

## Handlungshilfe bei Fehlfunktion oder Verlust der zur Datenerfassung verwendeten DT Research

### Fehlfunktion / Defekt

Tablet neu gestartet? Taste hierzu 10 Sekunden gedrückt halten, damit wird der Computer herunter gefahren.

**Support innerhalb typischer Bürozeiten (Mo – Fr 10:00 – 18:00 Uhr)**  
Kontaktaufnahme telefonisch über TAKWA Hotline oder per Mail an [support@takwa.de](mailto:support@takwa.de) mit für den Support notwendigen Angaben  
-ID (Aufkleber im Akkufach, beginnt mit „301W...“)  
-zugeordnetes Fahrzeug  
-kurze Fehlerbeschreibung

**Support außerhalb Bürozeiten**  
Kontaktaufnahme per Mail an [support@takwa.de](mailto:support@takwa.de) mit für den Support notwendigen Angaben  
-ID (Aufkleber im Akkufach, beginnt mit „301W...“)  
-zugeordnetes Fahrzeug  
-kurze Fehlerbeschreibung  
-Ansprechpartner für Rückfragen

Reaktionszeit 48h

Nutzung des für diesen Fall zur Verfügung stehende Reserve Tablet. Siehe Organisationsinterne Regelungen hierzu

### Verlust

Im Einsatz abhanden gekommen? Einsatz- oder Zielort erneut abgesucht?

**Verlustmeldung (unverzüglich) innerhalb typischer Bürozeiten (Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr)**  
telefonisch über TAKWA Hotline sowie per Mail an [support@takwa.de](mailto:support@takwa.de) [Info@rettzv.de](mailto:Info@rettzv.de)  
Unter Angabe der ID (Aufkleber im Akkufach, beginnt mit 301W...“)  
oder zugeordneten Fahrzeug mit weiteren Angaben (wann, wo, wie) das Gerät abhanden gekommen ist

sowie dem Rettungsdienstleiter innerhalb der eigenen Strukturen

**Verlustmeldung (unverzüglich) außerhalb Bürozeiten**  
per Mail an [support@takwa.de](mailto:support@takwa.de) [Info@rettzv.de](mailto:Info@rettzv.de)  
Unter Angabe der ID (Aufkleber im Akkufach, beginnt mit „301W...“)  
oder zugeordneten Fahrzeug mit weiteren Angaben (wann, wo, wie) das Gerät abhanden gekommen ist

sowie dem Rettungsdienstleiter innerhalb der eigenen Strukturen

Wird das Gerät verloren gemeldet kann dieses mittels des Mobile Device Managements geortet (sofern Netz vorhanden) und gesperrt werden