

Hilfe und Probleme

Etwas funktioniert nicht wie erwartet? Hier findet ihr Lösungen für die häufigsten Fragen – und wie ihr die IT erreicht.

Häufige Fragen

Ich kann mich nicht einloggen.

Prüft, ob ihr die **vollständige** E-Mail-Adresse als Benutzernamen nutzt (nicht nur den Teil vor dem @). Achtet beim Passwort auf Groß- und Kleinschreibung. Wenn es weiterhin nicht klappt, habt ihr euer Passwort vielleicht vergessen – siehe Seite **Passwort & Sicherheit**.

Meine E-Mails kommen nicht auf dem Handy an.

Kontrolliert die Servereinstellungen (siehe Seite **E-Mail-Programm einrichten**). Häufigste Ursache: Tippfehler bei der Adresse oder dem Passwort, oder die Verschlüsselung ist nicht aktiviert.

Ich habe eine wichtige E-Mail aus Versehen gelöscht.

Schaut im Ordner „**Papierkorb**“ nach – von dort könnt ihr sie meist noch zurückholen (per Rechtsklick → „Verschieben“ zurück in den Posteingang).

In meiner Signatur steht ein Fehler.

Die Signatur wird zentral verwaltet und kann nicht selbst geändert werden. Meldet euch bei der IT, dann wird es korrigiert.

Ich bekomme verdächtige E-Mails (Spam / Phishing).

Öffnet keine Anhänge und klickt auf keine Links aus verdächtigen E-Mails. Die IT wird euch **niemals** per E-Mail nach eurem Passwort fragen. Im Zweifel bei der IT nachfragen.

Die IT erreichen

Wenn ihr mit einer Frage nicht weiterkommt, meldet euch per mail an die IT:

support@thw-jugend.de

Beschreibt euer Problem möglichst genau – das hilft der IT, euch schnell zu helfen. Nützliche Angaben:

- ✓ Um welche E-Mail-Adresse geht es?
- ✓ Was habt ihr versucht, was passiert stattdessen?
- ✓ Nutzt ihr Webmail im Browser oder ein Programm/App? Welches?
- ✓ Falls eine Fehlermeldung erscheint: Wie lautet sie genau (gerne als Screenshot)?

Revision #1

Created 2026-07-05 11:59:16 UTC by Christian Weiß

Updated 2026-07-05 12:00:18 UTC by Christian Weiß