

Ausfall der Internetanbindung

INFRASTRUKTUR

✓ Richtig vorbeugen

- Redundante Internetanbindung über einen zweiten Provider einplanen.
- Automatisches Failover zwischen den Anbindungen konfigurieren.
- Kontaktdaten des Providers inkl. Störungshotline stets griffbereit halten.
- Kritische, cloudbasierte Dienste auf Offline-Fähigkeit prüfen.

■ Im Ernstfall – Schritt für Schritt

Vorfall-Protokoll (bitte ausfüllen)

Datum:
Uhrzeit:
Betroffenes System / Gerät:
Gemeldet durch:
Gemeldet an (IT-Verantwortlicher):

1. Ursache eingrenzen: eigenes Netzwerk oder Provider betroffen?
2. Router/Modem neu starten, sofern sicher möglich.
3. Provider-Störungshotline kontaktieren, Störung melden.
4. IT-Dienstleister informieren, insbesondere bei unklarer Ursache.
5. Mitarbeitende über Ausweichmöglichkeiten informieren (z. B. Mobilfunk-Hotspot).
6. Kunden/Partner bei längerem Ausfall proaktiv informieren.
7. Vorfall und Ausfalldauer dokumentieren.