritt das Problem auf?", "Was wurde vorher gemacht?"



Geduld zeigen, wenn der Support Rückfragen stellt. Oft ist das nötig, um zielgerichtet zu helfen.



Im Team kommunizieren: Wenn mehrere Personen denselben Fehler bemerken, reicht es, wenn eine Person den IT-Support informiert – das spart Zeit und hilft bei der Einordnung.