

Support & Betrieb

Support erhalten · Plattformbetrieb & Status

- [Support](#)
- [Plattformbetrieb](#)

Support

Bei Fragen, Problemen oder Fehlern steht das Homepage-Team zur Verfügung – entweder direkt über das Formular unten oder per E-Mail.

Kontakt

E-Mail: homepage@thw-jugend.de

Alle gemeldeten Probleme werden in einem Ticketsystem bearbeitet. Das Team meldet sich in der Regel zeitnah bei euch.

Benötigte Angaben bei Fehlermeldungen

Damit wir euren Fehler schnell nachvollziehen können, benötigen wir folgende Informationen:

Information	Beispiel
Browser inkl. Version	Firefox 125, Chrome 124
Betriebssystem / Gerät	Windows 11, macOS 14, iOS 17, Android
Link zur betroffenen Seite	https://musterstadt.thw-jugend.de/aktuelles/...
Screenshot des Fehlers	Bildschirmfoto mit sichtbarer Fehlermeldung
Admin-Benutzername	Bayern1Dumler (bitte <i>kein Passwort</i> mitsenden!)

Sendet niemals euer Passwort mit. Das Support-Team benötigt euer Passwort nicht und wird es auch nie erfragen.

Feedback zur Dokumentation

Fehlt etwas in dieser Dokumentation oder habt ihr einen Fehler gefunden? Nutzt das Formular oben oder schreibt an homepage@thw-jugend.de – wir freuen uns über jedes Feedback und arbeiten es zeitnah ein.

Plattformbetrieb

Wer betreibt die Plattform?

Die gesamte technische Infrastruktur der THW-Jugend-Website-Plattform wird von den **IT-Administratoren der THW-Jugend e.V.** betrieben und gewartet. Die Server laufen bei Hetzner.

Als Nutzer müsst ihr euch nicht um Folgendes kümmern:

- WordPress-Updates (Core, Themes, Plugins)
- SSL-Zertifikate
- Server-Sicherheits-Patches
- Datensicherungen
- Performance-Optimierungen

Statusseite

Den aktuellen Betriebsstatus der Plattform, laufende Incidents und geplante Wartungsarbeiten findet ihr auf der Statusseite:

status.thw-jugend.de

Dort sind auch vergangene Incidents und deren Lösungen dokumentiert. Wenn die Website un erreichbar scheint, lohnt sich ein Blick auf die Statusseite als erster Schritt.

Hermine-Kanal:

A_THW_Jugend_WordPress

Im Hermine-System gibt es einen dedizierten Kanal für die Website-Plattform:

Kanal: A_THW_Jugend_WordPress

In diesem Kanal werden folgende Informationen kommuniziert:

- Ankündigungen von Wartungsarbeiten und Updates
- Hinweise zu neuen Funktionen
- Bekannte Probleme und deren Status

Außerdem können Nutzer dort Fragen stellen und sich untereinander austauschen.

Wir empfehlen, dem Kanal [A_THW_Jugend_WordPress](#) beizutreten, um keine wichtigen Informationen zu verpassen.

Geplante Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten, die zu kurzzeitiger Nichterreichbarkeit führen können, werden mindestens 24 Stunden im Voraus im Hermine-Kanal und auf der Statusseite angekündigt. Außerplanmäßige Störungen werden so schnell wie möglich kommuniziert.